



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 2020 a Junio 2021

PRESENTACIÓN

El Banco de México, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 51, último párrafo, de la Ley del Banco de México, presenta este informe para dar cuenta del ejercicio de las atribuciones que le ha conferido la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), durante el período comprendido entre el segundo semestre de 2020 y el primero de 2021. Además, con el fin de reportar mayor información actualizada en esta materia, el presente informe expone actos relevantes realizados por el Banco Central hasta diciembre de 2021.

JUNTA DE GOBIERNO

Gobernador

ALEJANDRO DÍAZ DE LEÓN CARRILLO

Subgobernadores

GALIA BORJA GÓMEZ

IRENE ESPINOSA CANTELLANO

GERARDO ESQUIVEL HERNÁNDEZ

JONATHAN ERNEST HEATH CONSTABLE

1 Contenido

Resumen ejecutivo	7
1 Marco conceptual	11
2 Operaciones activas	20
2.1 Información y transparencia	21
2.1.1 Cuadros comparativos que se incluyen en los estados de cuenta	21
2.1.2 Diseño del nuevo formato de los estados de cuenta de tarjeta de crédito	24
2.1.3 Publicación de Reportes de Indicadores Básicos de productos de crédito	26
2.1.4 Herramientas de transparencia	40
2.2 Eficiencia y competencia: Plataforma de ofrecimiento de créditos personalizados	45
2.3 Protección al usuario	48
2.3.1 Medidas de protección a los usuarios de tarjetas de crédito afectados por la pandemia de COVID-19	48
2.3.2 Medidas para aumentar el monto de disposición de crédito en las cuentas de nivel 2	49
2.3.3 Monitoreo del cobro de comisiones a los usuarios	50
3 Operaciones pasivas	51
3.1 Información y transparencia	52
3.1.1 Comparador de cuentas de depósito transaccionales	52
3.1.2 Ganancia Anual Total	53
3.2 Eficiencia y competencia: portabilidad de nómina	55
3.3 Protección al usuario	57
3.3.1 Modificaciones a las normas sobre operaciones pasivas	57
3.3.2 Monitoreo del cobro de comisiones a los usuarios	59
4 Servicios de transferencias y pagos	61
4.1 Visión de pagos a futuro	61
4.1.1 Roles para alcanzar la visión de pagos	61
4.1.2 Principios que dictan la política	63
4.1.3 Pilares en el desarrollo de nuestra visión	64
4.2 Medios de disposición	67
4.2.1 Tarjetas	67
4.2.2 Transferencias	78
4.2.3 Domiciliaciones	83
4.2.4 Cheques	84
4.2.5 Resumen	85
4.3 Evolución de las principales cuotas y comisiones	86
4.3.1 Tasas de descuento y cuotas de intercambio	86
4.3.2 Retiros de efectivo en cajeros automáticos	90
4.3.3 Transferencias	94
4.4 Sistemas de información	95
	4

4.4.1	Contexto general	95
4.4.2	Objetivos generales	96
4.4.3	Lineamientos	96
4.4.4	Módulos	97
5	Temas transversales	100
5.1	Ciberseguridad y continuidad operativa	100
5.1.1	Marco estratégico y acciones en materia de ciberseguridad	100
5.1.2	Continuidad operativa de las infraestructuras de los mercados financieros y sus participantes	102
5.2	Consultas públicas	103
5.3	Acciones de apoyo a migrantes y trabajadores en zonas turísticas	105
5.3.1	Cuentas para migrantes mexicanos	107
5.3.2	Ubicambio	108
5.3.3	Actualización de la página de Directo a México	109
5.3.4	Tarjetas prepagadas bancarias para visitantes extranjeros	109
5.4	Herramientas de información para los usuarios	111
5.4.1	Micrositio para migrantes	111
5.4.2	Micrositio de servicios financieros y comisiones	112
5.5	Registro de comisiones	114
5.5.1	Solicitudes de registro	114
5.5.2	Comisiones por producto	115
5.5.3	Modificaciones a la Circular 36/2010	116
5.6	Interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas (API)	119
5.7	Supervisión y sanciones	120
5.7.1	Infraestructura de supervisión instrumentada por el Banco de México	120
5.7.2	Sanciones específicas por incumplimientos a la LTOSF	121
5.8	Medidas del Banco de México para mitigar los efectos económicos de la contingencia sanitaria	123
5.8.1	Medidas de provisión de liquidez	123
5.8.2	Medidas para fomentar un comportamiento ordenado de los mercados financieros	125
5.8.3	Medidas para fortalecer los canales de otorgamiento de crédito	127
5.9	Instituciones de tecnología financiera	129
5.9.1	Contexto general	129
5.9.2	Instituciones de fondos de pago electrónico (IFPE)	131
5.9.3	Instituciones de financiamiento colectivo (IFC)	134
5.10	Indicadores de usuarios de los servicios financieros	139
5.10.1	Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios bancarios	140
5.10.2	Competencias financieras	142
6	Conclusiones	144

7	Anexo 1: acciones del Banco de México para cumplir con la LTOSF publicadas en informes previos	146
8	Anexo 2: cuadros de los Reportes de Indicadores Básicos	151
9	Anexo 3: marco normativo de la GAT	157

Resumen ejecutivo

Además de su objetivo principal, que es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, el artículo 2º de su Ley mandata al Banco de México promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos. Ambas finalidades proveen bienes públicos fundamentales para el crecimiento económico y la calidad de vida de los ciudadanos. Por un lado, el sano desarrollo del sistema financiero permite a los individuos y a las familias disponer de instrumentos de apoyo para planear mejor su consumo, proteger su patrimonio, emprender sus iniciativas, aprovechar su talento y romper círculos de marginación y pobreza. Por otro lado, el buen funcionamiento de los sistemas de pagos permite que los ciudadanos realicen sus operaciones financieras de manera ágil, segura y accesible.

Para llevar a cabo sus actividades cotidianas y económicas, los usuarios de los servicios financieros realizan operaciones de diversa naturaleza ya sea de pago, ahorro o inversión mediante cargos o abonos a sus cuentas, o recurren a diversos tipos de créditos. Estos servicios son satisfechos mediante los productos de crédito y depósito que los usuarios contratan a través de las entidades financieras.

En un sistema financiero sano, los intermediarios proveen servicios de calidad en términos y condiciones adecuadas de manera sostenible, además de proporcionar a la mayoría de la población acceso amplio a dichos servicios. Como responsables de procurar el sano desarrollo del sistema financiero, las autoridades financieras tienen que propiciar que dicho sistema funcione sin distorsiones e imperfecciones y, en caso de identificarlas, deben mitigarlas y corregirlas con la regulación adecuada.

Estas distorsiones e imperfecciones son conocidas como fallas de mercado e inciden en la manera en que los productos financieros son demandados y ofertados. Entre las fallas mencionadas, se encuentran las restricciones que enfrentan los usuarios para cambiar de proveedor de servicios financieros; las denominadas economías de red;¹ las conocidas como asimetrías de la información², así como las economías de escala y de alcance.

La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) establece directrices y normas para mitigar y, en su caso, prevenir las imperfecciones antes descritas. Uno de los fines que esta ley persigue es la transparencia en el ofrecimiento de servicios financieros, para

¹ Algunos de los servicios financieros son parte de una red, como los de pago, que requieren de medios de disposición (por ejemplo, tarjetas de débito y crédito) 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. La interoperabilidad de las redes es importante para promover la competencia y la eficiencia en beneficio de los usuarios.

² Asimetrías de información se refiere al caso cuando una de las partes en una operación cuenta con mayor o mejor información que la otra.

lo cual impone medidas tendientes a otorgar a los usuarios el acceso a toda la información necesaria para comparar el costo de los servicios que ofrecen los proveedores. Igualmente, la ley busca facilitar que el usuario pueda elegir y cambiar libremente entre los oferentes de servicios financieros que le brinden las mejores condiciones en cada producto. Con ello se atienden los problemas de información asimétrica y se reducen las barreras a la movilidad de los clientes. Otro objetivo de la LTOSF es regular las comisiones y cuotas de intercambio que cobran las entidades financieras y proveedores comerciales de crédito y servicios, así como otros participantes en las redes de medios de disposición, con el fin de evitar malas prácticas que afecten a los usuarios. Un objetivo adicional es el de promover la eficiencia del sistema de pagos, para lo cual resulta indispensable establecer una arquitectura abierta de las redes y eliminar barreras a la entrada de nuevos participantes. Un sistema financiero sano, competitivo y con una infraestructura de pagos amplia y abierta promueve que los servicios se provean en las mejores condiciones de calidad y precio a los usuarios, y que segmentos de la población cada vez más amplios tengan la oportunidad de utilizarlos y gozar de las ventajas que ofrecen.

El Banco de México ubica la seguridad y bienestar del usuario de los servicios financieros en el centro de sus objetivos y acciones regulatorias. La estabilidad del sistema financiero, responsabilidad constitucional del Estado Mexicano³ y una de las finalidades del Banco de México, constituye un prerrequisito para que los servicios financieros contribuyan al bienestar de los usuarios. Un entorno de estabilidad es una condición básica para que los usuarios puedan contar con servicios financieros de calidad en los términos y condiciones adecuadas y de manera sostenible en el tiempo. Las acciones que este Instituto Central adopta están orientadas a conferir al usuario derechos claros e información suficiente para que las entidades les provean cada vez mejores productos y servicios financieros, en condiciones y costos más asequibles y en un contexto de estabilidad.

El impacto de las políticas de confinamiento, derivadas de la pandemia del COVID-19, sobre la actividad económica representó un reto para las autoridades financieras, las cuales tuvieron que implementar diversas medidas con el fin de garantizar la continuidad operativa del sistema financiero, procurando su estabilidad y enfocándose en mitigar las afectaciones a los usuarios.

Desde abril de 2020 y hasta principios de 2021, el Banco de México permitió algunas excepciones regulatorias temporales en apoyo a los usuarios de tarjetas de crédito y a los tenedores de cuentas de nivel 2 afectados por la pandemia. En este sentido, se permitió a las instituciones exentar o disminuir el pago mínimo que cobran a sus clientes de tarjeta de crédito y se aumentó el nivel mensual de depósitos que pueden recibir los usuarios de cuentas de nivel 2 para facilitarles la disposición de créditos en su cuenta.

³ El segundo párrafo del artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que “El Estado velará por la estabilidad de las finanzas públicas y del sistema financiero para coadyuvar a generar condiciones favorables para el crecimiento económico y el empleo.”

Entre las actividades realizadas por el Banco Central durante el período comprendido en este Informe, destaca la emisión de disposiciones para promover la bancarización de los migrantes mexicanos y facilitarles tanto el envío de remesas como el canje de divisas al interior del país. También se emitieron disposiciones para simplificar los conceptos del Registro de Comisiones y ampliar su alcance regulatorio, con el fin de facilitar a los usuarios la comparación de costos entre productos de crédito y de pago otorgados por las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas (SOFOM E.R.) e instituciones de tecnología financiera.

El Banco de México ha publicado dos encuestas que permitirán dar seguimiento de la calidad de los servicios financieros a lo largo del tiempo. Por un lado, la encuesta de evaluación de los usuarios es la primera en su tipo, que obtiene información de la medida en que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que les prestan los intermediarios bancarios. Por el otro, la encuesta de capacidades financieras, permite conocer la medida en que los servicios realmente satisfacen las necesidades financieras de los mexicanos. En este Informe se presentan los primeros resultados de estas encuestas.

Adicionalmente, el Banco está diseñando una plataforma de ofrecimiento de créditos, que permitirá a los usuarios obtener ofertas de tarjetas de crédito personalizadas de varios bancos a través de medios digitales, y un comparador de cuentas de depósito, que permitirá a los usuarios elegir la cuenta que mejor se ajuste a sus necesidades.

Cabe mencionar que el Banco de México ha continuado con la publicación de los reportes de indicadores básicos de crédito, los cuadros comparativos en los estados de cuenta de tarjetas de crédito y el mantenimiento de las herramientas de transparencia que se proporcionan a los usuarios, entre los que destaca el comparador de costo de diversos servicios de crédito. Además, se ha seguido cooperando con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para implementar el nuevo formato de estados de cuenta de tarjetas de crédito.

El Banco de México emite este informe anual en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley del Banco de México. En él, se describen la estrategia y las acciones que este Instituto Central ha adoptado en ejercicio de las facultades que le confiere la LTOSF para promover un sistema financiero sano y, de esta forma, rendir cuentas a la sociedad del cumplimiento de sus obligaciones. También se describen algunas acciones que, aunque vienen de otros ordenamientos, ayudan a cumplir los objetivos de la LTOSF. Adicionalmente, se describen las acciones que realizó el Banco, tanto de manera individual como con otras autoridades, para asegurar la continuidad operativa del sistema financiero. La información contenida en este informe corresponde al período comprendido entre el segundo semestre de 2020 y el primero de 2021. Con el fin de dar el mayor grado de actualización posible al informe, se describen algunos actos relevantes realizados hasta diciembre de 2021.

En los últimos años, el Banco de México ha concentrado sus esfuerzos en un amplio conjunto de acciones específicas en ejercicio de las facultades que otorga la LTOSF, las cuales se mencionan en el cuadro al final de esta sección. En este documento se exponen las acciones que fueron emprendidas durante el período del informe y se presenta información actualizada sobre algunos temas a los que el Banco da seguimiento constante para que su Soberanía conozca el impacto de

las medidas. Cabe mencionar que las medidas previamente adoptadas no incluidas en este informe se encuentran disponibles en el Anexo 1 para facilitar su búsqueda.

Las medidas que ha adoptado el Banco de México pueden agruparse en las siguientes líneas de acción:

- Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios para dotarlos de elementos suficientes para tomar mejores decisiones.
- Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios para ampliar la cantidad, calidad y variedad de la oferta, así como para propiciar una disminución de sus costos. Al respecto, las prioridades son reducir los costos de movilidad de los usuarios, procurar que los servicios financieros sean seguros y eficientes, y promover una arquitectura abierta en las redes de información, de pagos y de la infraestructura física, que alienten la innovación e integración de los servicios para los usuarios.
- Proteger los intereses de los usuarios evitando la posibilidad de que se vulneren los intereses de los consumidores; estas acciones incluyen, también, algunas que favorecen la inclusión financiera y, en la etapa actual de contingencia, aquéllas que apoyan a los usuarios.

1 Marco conceptual

En esta sección se presenta el marco conceptual que sustenta el actuar de este Instituto Central sobre el ejercicio de las atribuciones que le confiere Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF); este marco conceptual fue incorporado en el informe entregado en 2018 y se ha mantenido en los informes posteriores, incluido este, actualizando los elementos que lo requieran y destacando las acciones realizadas en el periodo reportado.

El Banco de México, por norma constitucional, tiene como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional.⁴ Adicionalmente, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos faculta al Banco de México a regular la intermediación y los servicios financieros en los términos que establezcan las leyes. En este sentido, la Ley del Banco de México establece, entre las finalidades de este Instituto Central, la de promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

Ambas finalidades proveen bienes públicos fundamentales para el crecimiento económico y la calidad de vida de los ciudadanos. Por un lado, el sano desarrollo del sistema financiero permite a los individuos y a las familias disponer de herramientas para planear mejor sus gastos, distribuir sus riesgos, proteger su patrimonio, desplegar más cabalmente su iniciativa y talento, y favorecer su movilidad social. Por otro lado, el buen funcionamiento del sistema de pagos permite a los ciudadanos realizar sus operaciones financieras de manera ágil, segura y accesible.

La LTOSF tiene como objeto regular las comisiones y otros cobros, así como los demás aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las entidades financieras⁵ y otros proveedores comerciales de crédito a los usuarios. Esta Ley tiene el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público. Al respecto, la LTOSF regula aspectos de operación y funcionamiento de las entidades financieras y demás proveedores comerciales de crédito por tipo de servicio, de manera transversal a todos los intermediarios, incluso cuando éstas queden sujetas a marcos normativos específicos.

Para la consecución de su objeto, la LTOSF confiere a las autoridades financieras, incluido el Banco de México, atribuciones específicas para regular ciertas actividades, en las materias comprendidas en dicha Ley, que lleven a cabo aquellas entidades financieras enmarcadas en sus respectivos ámbitos de competencia. En tal virtud, las facultades que la LTOSF confiere al Banco

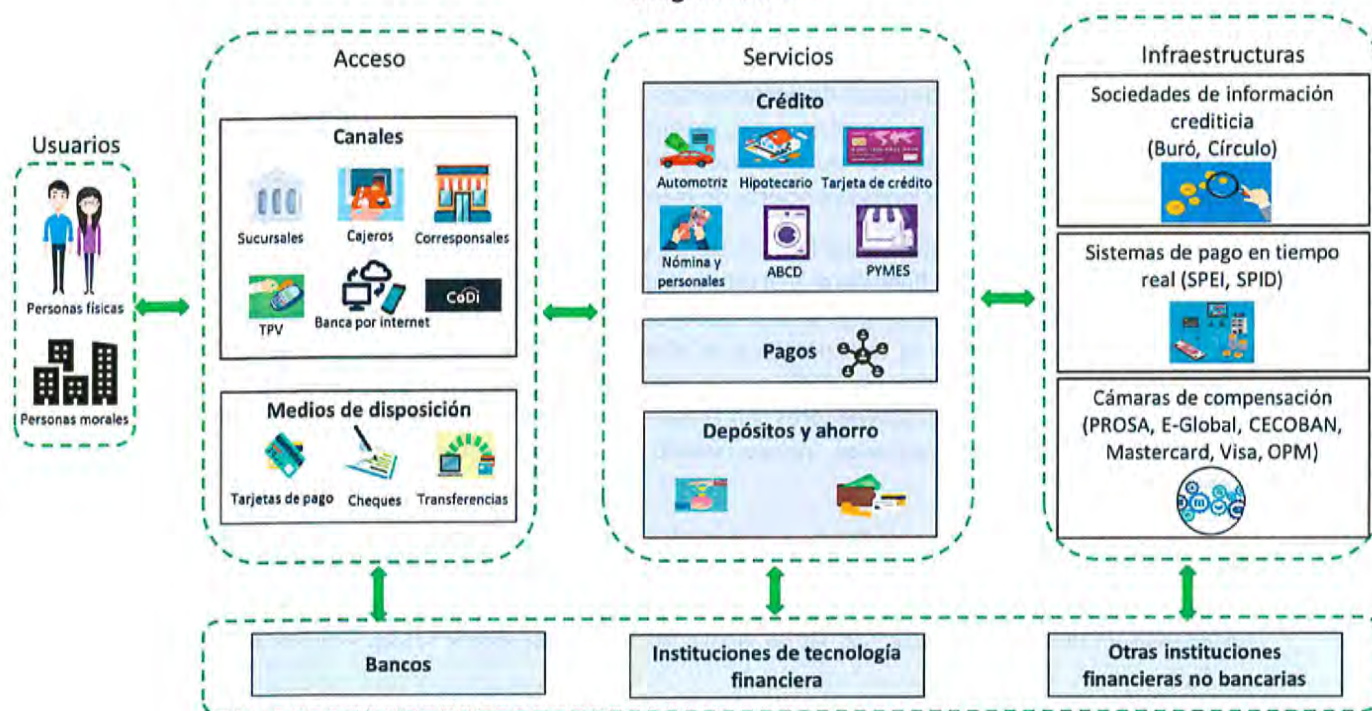
⁴ Artículo 28, sexto párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

⁵ En dicha categoría, para los efectos de esta Ley, quedan comprendidas 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, las uniones de crédito y las instituciones de tecnología financiera.

Central contribuyen a cumplir con sus finalidades de promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento del sistema de pagos.

Desde un punto de vista conceptual, los usuarios finales, que incluyen tanto a personas físicas como morales, obtienen acceso a los servicios financieros a través de distintos canales (por ejemplo, sucursales, cajeros automáticos y corresponsales), así como medios de disposición (por ejemplo, tarjetas y cheques) que las entidades financieras ponen a su alcance. Los servicios financieros se pueden clasificar en crédito (por ejemplo, hipotecario y de nómina), depósito (por ejemplo, cuentas de ahorro y de inversión) y pago. Para poder ofrecer los servicios de manera segura y eficiente, las entidades financieras se apoyan en distintas infraestructuras, tales como los sistemas de información crediticia, los sistemas de pagos con liquidación en tiempo real y las cámaras de compensación, que permiten aprovechar economías de escala y de red. Esta estructura conceptual se describe en el Diagrama 1.1.

Diagrama 1.1



Las restricciones que enfrentan los usuarios de servicios financieros para cambiar de proveedor constituyen lo que se conoce como falla de mercado. Estas restricciones son de distinta naturaleza, y van desde el tiempo que tiene que invertir un usuario para cancelar y contratar productos financieros, hasta aspectos de lealtad y confianza hacia su proveedor actual. Además, como lo sugieren los hallazgos de la rama denominada economía del comportamiento, el usuario final suele seguir tendencias de conducta que lo inclinan a conservar el mismo proveedor de servicios.

financieros⁶ y a posponer su decisión de cambiar a su oferente. Otro aspecto analizado por los estudios sobre el comportamiento de los usuarios es la conciencia limitada que tienen sobre sus alternativas disponibles. La falta de movilidad merma los incentivos de los oferentes a atraer clientes con mejores condiciones, además de propiciar que los proveedores puedan incrementar los cobros a los usuarios, sin que eso necesariamente resulte en una búsqueda de un nuevo proveedor por parte de los clientes. Todo lo anterior limita a los usuarios a obtener un mayor nivel de satisfacción de sus necesidades de servicios financieros. Por ello, resulta imprescindible establecer normas específicas respecto a la información con que deben contar los usuarios finales de servicios financieros y, en general, acciones que faciliten su movilidad entre los distintos proveedores.

Las economías de red son otro tipo de falla de mercado que afecta la forma en que los servicios son ofrecidos. Estas economías surgen de la necesidad de los usuarios de llevar a cabo sus operaciones en una red de entidades para obtener mayor valor de los productos y servicios financieros que contratan. Entre tales servicios quedan comprendidos, por ejemplo, las transferencias de recursos de una cuenta de depósito a otra en la misma o en distintas entidades. Estas economías de red son aprovechadas por los proveedores que tienen un mayor número de usuarios, ya que la capacidad de interactuar entre ellos resulta mayor. En cambio, los proveedores que cuentan con una red de clientes de menor tamaño enfrentan limitaciones para poder competir con otros proveedores que sirven a un número grande de usuarios, salvo en los casos en que en los primeros puedan interconectarse con las redes de otros participantes. Para que esto ocurra, es necesario que las redes queden organizadas y operen bajo un diseño de arquitectura abierta con procesos interoperables, y que los usuarios dispongan de mecanismos eficaces para realizar sus operaciones con facilidad, independientemente de las instituciones a las que estén asociados los usuarios que intervengan en las operaciones. Todo ello implica importantes beneficios para toda la sociedad.

Otra falla de mercado, conocida como asimetría de información, se refiere a aquellas situaciones en que un proveedor tiene información que los otros participantes desconocen y que le permite obtener una ventaja en el mercado. Ello afecta tanto la relación entre oferentes como la relación de cada oferente con sus clientes. Respecto a la primera relación, existe cierta información de los clientes que no se comparte entre competidores. Esto propicia que el proveedor que dispone de esa información tenga una ventaja sobre sus competidores para ofrecer servicios a sus clientes a la medida de sus necesidades o intereses, de acuerdo con sus niveles de riesgo y hábitos de uso, lo cual desbalancea el terreno de competencia en la medida en que no todos los oferentes disponen de la misma información sobre el perfil de los usuarios. Respecto a la relación entre oferentes y usuarios finales, los primeros pueden ofrecer productos con múltiples servicios asociados, lo que podría propiciar el cobro de precios diferenciados o inclusive la discriminación de precios. Esto

⁶ Por ejemplo: los usuarios pueden buscar simplificar decisiones complejas recurriendo a las denominadas "reglas de dedo", como elegir el proveedor que conocen o bien, diferir o evitar tomar decisiones, incluyendo mantener el statu quo (Samuelson, W. & R. Zeckhauser (1988). "Status quo bias in decision making," *Journal of Risk and Uncertainty*, 1(1), 7-59.).

dificulta la comparación de precios y puede derivar en situaciones en las que los usuarios no contraten los productos más adecuados para satisfacer sus necesidades y patrones de uso.

Las economías de escala pueden propiciar otra falla de mercado que se observa en la oferta de servicios financieros. Esta falla hace necesario que los oferentes realicen inversiones elevadas para estar en condiciones de proveer un servicio de manera exitosa, como establecer una red de cajeros o de sucursales. Para abatir los costos promedio y poder prestar un servicio competitivo, una entidad financiera con una red amplia requiere atraer una masa crítica de usuarios suficientemente grande. Este fenómeno da lugar a que los oferentes de menor tamaño enfrenten limitaciones en su expansión, en particular, cuando se les impone a los usuarios limitaciones para cambiar de proveedor.

Por último, otro tipo de falla de mercado que afecta a la forma en que los servicios son ofrecidos, son las economías de alcance, las cuales se relacionan con la provisión de un conjunto de servicios. Esta falla ocurre cuando los costos que incurre la institución que los provee son menores que la suma de los costos para la provisión de cada uno de ellos de manera individual. Este fenómeno limita la capacidad de competir de los nuevos intermediarios o de quienes ofrecen un sólo servicio frente a intermediarios que pueden otorgar a sus clientes una amplia cartera de productos.

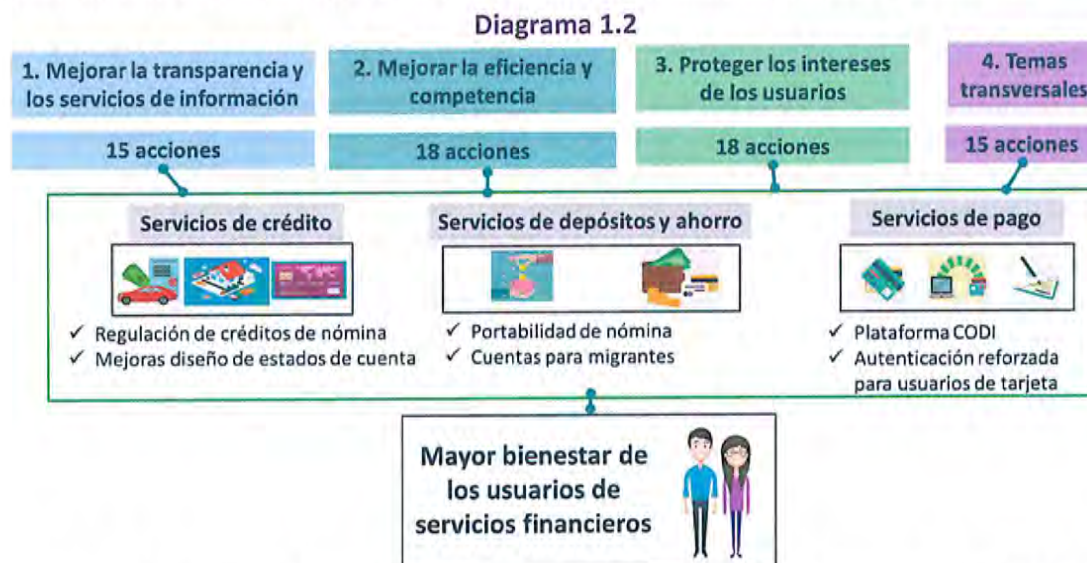
Para prevenir y corregir estas fallas de mercado, el Banco de México trabaja en las tres líneas de acción mencionadas a continuación:

- Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios con el propósito de resguardar sus intereses y facilitar sus decisiones sobre servicios financieros, sobre todo las de los usuarios más vulnerables. El objetivo es empoderar al usuario y lograr que exista un equilibrio adecuado entre el producto financiero y sus necesidades. 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, orillándolos a consumir los productos disponibles y no necesariamente aquellos de mayor calidad, menor costo y más pertinentes para las necesidades del público. Los principales retos son reducir los costos de movilidad de los usuarios y promover una arquitectura abierta en las redes de información y de pagos, así como en la infraestructura física utilizada para proveer servicios financieros a los usuarios.
- Proteger los intereses de los usuarios: las condiciones sobre las cuales, en ocasiones, opera el sistema financiero pueden dar lugar a que los intermediarios provean los servicios en circunstancias que vulneren los intereses de los usuarios, especialmente en el caso de los menos experimentados en la materia. Por ello, es imprescindible prevenir efectivamente y sancionar cualquiera de estas acciones. La protección de los usuarios también incluye el desarrollo de indicadores para dimensionar las habilidades financieras de la población y la satisfacción de los usuarios de servicios financieros, algunas medidas de impulso a la inclusión financiera y, en la situación actual, aquéllas que se implementaron para mitigar las

afectaciones derivadas del choque económico provocado por la pandemia de COVID-19 en la salud financiera de los usuarios.

El Banco de México busca mejorar las condiciones de transparencia de los servicios que se ofrecen a los usuarios. Adicionalmente, el Banco de México mantiene un interés en la promoción de los medios de pago más eficientes y orienta sus esfuerzos a ese fin. Respecto a la protección a los usuarios, este Instituto Central ha restringido y regulado el cobro de aquellas comisiones que son inconsistentes con los intereses de aquellos, así como con las buenas prácticas bancarias. Estas labores del Banco de México son constantes y dinámicas, porque los servicios y maneras en que se prestan están sujetos a un proceso de evolución continuo. Además, en los últimos años han surgido nuevas circunstancias que inciden en las funciones básicas de la banca central. Las innovaciones tecnológicas y tendencias han modificado radicalmente la economía y la vida cotidiana. Éstas, por un lado, incrementan las posibilidades de progreso económico y bienestar de los ciudadanos. Por el otro, plantean desafíos de alcance global. En particular, la incorporación de nuevos actores en el sistema financiero, como los llamados Fintech y Bigtech, genera nuevas oportunidades para mejorar la calidad, cobertura y variedad de los servicios, pero también genera riesgos que pueden afectar la competencia y la continuidad operativa, e incluso generar riesgos sistémicos.

Los elementos que componen la estrategia del Banco de México en la materia cubierta por la LTOSF se retroalimentan entre sí, por lo que no deben verse de manera aislada. En el Diagrama 1.2 se muestran ejemplos de las acciones que conforman cada una de las líneas estratégicas descritas anteriormente y la relación que guardan con los servicios financieros provistos a los usuarios.



Ante el reto que significó la pandemia del COVID-19, el Banco de México y otras autoridades financieras emprendieron acciones para asegurar la continuidad operativa del sistema y, a la vez, mitigar las afectaciones que pudieran sufrir los usuarios.

Las medidas de distanciamiento social implicaron retos en múltiples dimensiones, destacando la de asegurar la continuidad operativa para la prestación de los servicios financieros. Lo anterior

fue posible mediante el aprovechamiento de la tecnología, que permitió llevar a cabo diversas actividades a través de la operación remota y el trabajo a distancia, lo que posibilitó continuar prestando y ofertando servicios financieros.

Como parte de estos esfuerzos, también es importante destacar los avances que se han venido dando en materia de sistemas de pagos, que han permitido la adopción de esquemas para realizar transacciones financieras de manera segura y eficiente a través de medios de disposición electrónicos, así como el desarrollo de otros servicios digitales que actualmente se prestan a través de la banca electrónica, los cuales han sido fundamentales para mitigar los efectos del distanciamiento social que aparejó la pandemia y lograr mantener la continuidad operativa del sistema financiero.

De igual modo, las autoridades financieras adoptaron medidas regulatorias transitorias para evitar que tanto la regulación como la respuesta de las instituciones financieras derivaran en una limitación del crédito cuando éste más se necesitaba. Destacan la extensión a las excepciones a las Reglas de tarjetas de crédito (Circular 34/2010) para que las instituciones no requirieran a sus clientes el pago mínimo en tarjetas, y el aumento temporal en el monto de depósitos que podían recibir las cuentas de nivel 2 para que los usuarios recibieran las disposiciones de créditos de nómina o personales.

Finalmente, el Banco de México adoptó medidas para garantizar que el sistema financiero mexicano dispusiera de liquidez durante la contingencia; algunos de los recursos asociados a dichas medidas tuvieron como propósito específico fortalecer el financiamiento a lo largo de toda la cadena de crédito, incluyendo a las micro, pequeñas y medianas empresas y a usuarios de crédito al consumo.

En atención a lo anterior, el Banco de México emite este informe anual en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley del Banco de México para rendir cuentas del ejercicio de las atribuciones que le ha conferido la LTOSF y, como parte de ello, describir la estrategia y las acciones que este Instituto Central ha adoptado para promover un sistema financiero sano y procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos. Con ello, se propicia que los servicios financieros sean provistos en las mejores condiciones de calidad y precio y que resulten asequibles para toda la población. La información contenida en este informe corresponde al período comprendido entre el segundo semestre de 2020 y el primero de 2021. Adicionalmente, con el fin de reportar una mayor información, se describen algunos actos relevantes realizados hasta diciembre de 2021.

El Banco de México ha profundizado y focalizado 66 acciones señaladas en el cuadro 1.1. Algunas de ellas corresponden a las líneas de acción iniciadas con anterioridad al período que comprende este Informe y que fueron descritas en los Informes anuales que este Banco Central entregó al Congreso de la Unión en diciembre de 2018, 2019 y 2020⁷. Para facilitar la búsqueda al lector, estas acciones también se encuentran disponibles en el Anexo 1 de este Informe. En el

⁷ <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informes-anuales-de-cumplimiento-de-la-ley-para-la/informe-cumplimiento-ltosf-se.html>

siguiente cuadro, se presentan todas las acciones que ha realizado el Banco de México en ejercicio de las facultades conferidas por la LTOSF (que se listan en letras negritas sin subrayar, mientras que las que se reportan en este informe están señaladas en letras subrayadas de color azul). Las acciones de períodos previos pueden consultarse en el Anexo 1.

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	1. Metodología del CAT 2. Herramientas de análisis dinámico 3. Cuadros comparativos en estados de cuenta 4. Sitio de series históricas del CAT de tarjetas de crédito 5. Base de información de créditos y comparador 6. Mejora de estados de cuenta	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. 19. Plataforma de ofrecimiento de créditos	34. Regulación de prácticas de cobro de intereses 35. Regulación de pago mínimo. 36. Regulación de comisiones para proteger al usuario 37. Monitoreo del cobro de comisiones a los usuarios 38. Regulación de pagos anticipados y adelantados 39. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera. 40. Medidas de protección a los usuarios de tarjeta de crédito afectados por la emergencia sanitaria. 41. Medidas para expandir el acceso al crédito durante la contingencia sanitaria
Operaciones pasivas	7. Venta de servicios de nómina 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. Comparador de cuentas transaccionales	20. Regulación de comisiones 21. Regulación de la portabilidad de nómina. 22. Reformas para impulsar la dispersión de nómina interbancaria. 23. Limitaciones al cobro de comisiones relacionadas con dispersión de nómina.	42. Regulación de las cuentas básicas (LIC). 43. Cuentas sin comisiones para el pago de subsidios gubernamentales 44. Regulación de comisiones para proteger al usuario 45. Monitoreo del cobro de comisiones a los usuarios 46. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera. 47. Regulación de las cuentas para adolescentes 48. Regulación de las cuentas para migrantes y tarjetas prepagadas para visitantes extranjeros

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
Servicios de pago	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.	24. Medidas para el desarrollo de redes de medios de disposición 25. Medidas para el desarrollo del mercado adquirente. 26. Publicación de la tasa de descuento. 27. Promoción del SPEI 28. Regulación de los servicios de cámaras de compensación. 29. Convenios de compartición de infraestructura. 30. Facilitación del acceso a las cámaras de compensación 31. Interoperabilidad de cámaras de compensación 32. Formación de la Base de Datos de Transferencias (BDT). 33. Plataforma CoDi.	49. Regulación de comisiones en cajeros automáticos 50. Homologación de la protección de usuarios de tarjetas de crédito y débito. 51. Autenticación reforzada para los usuarios de tarjetas.
Temas de tipo transversal	52. Ciberseguridad 53. Ubicambio 54. Consulta pública 55. Micrositio de servicios financieros y comisiones 56. Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF) 57. Registro de Comisiones 58. Proyecto de simplificación del Registro de Comisiones 59. Proceso de supervisión y sanciones 60. Información de comisiones en página web. 61. Medidas del Banco de México para mitigar los efectos económicos de la contingencia sanitaria 62. Acciones de apoyo a migrantes y trabajadores en zonas turísticas 63. Micrositio para migrantes 64. Interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas 65. Indicadores de servicio y competencias financieras 66. Actualización de la página Directo a México		

Este reporte está agrupado con el siguiente orden temático:

2. Operaciones activas:

- 2.1 Información y transparencia;
- 2.2 Eficiencia y Competencia, y
- 2.3 Protección al consumidor.

3. Operaciones pasivas:

- 3.1 Información y transparencia;
- 3.2 Eficiencia y Competencia, y
- 3.3 Protección al consumidor.

4. Servicios de transferencias y pagos:

- 4.1 Visión de pagos a futuro,
- 4.2 Medios de disposición,
- 4.3 Evolución de las principales cuotas y comisiones y
- 4.4 Sistemas de información

5. Temas transversales:

- 5.1 Ciberseguridad y continuidad operativa,
- 5.2 Consultas públicas,
- 5.3 Acciones de apoyo a migrantes y trabajadores en zonas turísticas,

Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021

Información que ha sido publicada por el Banco de México

- 5.4 Herramientas de información para los usuarios,
- 5.5 Registro de comisiones (RECO),
- 5.6 Interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas (API)
- 5.7 Supervisión y sanciones,
- 5.8 Medidas del Banco de México para mitigar los efectos económicos de la contingencia sanitaria,
- 5.9 Instituciones de tecnología financiera e
- 5.10 Indicadores de usuarios de los servicios financieros

6. Conclusiones.

2 Operaciones activas

Las operaciones activas a las que se refiere este reporte corresponden a las operaciones y servicios de préstamos, crédito y demás financiamientos que proporcionan las entidades financieras a los usuarios (referidos genéricamente en el presente informe como créditos). En esta sección, se presentan las acciones que el Banco de México ha llevado a cabo en los mercados de préstamos con el propósito de empoderar a los usuarios a través del mejoramiento de la información con la que cuentan para tomar decisiones financieras, el fomento de la competencia y la provisión de una protección más efectiva a los usuarios.

En el primer apartado, se reportan las acciones que el Banco de México ha realizado para mejorar la transparencia en el periodo que cubre el reporte. Como cada año, se incluyeron en los estados de cuenta de tarjetas de crédito correspondientes a los meses de abril y octubre, cuadros comparativos que permiten a los tarjetahabientes conocer el precio de otros productos dentro del segmento en el que están y, con esa información, buscar mejores opciones. El Banco ha continuado con la publicación de los Reportes de Indicadores Básicos, que constituyen visiones panorámicas y comparativas en diversos rubros del crédito, y con el mantenimiento y actualización de sus herramientas de transparencia: el comparador de servicios financieros, las series históricas del CAT de las tarjetas de crédito y las herramientas de análisis dinámico. Adicionalmente, el Banco de México y la CONDUSEF han seguido trabajando en la implementación del nuevo diseño de los estados de cuenta, que se vio retrasada por la contingencia sanitaria.

En el segundo apartado, se presenta la plataforma de ofrecimiento de créditos que está diseñando el Banco de México. Con ella, los usuarios que requieran de una tarjeta de crédito podrán solicitarla y obtener cotizaciones personalizadas y vinculantes por parte de varios bancos, utilizando su celular o computadora. De esta manera se promoverá una mayor competencia en el mercado de tarjetas de crédito y se facilitará a los usuarios la contratación de este instrumento de pago y crédito. Cabe señalar que dicha plataforma puede extenderse a otros tipos de financiamiento.

En el tercer apartado, se describen las acciones que el Banco ha realizado para proteger a los usuarios. El Banco ha utilizado las facultades conferidas por la LTOSF para tomar medidas que ayuden a los usuarios a sobrellevar los efectos económicos de la pandemia del COVID-19. Durante 2020, se hicieron excepciones a la regulación de tarjetas de crédito para que los bancos no estuvieran obligados a cobrar el pago mínimo de acuerdo con lo establecido en la Circular correspondiente, con el fin de apoyar a los tarjetahabientes. Además, con el objetivo de ampliar el acceso al crédito, se implementó una medida temporal para que los usuarios de cuentas de nivel 2 pudieran recibir los depósitos de sus créditos personales y de nómina en su cuenta. El reto era encontrar un buen balance entre el espacio que los deudores necesitaban para hacer frente a la pandemia y la importancia de mantener la fuente de pago. Los resultados de esto se encuentran en

el Reporte de Estabilidad Financiera del segundo semestre de 2021.⁸ En la última subsección del tercer apartado se describe el seguimiento continuo que hace el Banco de México de las comisiones que cobran los bancos a sus clientes en servicios de crédito.

2.1 Información y transparencia

2.1.1 Cuadros comparativos que se incluyen en los estados de cuenta

En general, los usuarios de servicios financieros muestran alta inercia y baja movilidad entre proveedores.⁹ Una vez que ya tienen un producto o servicio, es difícil que decidan cambiarse a otro proveedor. Al respecto, la LTOSF requiere que los estados de cuenta incluyan información que permita a los usuarios comparar el costo de los productos que ellos poseen, con otros similares que ofrecen otras instituciones. Así, para facilitar que los clientes que tienen una tarjeta de crédito comparen las condiciones que ofrecen otras tarjetas con características similares, 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.¹⁰ Los cuadros comparativos se incluyeron en los estados de cuenta por primera vez en 2010. Posteriormente, durante 2017 y 2018 se rediseñaron para hacerlos más comprensibles y de mayor utilidad para los tarjetahabientes.

El diseño de los cuadros está fundamentado en evidencia empírica que demostró su efectividad para comunicar información comparativa. Para evitar posibles intentos de introducir productos que no se ofrezcan de manera masiva, los cuadros sólo incluyen los productos que tienen una participación de mercado significativa.¹¹ Buscando que las comparaciones resulten de mayor utilidad para los usuarios, los cuadros incluyen solamente tarjetas de crédito similares a las que éstos tienen contratadas. Esto se logra agrupando a las tarjetas por su tipo (Clásicas, Oro, Platino) y, en el caso de tarjetas Clásicas, agrupándolas también por segmentos de límite de crédito.

Cabe señalar que se limita el número de productos específicos que se incluye en los cuadros para evitar saturar de información a los tarjetahabientes; sin embargo, el cuadro también presenta

⁸ El Reporte de Estabilidad Financiera de junio de 2021 puede consultarse en: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-el-sistema-financiero/%7BF8AA9B09-D285-B1CC-33A8-84E35347B970%7D.pdf>.

⁹ 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: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-las-condiciones-de-emision-de-tarjetas-de-credito/%7B9A9ADEB4-7D4E-8307-B645-DB78A8A91ADE%7D.pdf>). Conviene señalar que la falta de movilidad no proviene solamente de problema de información.

¹⁰ 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.

¹¹ Los productos incluidos representan al menos el 0.1% del número de tarjetas del segmento.

la referencia a un sitio de Internet que contiene los listados de todas las tarjetas de cada tipo y segmento.¹² Entre octubre de 2017 y septiembre de 2021, se han realizado 136,245 consultas a este sitio.

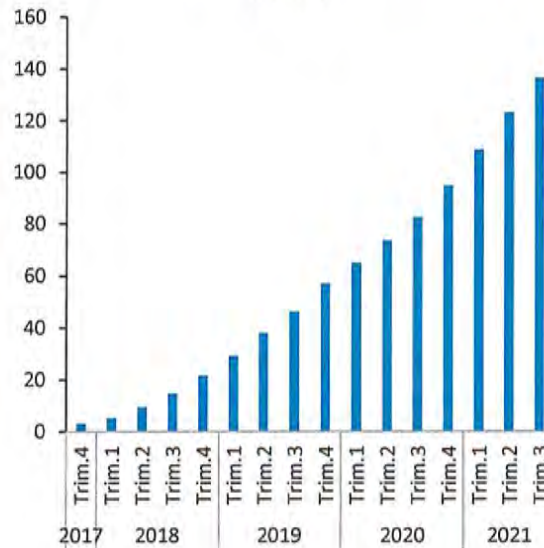
Gráfica 2.1

Consultas al sitio de cuadros comparativos del CAT

a) Número de consultas trimestrales
(Miles)



b) Número de consultas acumuladas
(Miles)

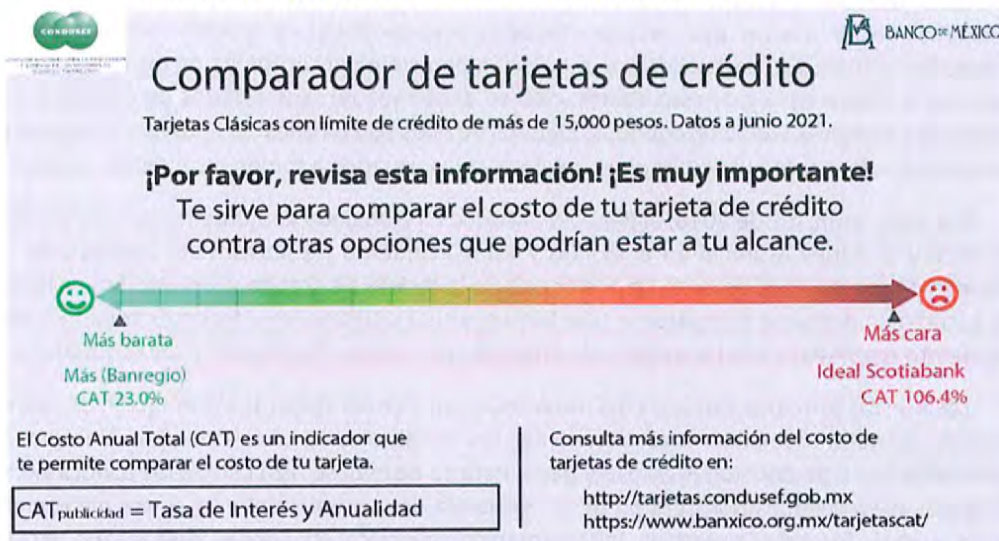


Fuente: Banco de México.

¹² Se puede consultar en <https://www.banxico.org.mx/tarjetascat/>

Ilustración 2.1

Cuadro comparativo de costos de tarjetas de crédito



Posición	Nombre de la tarjeta	Informes	Anualidad (\$)	CAT _{publicidad} (%)
1	Más (Banregio)	www.banregio.com/tdcmas.php	0	23.0
2	HSBC Air	www.hsbc.com.mx/air	760	44.6
3	Light (Santander)	www.santander.com.mx/tdc/index.html	630	46.7
4	Hey (Banregio)	www.heybanco.com/paraml/tdc	0	49.4
5	Volaris Invex 0	www.invectarjetas.com.mx	0	57.2
...				
...				
...				
30	Ideal Scotiabank	www.sciotiabank.com.mx/ideal	0	106.4

• 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. Se presentan, a lo más, tres productos por institución en las primeras cinco posiciones.

Información general:

1. Esta información se incluye para cumplir con el Artículo 4 Bis 2 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
2. El CAT para un cliente particular depende de muchos factores, incluyendo su perfil de riesgo, por lo que puede ser diferente al CAT de publicidad del producto.
3. Las entidades financieras no están obligadas a otorgar una tarjeta de crédito a un cliente particular en los términos expresados en este cuadro.
4. El CAT de publicidad no considera otros beneficios para los clientes que el producto pudiera ofrecer.
5. Recuerda que los bancos están obligados a reembolsarte el pago proporcional de la anualidad pagada si decides cancelar tu tarjeta antes de cumplir el año.

Danos tu opinión de este comparativo: <https://www.banxico.org.mx/opinioncuadro>

Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021

Información que ha sido publicada por el Banco de México

2.1.2 Diseño del nuevo formato de los estados de cuenta de tarjeta de crédito

La tarjeta es el producto de crédito más usado por la población del país y, al mismo tiempo, el más difícil de administrar, pues requiere de decisiones continuas en relación con el uso de la tarjeta y pago del crédito. En la actualidad, la regulación determina el contenido de los estados de cuenta, pero no la forma en la que esta información se debe mostrar. Los estados de cuenta que utilizan diferentes emisores son heterogéneos; algunos de ellos son difíciles de entender e incluso resaltan información de índole publicitaria que no ayuda a los usuarios a tomar sus mejores decisiones.

Por esta razón, desde 2018, el Banco de México ha trabajado conjuntamente con la CONDUSEF, la SHCP y el Banco Mundial en el diseño y establecimiento de un formato homogéneo para los estados de cuenta, que propicie un mejor uso de la tarjeta de crédito. Con este fin, se llevó a cabo un estudio en donde se compararon cuantitativa y cualitativamente diferentes versiones de estado de cuenta diseñadas con el propósito de proporcionar mejor información a los tarjetahabientes.

Los nuevos formatos ayudan a los usuarios a comprender mejor la información de su estado de cuenta, permiten comparar más claramente las condiciones y costos del servicio contratado, y facilitan la toma de decisiones de uso y pago. Para su diseño, se hizo uso de los conocimientos más recientes desarrollados por la rama de la economía del comportamiento. Entre otros elementos, estos nuevos formatos muestran la información relevante en lugares destacados agrupada de acuerdo a su naturaleza, reducen el número de datos y sólo presentan los más relevantes para no saturar al usuario, introducen información de costo en pesos, además de tasas, porque los usuarios suelen ser más sensibles a cifras absolutas, e incluyen cuadros comparativos del ahorro que resultaría para el cliente si decidiera realizar pagos mensuales más grandes.

Los usuarios de tarjetas de crédito se beneficiarán de la claridad y simplicidad del nuevo formato. Adicionalmente, en virtud de que será utilizado por todos los emisores, aquellos usuarios que tengan más de una tarjeta podrán comparar los costos entre ellas de una manera sencilla y optimizar su manejo conjunto.

La CONDUSEF prevé que en el transcurso del año presentará a la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) el anteproyecto para modificar las disposiciones de carácter general que establecerán los requerimientos del nuevo formato de estado de cuenta.¹³ Cabe señalar que, una vez que la CONAMER recibe el anteproyecto y la documentación requerida, realiza el análisis y emite la resolución que corresponda en los plazos establecidos en la normatividad en esta materia. El proceso de mejora regulatoria en dicha Comisión puede tomar distintas rutas dependiendo del tipo de anteproyecto regulatorio, de su impacto y de la información proporcionada en la Manifestación

¹³ De conformidad con el artículo 17 de la LTOSF, la CONDUSEF es la institución responsable del contenido y formato de los estados de cuenta.

de Impacto Regulatorio (MIR), por lo que la fecha de entrada en vigor de las nuevas Disposiciones de carácter general dependerá del resultado de dicho proceso.¹⁴

Ilustración 2.2

Ejemplo de la primera página del nuevo formato de estado de cuenta

LOGO BANCO

(Nombre del cliente)
Calle No 00, Colonia, C.P. 00000, Alcaldía,
Ciudad de México, México

(Nombre de la tarjeta)
Número de tarjeta o cuenta: 9876543210
Número de cliente: 12345678
RFC del cliente: APAN000000000
CLABE:

TU PAGO REQUERIDO ESTE PERIODO

Periodo: 04 Nov-2018 al 03 Dic-2018
Fecha de corte: 03 Dic-2018

Fecha límite de pago: **Lunes, 24-Dic-2018**

Pago para no generar intereses: **\$6,686.26**

Pago mínimo + compras a meses: **\$819.29**
Pago mínimo: **\$184.02**

CUÁNTO PAGARÍAS POR TUS COMPRAS REGulares (NO A MESES)

Si pagas mensualmente...	...terminarías de pagar en	...y pagarías de intereses*
El pago mínimo	25 meses	\$3,336.30
2 veces el pago mínimo	10 meses	\$1,450.72
5 veces el pago mínimo	4 meses	\$722.57
El pago para no generar intereses	Mismo mes	\$0.00

Esta tabla te ayuda a entender el impacto de tus pagos en el costo y la duración de tu deuda, asumiendo que no harás más compras o disposiciones de efectivo y que realizarás tus pagos a tiempo. Los cálculos no consideran el saldo remanente de compras o cargos (diferido a meses ni el costo de anualidad o comisión por administración).

RESUMEN DE CARGOS Y ABONOS DEL PERIODO

Saldo inicial	= \$6,296.09
Compras regulares (no a meses)	+ \$1,830.80
Mensualidad de compras a meses ¹	+ \$435.27
Monto de intereses ²	+ \$254.03
Monto de comisiones	+ \$0.00
IVA de intereses y comisiones	+ \$40.64
Pagos y abonos a la tarjeta	- \$2,171.38
PAGO PARA NO GENERAR INTERESES³	= \$6,686.26

INDICADORES DEL COSTO DE LA TARJETA

Monto de intereses pagados en los últimos 12 meses ¹	\$1,277.87
Monto de comisiones totales pagadas en los últimos 12 meses	\$950.00
Monto de anualidad o comisiones por administración pagadas en los últimos 12 meses	\$1,000.00

COSTO ANUAL TOTAL (CAT) PERSONALIZADO:

43.2%

TASA DE INTERÉS ANUAL ORDINARIA:

41.4%

CUÁNTO CUESTA TU TARJETA COMPARADA CON OTRAS

Datos a Julio 2019

Más barata CAT 30.2% Tu tarjeta CAT 72.1% Más cara CAT 127.7%

Consulta el CAT de publicidad de todas las tarjetas en: <https://www.bancomex.org/fin/tarjetas/cat/>

NIVEL DE USO DE TU TARJETA

Límite de crédito	= \$13,500.00
Saldo revolvente ⁴	= \$6,686.26
Saldo remanente a meses	= \$1,711.20
Crédito disponible	= \$5,102.54

Notas:
Todos los importes están expresados en moneda nacional.
Ver notas en la sección "Notas aclaratorias" en este estado de cuenta.
Nombre fiscal, domicilio corporativo de la entidad financiera, tel. de atención a clientes y URL

¹⁴ Más información en: "Acuerdo por el que se fijan plazos para que la Comisión Federal de Mejora Regulatoria resuelva sobre anteproyectos y se da a conocer el Manual de la Manifestación de Impacto Regulatorio." Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5153094&fecha=26/07/2010

2.1.3 Publicación de Reportes de Indicadores Básicos de productos de crédito

Con el propósito de proveer a los analistas, así como al público en general de información sobre las condiciones en que las instituciones otorgan distintos tipos de crédito, el Banco de México ha desarrollado un conjunto de Reportes de Indicadores Básicos (RIB) para diferentes tipos de crédito.¹⁵ Estos reportes contienen indicadores, a nivel intermediario regulado, de las condiciones de oferta de los créditos, tales como tasas de interés, monto promedio y plazo. El Banco de México publica los siguientes RIB: i) tarjetas de crédito; ii) crédito automotriz; iii) crédito de nómina; iv) créditos personales; v) créditos para la adquisición de vivienda; y vi) créditos a las pequeñas y medianas empresas.¹⁶

La mayor parte de los países publican información estadística por tipos de créditos a nivel agregado.¹⁷ En México existe la particularidad de que, adicionalmente, se hace a nivel de institución y la forma en que se presenta permite hacer comparaciones de las condiciones de crédito entre oferentes.

Para presentar comparaciones que le sean de mayor utilidad a los usuarios y analistas, los RIB se enfocan en la denominada *cartera comparable*,¹⁸ 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. En el caso de los créditos revolventes se utiliza la cartera completa, ya que este tipo de préstamos suele no tener una fecha límite. Adicionalmente,

¹⁵ 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.

¹⁶ 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 (tarjetas de crédito) y no revolventes (créditos de nómina, automotriz y personales); de manera similar, reportan mensualmente a la CNBV, información individualizada de créditos hipotecarios y a empresas. El Banco de México utiliza esta información individualizada en la elaboración de los RIB, para lo cual se llevan a cabo diversas agregaciones.

¹⁷ Algunos ejemplos son Estados Unidos e Inglaterra (<https://www.federalreserve.gov/releases/g19/current/default.htm>); (<https://www.bankofengland.co.uk/credit-conditions-survey/2018/2018-q2>); Chile (<https://www.bcentral.cl/web/banco-central/areas/estadisticas/tasas-de-interes>), y Brasil (<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/txjueros>).

¹⁸ Este es un concepto diseñado por el Banco de México a fin de permitir mejores comparaciones. Para conformar la cartera comparable se excluyen de la cartera total a los créditos ofrecidos a clientes relacionados con la institución otorgante y a los créditos cuyas condiciones pudieran haber cambiado posteriormente a su otorgamiento 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.

para realizar agregaciones de la tasa de interés a nivel sistema, institución o grupos de clientes, 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.

De julio de 2020 a noviembre de 2021, se han publicado 20 RIB.¹⁹

Cuadro 2.1
Publicaciones de los Reportes de Indicadores Básicos de julio de 2020 a diciembre de 2021

Segmento	Fecha de los datos de los RIB de productos de crédito	Fecha de Publicación
Crédito automotriz	31/10/2019	22/07/2020
	30/04/2020	18/10/2021
	31/10/2020	18/10/2021
	20/04/2021	18/10/2021
Créditos a la vivienda	31/03/2019	21/10/2020
	30/09/2019	21/10/2020
	31/03/2020	21/10/2020
	30/09/2020	15/10/2021
	31/03/2021	15/10/2021
Créditos de nómina	31/12/2019	23/07/2020
	30/06/2020	11/01/2021
	31/12/2020	18/10/2021
Créditos personales	31/08/2019	20/07/2020
	29/02/2020	11/01/2021
	31/08/2020	13/08/2021
	28/02/2021	13/08/2021
Tarjetas de crédito	31/12/2019	08/01/2021
	30/06/2020	08/01/2021
	31/12/2020	15/10/2021
Créditos a Pymes	31/03/2021	16/08/2021

¹⁹ 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, al no tener análisis ni validaciones de información, es más oportuna que la publicación de los RIB. Ver sección 2.1.3 de este mismo Informe.

A continuación, se presentan, a manera de ilustración, algunos indicadores destacados de los últimos RIB publicados donde, además, se presenta la última información disponible para cada tipo de crédito.²⁰

2.1.3.1 Reporte de Indicadores Básicos de Tarjetas de Crédito

El Reporte de Indicadores Básicos de Tarjeta de Crédito (RIBTC) presenta información de tasas y comisiones agregadas al nivel de instituciones bancarias y para el sistema en su conjunto. El reporte se basa en el concepto de *cartera comparable* antes descrito y presenta indicadores para diferentes segmentaciones, por ejemplo, clientes totaleros y no totaleros y clientes que toman promociones, así como por tipo de tarjeta: Clásica, Oro y Platino.²¹ 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 de estos indicadores:

- De agosto de 2020 a agosto de 2021, la cartera de tarjetas de crédito disminuyó 3.3 por ciento en términos reales; a agosto de 2021, el índice de morosidad fue de 3.8 por ciento, de los más altos entre los créditos al consumo.
- La Tasa Efectiva Promedio Ponderado por saldo (TEPP) de la cartera comparable de tarjetas de crédito para el total de clientes fue de 20.4 por ciento en agosto de 2021, es decir, disminuyó 460 puntos base con respecto a la registrada en agosto de 2020.

Cuadro 2.2

Indicadores de la cartera comparable de tarjetas de crédito a agosto de 2021:

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	18,821,681	324,830	20.4	60,683	805	7,290,542	201,169	32.9	55,053	826
Clásica	11,173,872	115,438	22.4	33,823	450	4,281,643	66,913	38.6	29,430	463
Oro	5,693,225	117,220	21.9	72,573	843	2,230,590	73,044	35.2	64,938	883
Platino	1,930,916	92,105	16.0	181,687	2,760	771,013	61,173	24.0	169,181	2,688
Básica	23,668	67	29.0	9,256	0	7,296	39	50.1	8,920	0

Nota: Las tarjetas Básicas constituyen el 0.1% del total de tarjetas vigentes a agosto de 2021, por lo que se consideran no representativas para los fines del reporte.
Fuente: Elaborado con datos proporcionados por las instituciones de crédito, cifras sujetas a revisión.

²⁰ La información presentada en este documento es a agosto de 2021; sin embargo, los RIB presentan información en las siguientes fechas: Tarjetas de crédito y créditos de nómina con datos a junio y diciembre de cada año; crédito automotriz con datos a abril y octubre de cada año; crédito personal con datos a febrero y agosto de cada año, y crédito a la vivienda y a PyMES con datos a marzo y septiembre de cada año.

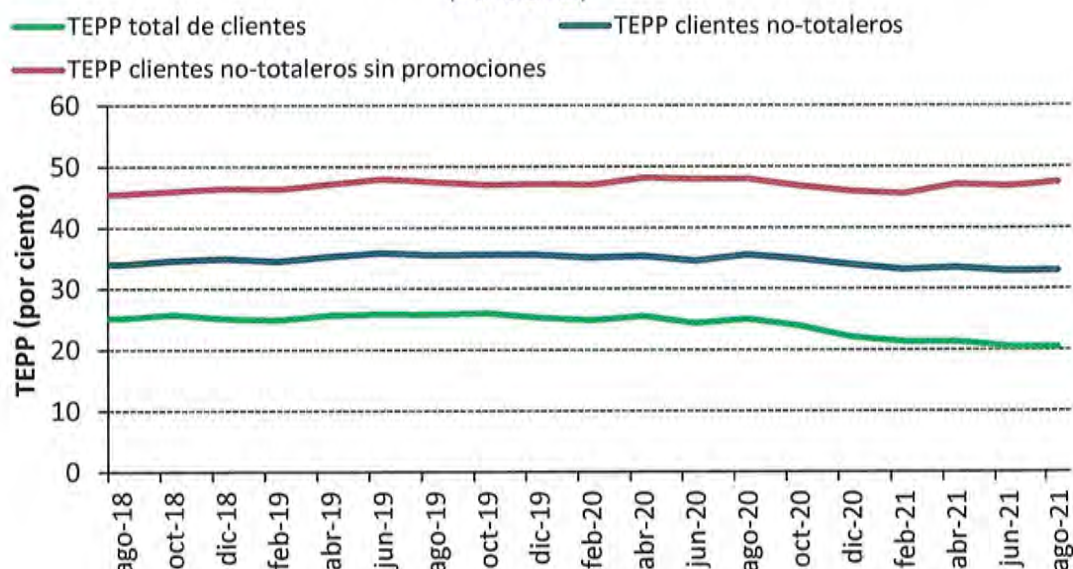
²¹ Se define como totaleros a los clientes que pagan su saldo completo al final del mes, de modo que no pagan intereses. Se define como no-totaleros a los clientes que tienen un saldo sin pagar a fin de mes por lo que pagan intereses positivos. La inclusión de los clientes que no pagan intereses en el cálculo de la TEPP del sistema implica que la tasa de interés que pagan los no-totaleros es más elevada.

- La TEPP para los clientes no-totaleros incluyendo promociones a agosto de 2021 fue de 32.9 por ciento, mientras que la TEPP de clientes no-totaleros sin promociones fue de 47.4 por ciento.

Gráfica 2.2

Evolución de diferentes tasas de interés efectivas para el sistema (TEPP)

(Por ciento)



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

* Los clientes totaleros son aquellos que no pagan intereses, por lo que su TEPP es igual a cero.

En el Cuadro A2.1 del Anexo 2, se muestran características promedio de los términos de crédito de las tarjetas desagregadas por institución otorgante.

2.1.3.2 Reporte de Indicadores Básicos de Crédito de Nómina

El Reporte de Indicadores Básicos de Créditos de Nómina (RIBCN) 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. A continuación, se presentan algunos indicadores a agosto de 2021:

- De agosto de 2020 a agosto de 2021, el crédito de nómina otorgado por la banca múltiple presentó una reducción de 1.7 por ciento en términos reales. El índice de morosidad fue de 2.4 por ciento en agosto de 2021.

- La tasa promedio ponderado de la *cartera comparable*²² total fue de 26.3 por ciento, el monto promedio de 78.5 mil pesos y el plazo promedio de 50 meses.

Cuadro 2.3
Indicadores de la cartera comparable de créditos de nómina a agosto de 2021

	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 agosto de 2021	3,827,741	224,071	78,509	50	26.3	25.0
Otorgados en el periodo septiembre 2020-agosto 2021	2,184,801	153,320	79,241	48	26.5	25.0
a) Importe original de hasta 40,000 pesos	1,060,864	20,265	17,724	42	31.1	29.0
b) Importe original mayor a 40,000 pesos	1,123,937	133,054	137,305	54	25.8	25.0
Otorgados en el último mes reportado	351,044	26,237	77,147	45	27.5	25.3

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 agosto de 2021, independientemente de la fecha en que fueron otorgados. Los créditos otorgados en el último año fueron los otorgados entre septiembre de 2020 y agosto de 2021. Los créditos otorgados en el último mes fueron los otorgados en agosto de 2021.

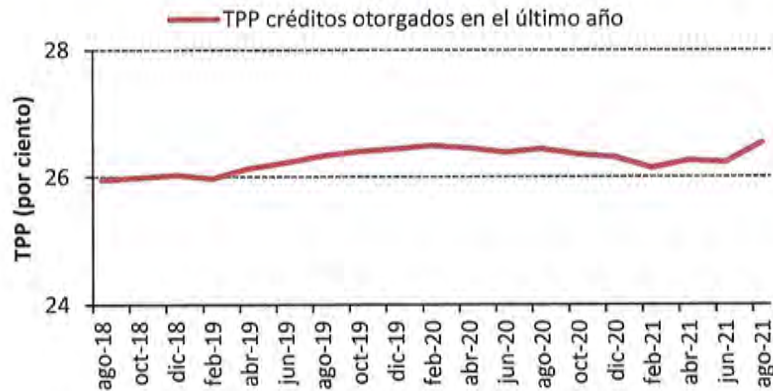
Fuente: Banco de México con datos a agosto de 2021. Cifras sujetas a revisión.

- La tasa de interés promedio ponderado por saldo de estos créditos otorgados durante el periodo septiembre 2020-agosto 2021 fue de 26.5 por ciento, 0.1 puntos porcentuales mayor que la tasa del año anterior.
- La tasa promedio ponderado de los créditos otorgados en el último año se ha mantenido estable desde 2018, en valores cercanos a 26 por ciento.
- El monto promedio de los créditos de nómina aumentó 3 mil pesos (corrientes), de 76.2 mil pesos en agosto de 2020 a 79.2 mil pesos en agosto de 2021, eso implicó una reducción en términos reales de 1.5 por ciento. En este periodo, el plazo promedio de los créditos aumentó de 46 a 48 meses.

En el Cuadro A2.2 del Anexo 2 se muestran características promedio de los términos de créditos de nómina ofrecidos por cada institución.

²² 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: los ofrecidos a empleados del grupo financiero, los atrasados o en mora, los reestructurados, los que no están denominados en moneda nacional, los que exigen una garantía física, los que tienen tasa cero o fueron otorgados a un plazo menor a 2 meses.

Gráfica 2.3
Evolución de la tasa promedio ponderado por saldo (TPP) de créditos de nómina
 (Por ciento)



Fuente: Banco de México con datos a agosto de 2021. Cifras sujetas a revisión.

2.1.3.3 Reporte de Indicadores Básicos de Crédito Automotriz

El Reporte de Indicadores Básicos de Crédito Automotriz (RIBCA) presenta información sobre las condiciones de los créditos automotrices que otorgan los bancos comerciales y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas (SOFOM E.R.). De la información de agosto de 2021, destaca lo siguiente:

- En agosto de 2021, el crédito automotriz representó el 14.7 por ciento de la cartera total de crédito al consumo y registró un índice de morosidad de 2.6 por ciento, el segundo más bajo entre los créditos al consumo (sólo superior al de créditos de nómina). En agosto de 2021, el saldo del crédito automotriz otorgado por la banca múltiple observó una contracción anual de 7.3 por ciento.²³
- Considerando la importancia en el otorgamiento de crédito automotriz de las instituciones financieras asociadas a marcas de productores de autos específicos, se segmentó el mercado de crédito automotriz entre el otorgado por la banca tradicional y el otorgado por las instituciones asociadas a financieras de marca.²⁴ En el último año, las instituciones asociadas a financieras de marca (Ford Credit, GM Financial, FC Financial y Volkswagen Bank) representaron el 24.8 por ciento de los créditos y el 23.7 por ciento del saldo de la cartera comparable. Para el total de créditos vigentes, las instituciones asociadas a financieras de marca representaron el 32.0 por

²³ De acuerdo con datos contables provenientes de la CNBV.

²⁴ Las condiciones de los créditos suelen ser distintas entre estos segmentos, dado que su objeto es distinto; en el caso de la banca tradicional su objeto es la originación del crédito mientras que en el caso de las instituciones asociadas a financieras de marca su objeto es la venta de vehículos.

ciento de los créditos y el 27.0 por ciento del saldo de la cartera comparable. En el período analizado no se identificaron variaciones importantes en el nivel de tasa y plazo.

- En agosto de 2021, la *cartera comparable*²⁵ estuvo conformada por 1,183.1 mil créditos vigentes con un saldo de 175.2 miles de millones de pesos. La tasa promedio ponderado de la cartera comparable total fue 13.2 por ciento, el monto promedio 231.1 mil pesos y el plazo promedio 55 meses. La tasa promedio ponderado de la cartera comparable otorgada en el último año fue 12.3 por ciento (150 puntos base menor al año anterior). La tasa de la banca tradicional fue 12.1 por ciento y la de las instituciones asociadas a financieras de marca fue 12.9 por ciento.

Cuadro 2.4
Indicadores de la cartera comparable de crédito automotriz a agosto de 2021

	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 agosto 2021	1,183,065	175,164	231,061	55	13.2	13.5
Otorgados en el último año reportado	401,616	88,058	246,614	53	12.3	12.3
a) Banca tradicional	302,043	67,153	243,319	54	12.1	12.0
b) Instituciones asociadas a financieras de marca	99,573	20,905	256,608	49	12.9	13.2
Otorgados en el último mes reportado	31,391	7,965	253,545	53	12.6	12.5

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 agosto de 2021, independientemente de la fecha en que fueron otorgados.

Los créditos otorgados en el último año fueron los otorgados entre septiembre de 2020 y agosto de 2021.

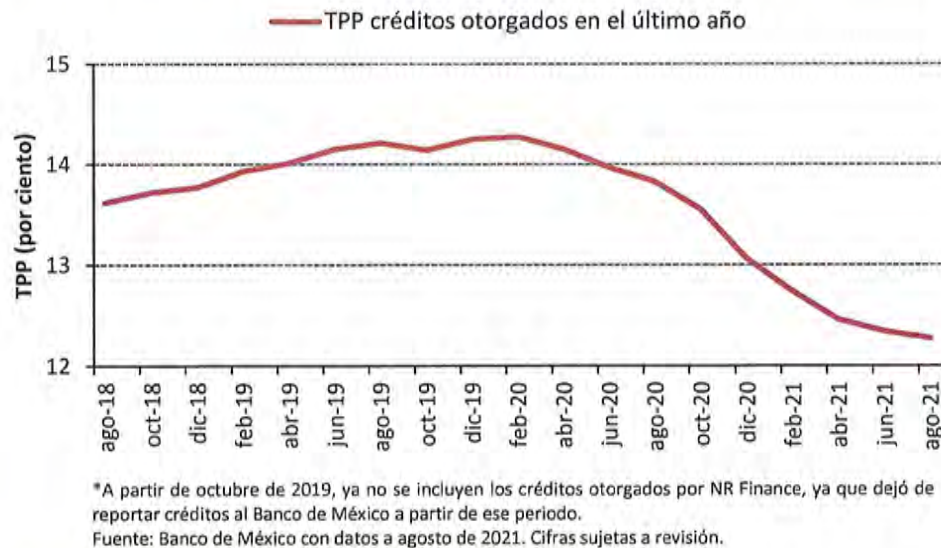
Los créditos otorgados en el último mes fueron los otorgados en agosto de 2021.

Fuente: Banco de México con datos a agosto de 2021. Cifras sujetas a revisión.

En el Cuadro A2.3 del Anexo 2 se presentan características de los términos de créditos automotrices a nivel de institución.

²⁵ 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 en 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.

Gráfica 2.4
Evolución de la tasa promedio ponderado por saldo (TPP) del crédito automotriz
 (Por ciento)



2.1.3.4 Reporte de Indicadores Básicos de Créditos Personales

El Reporte de Indicadores Básicos de Créditos Personales (RIBCP) 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.²⁶ El reporte incluye indicadores de tasa, plazo, importe original y saldos, entre otros.²⁷ Del último reporte destaca lo siguiente:

- En agosto de 2021, el saldo de créditos personales representó el 17.2 por ciento de la cartera total de crédito al consumo otorgada por entidades reguladas, cifra inferior en 1.1 puntos porcentuales al valor observado en agosto de 2020. Por su parte, el índice de morosidad fue de

²⁶ Además de créditos personales, en este reporte se presentan indicadores de microcréditos (individuales y grupales). Antes de junio de 2017 se presentaban, 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 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.

²⁷ 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.

5.4 por ciento, que resultó 0.5 puntos porcentuales menor que el valor de agosto de 2020. Los créditos personales son el tipo de crédito al consumo con la morosidad más elevada.

Cuadro 2.5
Indicadores de la cartera comparable de créditos personales a agosto de 2021

	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 agosto de 2021	8,219,828	104,837	18,350	26	38.9	4.6
Otorgados entre septiembre de 2020 y agosto de 2021	6,761,786	74,680	12,953	24	42.9	4.8
a) Importe de menos de 5,000 pesos	3,630,116	5,605	1,834	21	63.3	6.2
b) Importe entre 5,000 y 30,000 pesos	2,738,189	26,782	11,923	25	59.4	5.7
i) Plazo menor a 30 meses	2,030,853	18,132	11,031	22	61.8	6.0
ii) Plazo mayor a 30 meses	707,336	8,650	14,486	36	54.5	5.1
c) Importe mayor a 30,000 pesos	393,481	42,293	122,694	44	29.8	3.9
Otorgados en agosto de 2021	1,586,835	13,664	8,693	14	49.2	5.9

El total de créditos se refiere al total de créditos vigentes al 31 de agosto de 2021, independientemente de la fecha en que fueron otorgados.

Los créditos otorgados en el último año fueron los otorgados entre septiembre de 2020 y agosto de 2021 y que seguían en operación al 31 de agosto de 2021.

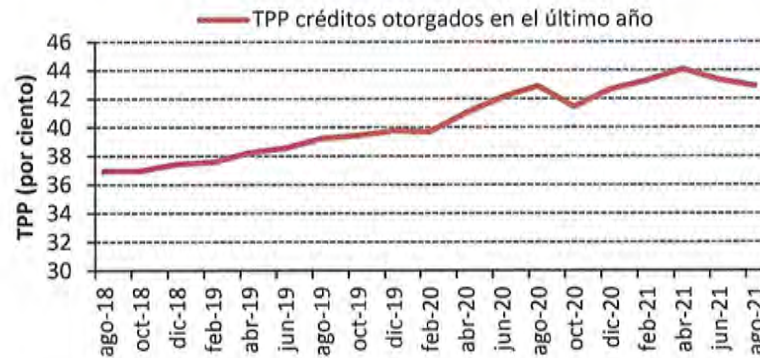
Los créditos otorgados en el último mes fueron los otorgados en agosto de 2021.

Fuente: Banco de México con datos a agosto de 2021. Cifras sujetas a revisión.

- La tasa de interés promedio ponderado por saldo de la cartera comparable²⁸ de créditos personales otorgados durante el último año, fue de 42.9 por ciento; el monto promedio fue de 13.0 mil pesos y el plazo promedio de 24 meses.

²⁸ 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 en mora, los reestructurados, los que no están denominados en moneda nacional, los que tienen tasa cero, los que tienen un monto mayor a un millón de pesos y los que pertenecen a productos con características no comparables.

Gráfica 2.5
Evolución de la tasa promedio ponderado por saldo (TPP) de los créditos personales
(Por ciento)



Fuente: Banco de México con datos a agosto de 2021. Cifras sujetas a revisión.

- En agosto de 2021, la cartera comparable total de microcréditos estuvo compuesta por 2.6 millones de microcréditos y un saldo de 24.3 miles de millones de pesos; la tasa promedio ponderado por saldo de microcréditos grupales fue de 77.1 por ciento y para microcréditos individuales de 73.0 por ciento.

Cuadro 2.6
Indicadores de la cartera comparable de microcréditos a agosto de 2021

	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]
Total de la cartera comparable	2,629,507 (108.1)	24,321 (70.0)	14,997 (1.1)	5 (13.9)	76.4 (-0.8)	2.9 (1.3)
Grupales	2,286,271 (85.3)	19,816 (48.2)	14,350 (0.0)	4 (-0.2)	77.1 (-1.0)	2.1 (0.7)
Individuales	343,236 (1,059.8)	4,505 (380.1)	19,310 (-45.3)	10 (-10.8)	73.0 (9.5)	6.6 (0.3)

Notas: La información de microcréditos grupales se presenta a nivel cliente, no a nivel grupo, es decir en agosto de 2021, existieron 2.3 millones de beneficiarios de microcréditos grupales. El total de créditos se refiere al total de créditos en operación en agosto de 2021, independientemente de la fecha en que fueron otorgados.

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

En el Cuadro A2.4 del Anexo 2 se presentan indicadores a nivel institución para ilustrar el contenido de este RIB.

**Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la
Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021**

Información que ha sido publicada por el Banco de México

2.1.3.5 Reporte de Indicadores Básicos de Créditos a la Vivienda

El Reporte de Indicadores Básicos de Crédito a la Vivienda (RIBCV) incluye información sobre los términos en que se otorgan créditos a la vivienda.²⁹ La oferta de créditos para adquisición de vivienda está constituida por Infonavit, Fovissste, la banca comercial y otros organismos públicos o empresas paraestatales.

Durante el periodo septiembre 2020-agosto 2021, se otorgaron 502.8 mil créditos para la compra de vivienda nueva o usada. De este total, los créditos de Infonavit y Fovissste representaron 76.0 por ciento, los de la banca comercial 23.2 por ciento y sólo el 0.8 por ciento fueron créditos otorgados por otros organismos públicos. Para el periodo mencionado, el monto de la cartera de crédito fue de 397.6 mil millones de pesos; la participación de Infonavit y Fovissste en ese monto fue de 50.0 por ciento, la de la banca fue 49.7 por ciento y sólo 0.3 por ciento correspondió al otorgado por otros organismos públicos.

En el reporte se utiliza el concepto de *cartera comparable* y se hacen simplificaciones para mantenerlo manejable.³⁰ De los datos a agosto de 2021 destaca que los créditos para adquisición de vivienda constituyeron 78.1 y 78.9 por ciento del total de créditos y saldo otorgado, respectivamente. Del resto de destinos de créditos a la vivienda, destacan los créditos para el pago de pasivos hipotecarios, los cuales constituyeron el 10.4 y 10.8 por ciento del número de créditos y saldo otorgado durante este periodo, respectivamente.

²⁹ En esta información no se incluyen los créditos originados y financiados en su totalidad por los organismos nacionales de vivienda (ONAVI), tales como Infonavit y Fovissste.

³⁰ Se utiliza una cartera comparable donde se excluyen los créditos cuyos términos son diferentes a los otorgados en el mercado o han cambiado en el tiempo y están denominados en pesos y otorgados a tasa fija, los cuales constituyen prácticamente la totalidad de este tipo de financiamientos otorgados por la banca. Además, *se restan* los créditos otorgados por la banca comercial en *coparticipación* con organismos nacionales de vivienda (ONAVI), así como los *créditos para mejoras a vivienda garantizados con la subcuenta de vivienda de los trabajadores* porque los términos de estos créditos los determinan dichos organismos con base en criterios de política pública.

Cuadro 2.7
Indicadores de la cartera comparable de créditos a la vivienda de la banca comercial
vigentes a agosto de 2021 por destino^{1/ 2/ 3/}
(Créditos denominados en M.N. y a tasa fija)

Destino de crédito	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 (%)
Otorgados por la banca excluyendo en coparticipación con ONAVIS y destinados a mejoras a la vivienda garantizados con la subcuenta de vivienda						
<i>Otorgados durante el período de septiembre 2020 a agosto 2021</i>						
Total	129,206	224,362	1,828	19	9.0	8.9
Adquisición de vivienda	100,902	176,996	1,815	19	9.0	8.9
Autoconstrucción	5,128	7,881	2,247	17	9.4	9.0
Mejoras a la vivienda	3,349	7,179	2,225	17	8.1	7.6
Pago de pasivos hipotecarios	13,443	24,132	1,913	17	8.4	8.6
Liquidez	6,384	8,176	1,319	16	10.4	10.6
<i>Cartera total</i>						
Total	687,096	666,988	1,184	19	9.6	9.6
Adquisición de vivienda	591,713	567,167	1,170	19	9.6	9.7
Autoconstrucción	15,301	21,811	1,939	17	9.7	9.6
Mejoras a la vivienda	6,624	11,070	1,840	17	8.4	8.1
Pago de pasivos hipotecarios	47,821	48,822	1,218	16	9.0	8.9
Liquidez	25,637	18,118	826	16	11.2	11.1
Otorgados por la banca en coparticipación con ONAVIS y destinados a mejoras a la vivienda garantizados con la subcuenta de vivienda						
<i>Otorgados durante el período de septiembre 2020 a agosto 2021</i>						
<i>Adquisición de vivienda en coparticipación con ONAVIS^{2/}</i>	<i>36,711</i>	<i>7,792</i>	<i>693</i>	<i>29</i>	<i>11.9</i>	<i>11.9</i>
<i>Mejoras a la vivienda garantizados con la subcuenta de vivienda^{3/}</i>	<i>103,272</i>	<i>2,650</i>	<i>38</i>	<i>3</i>	<i>16.2</i>	<i>17.0</i>
<i>Cartera total</i>						
<i>Adquisición de vivienda en coparticipación con ONAVIS^{2/}</i>	<i>74,115</i>	<i>35,335</i>	<i>517</i>	<i>26</i>	<i>11.0</i>	<i>11.0</i>
<i>Mejoras a la vivienda garantizados con la subcuenta de vivienda^{3/}</i>	<i>137,110</i>	<i>3,284</i>	<i>41</i>	<i>3</i>	<i>17.0</i>	<i>17.0</i>

1/ Se excluyen los créditos otorgados a empleados y ex empleados de instituciones financieras, créditos reestructurados, vencidos o con días de atraso, fuera de balance, entre otros. Se incluyen los créditos otorgados en cofinanciamiento con ONAVI. La suma de las partes puede no coincidir con el total debido al redondeo.

2/ Los créditos en coparticipación son originados por los ONAVI y financiados por la banca e incluyen principalmente los programas de *Infonavit Total* y *Segundo Crédito Infonavit* (ver nota 7). Se excluyen los créditos otorgados a empleados y ex empleados de instituciones financieras, créditos reestructurados y vencidos o con días de atraso, entre otros.

3/ Créditos garantizados con la subcuenta de vivienda e incluyen principalmente los programas denominados *Mejoravit* de Infonavit y *Respalda2M* de Fovissste.

Fuente: Banco de México con información de la CNBV. Información sujeta a cambios.

- La cartera de créditos para adquisición de vivienda se conformó por 100,902 préstamos por un monto de 176,996 millones de pesos nominales. El monto de crédito otorgado promedio fue de 1.8 millones de pesos y el plazo promedio fue de 19 años. La tasa promedio ponderado por saldo

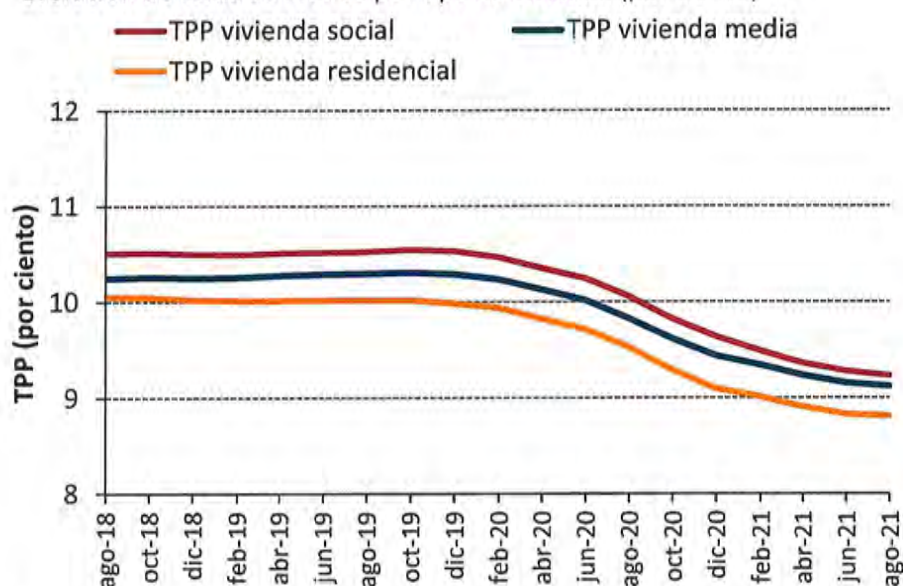
para este tipo de créditos se redujo 70 puntos base durante el último año y en agosto de 2021 fue igual a 9.0 por ciento.

- Con respecto a las tasas de interés, si bien habían presentado una tendencia estable durante 2019 y el primer semestre de 2020, es posible observar una disminución a partir del segundo semestre de este último año que continúa en 2021.

Gráfica 2.6

Evolución de la tasa promedio ponderado por saldo (TPP) de la cartera comparable de Adquisición de vivienda

Evolución de tasas de interés por tipo de vivienda (por ciento)



Nota: Fuente: Banco de México con datos de CNBV. Información sujeta a cambios. Créditos vigentes en agosto de 2021. Se suman los créditos otorgados en los últimos doce meses al mes inclusive del año indicado. Financiamientos 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: Banco de México con datos de CNBV. Cifras sujetas a revisión.

En el Cuadro A2.5 del Anexo 2 se muestran los términos de crédito promedio a nivel institución.

2.1.3.6 Reporte de Indicadores Básicos de Créditos a PyMES

El Reporte de Indicadores Básicos a Pequeña y Mediana Empresa (RIBPyME) presenta los términos en que las entidades financieras otorgan créditos a las PyMEs. Para fines de este reporte, una empresa es considerada PyME si cumple con tres condiciones de manera simultánea: 1) Que se encuentre dentro del umbral definido por la Secretaría de Economía, que se basa en la ponderación del número de empleados y el nivel de ventas anuales, 2) Que no sea un fideicomiso y 3) Que la empresa no haya recibido un crédito cuyo monto otorgado al momento de originación exceda los 50 millones de pesos.

Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021

Información que ha sido publicada por el Banco de México

- A agosto de 2021, el saldo de la **cartera empresarial total** (crédito a empresas grandes y a PyMEs sin incluir fideicomisos) fue de 2,304 miles de millones de pesos y representó el 53 por ciento del crédito al sector privado no financiero otorgado por la banca múltiple. El saldo de la cartera empresarial a PyMEs fue de 412 miles de millones de pesos.
- El índice de morosidad (IMOR) del crédito a PyMEs disminuyó de junio 2020 - octubre 2020; posteriormente, entre noviembre 2020 – febrero 2021 se incrementó y, a partir de entonces ha empezado a disminuir. Por su parte, el IMOR del crédito a empresas grandes se ha mantenido como el más bajo de todos los tipos de financiamiento.
- La **cartera comparable del último año** constituye la base del reporte.³¹ La tasa de interés promedio ponderada por saldo de los créditos a Pymes fue de 11.5 por ciento, mientras que la deuda promedio contratada por cada empresa fue de 1.7 millones de pesos.

Cuadro 2.8
Indicadores de créditos otorgados a PyMEs comparables a agosto de 2021

	Número de créditos		Número de empresas		Saldo		Monto promedio de crédito a la originación Pesos	Tasa promedio ponderado Por ciento	Tasa mediana Por ciento
	Total	Por ciento	Total	Por ciento	Millones de pesos	Por ciento			
Otorgada durante el último año	130,784	100.0	83,613	100.0	166,350.9	100.0	1,697,277.2	11.5	11.9
Monto a la originación (pesos)									
Menor a 250 mil	48,787	37.3	32,122	38.4	3,365.1	2.0	78,518.4	12.8	12.3
250 mil - 1 millón	38,820	29.7	31,538	37.7	18,320.8	11.0	560,766.9	13.5	13.0
1 millón - 2.5 millones	20,139	15.4	16,897	20.2	28,664.2	17.2	1,703,107.9	13.5	13.0
2.5 millones - 5 millones	14,337	11.0	11,482	13.7	43,087.8	25.9	3,787,298.6	12.5	13.0
Mayor a 5 millones	8,701	6.7	6,079	7.3	72,913.0	43.8	12,387,047.5	9.7	9.4

Notas: Los créditos otorgados durante el último año fueron los otorgados entre septiembre de 2020 y agosto de 2021 que continuaron vigentes al 31 de agosto de 2021.

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

En el Cuadro A2.6 del Anexo 2 se presentan indicadores a nivel institución para ilustrar el contenido de este RIB.

³¹ Dentro de la cartera comparable se consideran aquellos créditos a PyMEs que, a partir de sus características, se otorgan en circunstancias similares entre instituciones y son más homogéneos entre sí. La cartera comparable se conforma excluyendo de la cartera total los créditos otorgados a entidades diferentes a personas físicas con actividad empresarial y a personas morales, así como los otorgados a establecimientos con domicilio fuera del territorio nacional, dirigidos a personas relacionadas, los que al momento de elaboración del reporte fueron reestructurados, que pertenecieron a compras o cesiones de cartera o que fueron renovados, atrasados y vencidos, además de créditos clasificados como cuentas de orden.

2.1.4 Herramientas de transparencia

El Banco de México ha emprendido acciones cuyo propósito es mejorar la transparencia sobre las características y costos de los productos y servicios financieros. El objetivo es proveer a los usuarios con información apropiada, completa y oportuna, acerca del costo de los créditos para facilitar la toma de decisiones para su contratación y uso. La transparencia contribuye a una mayor competencia y a que se provean productos y servicios en las mejores condiciones de precio y calidad para los usuarios. Por un lado, cuando el usuario posee información que le permite comparar los servicios entre oferentes, se hace más probable que se mueva al mejor proveedor. Por el otro, cuando los proveedores conocen las condiciones de oferta de otras instituciones, tienden a mejorar las condiciones propias para intentar atraer más usuarios.

El Banco de México ha diseñado herramientas tanto para analistas que desean obtener un conocimiento más profundo de las condiciones del mercado de crédito, como para los usuarios finales que quieren saber qué producto les conviene más consumir. A continuación, se describen las herramientas que el Banco de México ha desarrollado para mejorar la información y transparencia.

2.1.4.1 Comparador de servicios financieros

La LTOSF establece que el Banco de México debe proporcionar información a los usuarios para que puedan comparar el costo de los servicios financieros. Considerando esta obligación, el Banco de México ha diseñado e implementado un comparador de precios que contiene información completa de todos los proveedores regulados y de todos los productos de crédito ofrecidos a las personas físicas; la información presentada en este comparador es oportuna y no tiene sesgos.

Ilustración 2.3



Para la instrumentación de este comparador, fue necesario hacer un requerimiento de información a las instituciones reguladas, el cual contiene detalles de las características, costos (tasas de interés, CAT, y comisiones) y requisitos de acceso de distintos productos dirigidos a los hogares. El requerimiento cubre los siguientes tipos de créditos: tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos automotrices, créditos personales y créditos de nómina. Los intermediarios están obligados a reportar oportunamente cualquier cambio en las condiciones de oferta de sus productos, de modo que la información representa en todo tiempo la oferta actual. Lo anterior

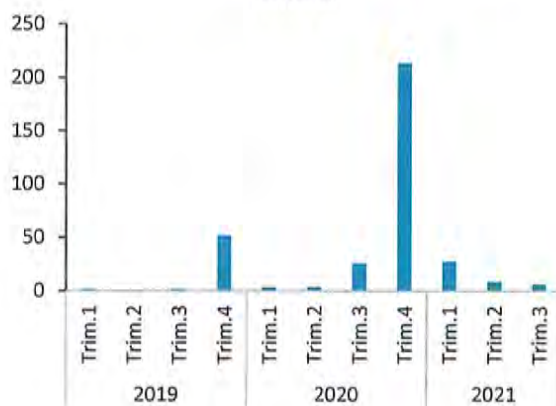
permite proporcionar a los usuarios información oportuna y con un nivel de granularidad adecuado, facilitando que la comparación se realice con base en su perfil (por ejemplo: edad e ingreso) y sus necesidades (por ejemplo: monto y plazo requerido, nivel de aforo, etc.).

El sitio comenzó a operar en enero de 2019 y desde ese mes hasta septiembre de 2021 se han acumulado 347,291 consultas.

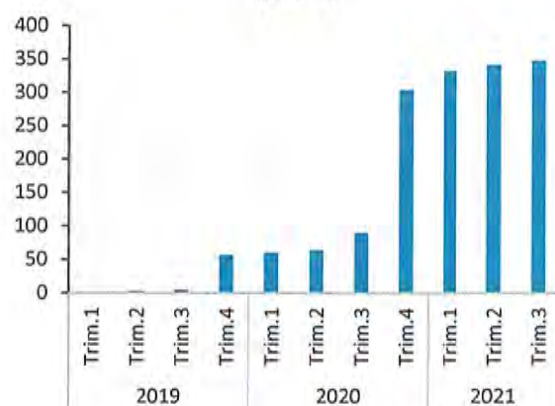
Gráfica 2.7

Consultas al comparador de servicios financieros

**a) Número de consultas trimestrales
(Miles)**



**b) Número de consultas acumuladas
(Miles)**



Fuente: Banco de México

2.1.4.2 Sitio de comparación del Costo Anual Total

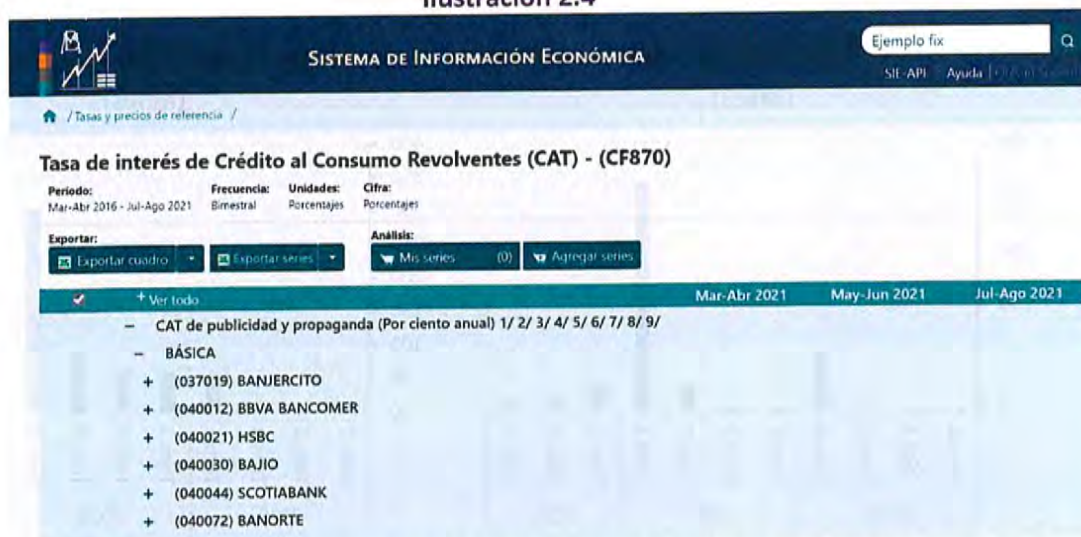
Con el objetivo de fortalecer la información financiera para que los usuarios puedan comparar el costo de los créditos, el Banco de México decidió ampliar la serie estadística histórica disponible del Costo Anual Total (CAT) para las tarjetas de crédito.³² Desde el 28 de septiembre de 2018, el Banco de México ha publicado 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), poniéndose a disposición del público en general.³³

³² 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 otras autoridades financieras. Esta acción fue una de las recomendaciones que resultaron de esa auditoría. Además de esta recomendación, la ASF realizó otras 2 recomendaciones al Banco de México, una de ellas corresponde a fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucionales y otra a simplificar el esquema de comisiones y el registro de las mismas. El texto de las recomendaciones pueden consultarse en <http://www.banxico.org.mx/comisiones/d/%7BE3520CC6-5085-98DD-FA4F-03A9F42FFE01%7D.pdf>

³³ Se puede consultar en

Actualmente, las series tienen información bimestral del CAT desde el segundo bimestre de 2016 hasta agosto de 2021. A esta última fecha, el sitio contenía información histórica de 260 productos ofrecidos por 23 instituciones de crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas (SOFOM E.R.).

Ilustración 2.4



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

Entre septiembre de 2018 y el mismo mes de 2021 se han realizado 11,676 consultas en este sitio.

<https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=18&accion=consultarCuadro&idCuadro=CF870&locale=es>. Cabe mencionar que las instituciones que reportan al Banco de México esta información son instituciones de crédito y SOFOM E.R.

Grafica 2.8
Consultas al sitio de comparación del CAT



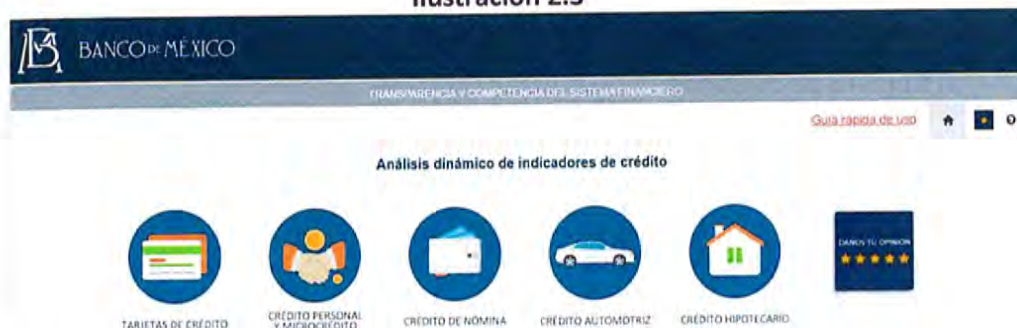
Fuente: Banco de México

2.1.4.3 Herramientas de análisis dinámico de datos

El Banco de México ha puesto a disposición del público un portal que permite al usuario analizar y comparar las condiciones en que las entidades financieras otorgan créditos en el país.³⁴ La herramienta permite realizar análisis tanto a nivel sistema (todas las instituciones juntas) como de entidades individuales. Dicha 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 un cuadro resumen que muestra las principales métricas (por ejemplo: 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.

³⁴ La herramienta se basa en 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 2.1.3.

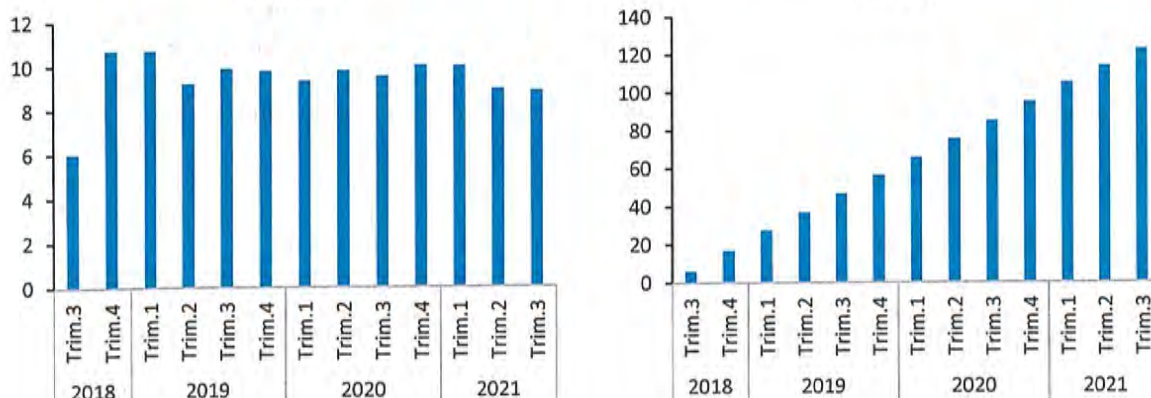
Ilustración 2.5



El portal está disponible para el público a través del sitio de Internet del Banco de México.³⁵ Desde agosto de 2018 hasta septiembre de 2021 se han realizado 122,424 consultas a esta herramienta.³⁶

Gráfica 2.9

Consultas al portal de herramientas de análisis dinámico
a) Número de consultas (Miles) **b) Consultas acumuladas (Miles)**



Fuente: Banco de México con información de Google Analytics.

³⁵ Se puede consultar en: <https://www.banxico.org.mx/PortalTranspCompSistFin/>

³⁶ Se cambió el método de medición de las consultas debido a que con el método anterior se estaban subestimando.

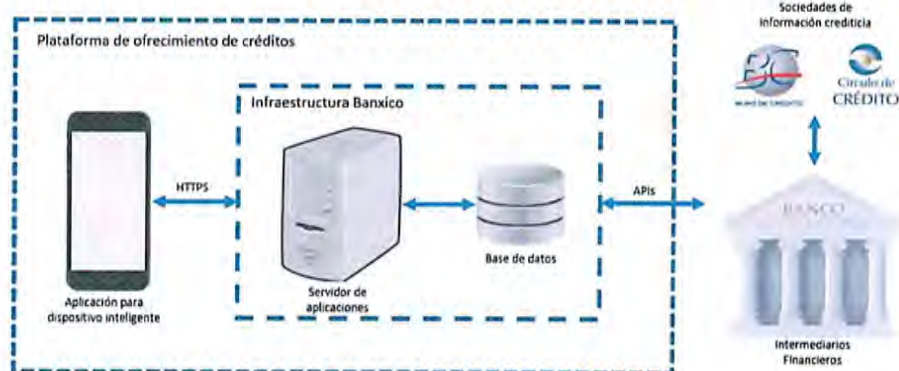
2.2 Eficiencia y competencia: Plataforma de ofrecimiento de créditos personalizados

El Banco de México se encuentra desarrollando una plataforma digital que pondrá en contacto directo a los usuarios solicitantes de crédito con los oferentes para que los primeros puedan recibir ofertas de crédito personalizadas, de acuerdo a sus características y a su información, con un costo de búsqueda mínimo. En esta plataforma, a través de una App para teléfonos inteligentes, los usuarios podrán enviar una solicitud de crédito, autorizar la consulta a su historial crediticio y recibir de los intermediarios participantes ofertas de crédito diseñadas de acuerdo a su necesidad y perfil de riesgo. Los comparadores de costo de crédito estándar revelan el costo de crédito para un usuario promedio; esta herramienta considera las características individuales del solicitante. Adicionalmente, la plataforma empodera al usuario ya que una vez que los intermediarios hacen una oferta –la cual se presenta en un formato estandarizado fácilmente interpretable- el usuario elige la que mejor satisface sus necesidades sin incurrir en un costo de búsqueda adicional. Esta plataforma contribuirá al sano desarrollo del sistema financiero, fomentando la competencia entre intermediarios financieros, creando incentivos para que se ofrezcan mejores productos a menor precio y protegiendo los intereses de los usuarios, lo que en su conjunto hace más eficiente el sistema. Los objetivos específicos de la plataforma son:

- Facilitar la búsqueda y la comparación de productos de crédito;
- Permitir que los usuarios seleccionen los productos de crédito que más les convienen con base en su perfil y sus necesidades;
- Reducir los costos de búsqueda y de comparación para los usuarios;
- Reducir los costos de adquisición de clientes para los intermediarios financieros;
- Incentivar la competencia entre intermediarios financieros en el ofrecimiento de productos de crédito.

Los principales componentes tecnológicos de la plataforma se describen en la ilustración 2.6:

Ilustración 2.6



- **Aplicación para dispositivo inteligente (App):** Los usuarios interactúan con la plataforma a través de una App disponible para dispositivos inteligentes con sistema operativo Android o iOS. A través de la App, los usuarios crean una cuenta que usarán para capturar solicitudes de crédito, revisar las ofertas recibidas, elegir la de su preferencia y proveer retroalimentación a la plataforma respecto a su experiencia con el intermediario seleccionado. La plataforma mantiene segura la información del cliente.
- **Infraestructura Banxico:** Los elementos principales que la componen son el servidor de aplicaciones y la base de datos, los cuales se ubican en las instalaciones del Banco de México y se requieren para administrar las cuentas de los usuarios de la plataforma y de los intermediarios, para almacenar y procesar las solicitudes de crédito que los usuarios llenen a través de la App, para recibir, almacenar y procesar las ofertas emitidas por los intermediarios y para monitorear el uso de la plataforma.
- **Mecanismo de intercambio de información con intermediarios:** El intercambio de información entre la plataforma, específicamente entre los servidores del Banco de México que forman parte de la plataforma, y los intermediarios se realiza a través de una interfaz de programación de aplicaciones (API, Application Programming Interface). La comunicación entre los intermediarios y la API se realiza a través de un canal encriptado con el protocolo https. La API permite compartir con los intermediarios toda la información que necesitan para determinar la elegibilidad del usuario y, en su caso, emitir una oferta para el usuario. Una vez que el intermediario decide emitir una oferta, la envía a través de la API. Cuando el solicitante elige la oferta de un intermediario, el proceso de contratación puede ocurrir dentro o fuera de la plataforma; sin embargo, el intermediario debe usar la API para informar a la plataforma el estatus del proceso de contratación; es decir, debe reportar a la plataforma la formalización del crédito, y en el caso de que no hubiese ocurrido, indicar las razones. Cada intermediario tiene una cuenta para usar la API y debe autenticarse cada vez que se conecte con los servidores del Banco de México. El uso de la API está restringido sólo a los intermediarios autorizados y se monitorea para asegurar su uso correcto.

Las etapas para que un usuario solicite, compare y elija un crédito a través de la plataforma son:

Etapas 1

Usuario envía solicitud de crédito: el usuario crea una cuenta en la App o inicia sesión en caso de ya disponer de una cuenta. Posteriormente, selecciona el tipo de crédito que está buscando y llena el formulario (solicitud de crédito estandarizada). En el llenado del formulario, el usuario captura sus datos personales: datos de identificación; datos de contacto; datos laborales; datos patrimoniales o financieros. Asimismo, el usuario debe indicar las características del crédito que necesita, seleccionar los intermediarios de los cuales desea recibir ofertas y otorgar su autorización para que los intermediarios seleccionados consulten su historial de crédito en las Sociedades de Información Crediticia (SIC). Cuando el usuario envía el formulario, la información se almacena en los servidores del Banco de México para ser consultada por los intermediarios.

Etapas 2

Distribución de solicitud a intermediarios: para la comunicación con los intermediarios se desarrolló una API que permite el intercambio seguro y controlado de información entre sistemas informáticos usando un formato estándar. A través de la API, la plataforma intercambia la información de nuevas solicitudes con los intermediarios.

Etapas 3

Intermediario consulta a las Sociedades de Información Crediticia (SIC): al recibir una solicitud de crédito, el intermediario realiza una consulta a la SIC para obtener el historial de crédito del usuario, usando la autorización otorgada por el mismo usuario en la App.

Etapas 4

Análisis de riesgo y determinación de la oferta: con la información de la solicitud de crédito y el historial de crédito del usuario, el intermediario ejecuta su proceso de análisis de riesgo y decide enviar una oferta de crédito a través de la plataforma. En caso de que el usuario elija la oferta del intermediario, este deberá validar la veracidad de la información del usuario durante la etapa 7 (Formalización del crédito). El intermediario está obligado a respetar la oferta que hizo en la plataforma si en la etapa de formalización logra corroborar la información que el usuario proporcionó en la solicitud.

Etapas 5

Emisión de oferta: El intermediario debe enviar la oferta a través de la API. Las ofertas recibidas se almacenarán en los servidores del Banco de México y la plataforma notificará al usuario sobre la existencia de nuevas ofertas a fin de que las revise a través de la App.

Etapas 6

Selección de la oferta: Usando su cuenta en la App, el usuario consulta las ofertas recibidas y las compara. Posteriormente contacta al intermediario que haya elegido para continuar el proceso de contratación a través del código de identificación de la oferta que recibió. El usuario puede descargar la oferta elegida en formato PDF como comprobante de que obtuvo la oferta a través de la plataforma.

Etapas 7

Formalización del crédito: El proceso de formalización del crédito se concluye fuera de la plataforma directamente con el intermediario financiero seleccionado. Durante este proceso, el intermediario debe corroborar la identidad del usuario y comprobar la información que el usuario proporcionó en la App. Si la verificación de la identidad y de la información del usuario es exitosa, el intermediario está obligado a otorgar el crédito al usuario en las condiciones ofrecidas a través de la App.

Actualmente se está trabajando con los intermediarios financieros en la realización de ajustes y pruebas. Se tiene planeado poner la plataforma a disposición del público en el transcurso de 2022.

2.3 Protección al usuario

2.3.1 Medidas de protección a los usuarios de tarjetas de crédito afectados por la pandemia de COVID-19

El Artículo 18 Bis 7 de la LTOSF indica que el Banco de México deberá emitir disposiciones para determinar los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos revolventes asociados a una tarjeta, con el fin de evitar que existan amortizaciones negativas y procurar que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable. Con ese fin, el Banco de México emitió la Circular 13/2011.

Con el objetivo de brindar un apoyo a los tarjetahabientes en el contexto de la pandemia COVID-19, el Banco de México emitió las Circulares 13/2020 y 22/2020, para que las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito no se vieron obligadas a realizar el cobro correspondiente al pago mínimo exigido por la regulación en el periodo comprendido entre abril de 2020 y enero de 2021. La emisión de estas Circulares se hizo en consistencia con los Criterios Contables Especiales (CCE) emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) cuya finalidad fue apoyar a los deudores durante la contingencia sanitaria.

El beneficio a los usuarios por la exención del pago mínimo se estima en 29.6 mil millones de pesos y abarcó 3,002,714 tarjetas inscritas en programas de apoyo por la contingencia sanitaria para los meses de abril, junio, agosto, octubre y diciembre de 2020, que son los meses de reporte de la información. Estas tarjetas representan 12.6 por ciento del total de tarjetas activas. Es importante señalar que las deudas de los usuarios no fueron canceladas, sólo que las Entidades Financieras no estuvieron obligadas a exigir los cobros del pago mínimo de manera provisional.³⁷

³⁷ Para cada bimestre en el período abril a diciembre de 2020 se identificó a las tarjetas de crédito que tuvieron apoyos por la contingencia sanitaria del covid-19 y que se apegaron a los CCE emitidos por la CNBV. Se utilizó información reportada por las instituciones al Banco de México que corresponde a tarjetas de crédito emitidas por instituciones de banca de desarrollo, banca múltiple y SOFOM E.R. Se descartaron tarjetas inactivas y de personas relacionadas con la institución. Para las tarjetas adscritas a algún programa de apoyo, se calculó el pago mínimo exigido estimado, que corresponde a lo establecido en la regulación previa a la contingencia sanitaria por COVID-19 (Circular 13/2011 de Banco de México). El beneficio de la exención del pago mínimo se calculó como la suma del pago mínimo exigido estimado durante el periodo de exención temporal.

Cuadro 2.9
Tarjetas de crédito inscritas a programas de apoyo

Bimestre	Total de tarjetas activas	Pago mínimo estimado (millones de pesos) ¹	Saldo promedio (pesos)
Abril-Mayo 2020	1,779,762	5,951	35,521
Junio-Julio 2020	2,761,665	6,881	32,847
Agosto-Septiembre 2020	2,391,201	6,199	31,146
Octubre-Noviembre 2020	1,877,832	5,266	26,638
Diciembre 2020-Enero 2021	1,041,589	5,298	39,277
Total de beneficiados^{2/3}	3,002,714	29,595	32,413

Nota: Se eliminaron las tarjetas no activas; es decir, aquellas que al final de cada período no tuvieron ningún saldo revolvente, a meses sin intereses, o con interés preferencial, así como las tarjetas otorgadas a personas relacionadas a la institución. Considera Tarjetas de crédito o créditos revolventes que se encuentren inscritos en programas por contingencia sanitaria COVID-19 apegados a criterios contables especiales.

1/ El pago mínimo estimado se calculó con base en las Disposiciones de Tarjetas de crédito emitidas por Banco de México (Circular 13/2011). El cálculo se realizó considerando la información correspondiente al primer mes del bimestre correspondiente, para la cual se tiene información a nivel tarjeta de crédito. Dicho cálculo se imputó en el segundo mes del bimestre considerado; es decir, la cifra presentada corresponde a dos veces el monto calculado para el primer mes de cada bimestre.

2/ El total de beneficiados se refiere a las tarjetas que en alguno de los periodos formó parte de los programas apegados a los CCE.

3/ El pago mínimo hipotético se obtuvo como la suma vertical de los pagos mínimos individuales.

Fuente: Datos provistos por las instituciones. Cifras sujetas a revisión.

2.3.2 Medidas para aumentar el monto de disposición de crédito en las cuentas de nivel 2

A fin de lograr una mayor inclusión financiera de la población a través de la apertura y uso de cuentas de depósito y con el objetivo de propiciar que los recursos que ingresan al sistema financiero sean de procedencia lícita, se establecieron 4 niveles de cuentas por grado de transaccionalidad, así como la exigencia de requerimientos de autenticación del solicitante para su apertura.³⁸ Las cuentas nivel 2 representan una opción de fácil acceso a los usuarios, ya que pueden abrirse sin necesidad de recurrir a una sucursal, desde una plataforma de Internet. Sin embargo, estas cuentas no pueden recibir depósitos mensuales superiores a 3 mil UDIS, salvo en el caso particular de que el origen de los recursos sea de programas gubernamentales, donde dicho umbral aumenta a 6 mil UDIS.

³⁸ La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establece los lineamientos para regular los cuatro niveles de las cuentas de depósito a la vista de acuerdo a las facultades otorgadas por el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC). El Banco de México regula el límite mensual de depósitos para los diferentes niveles de cuenta de acuerdo a las facultades que le confieren los artículos 24 y 26 de la Ley del Banco de México, y el artículo 46 fracción XXVI bis de la LIC.

En el contexto de la pandemia, algunos usuarios requerían disponer de recursos crediticios adicionales. Para que los usuarios pudieran recibir las disposiciones de sus créditos en una cuenta de depósito de fácil apertura, el Banco de México aumentó temporalmente el límite de depósitos de las cuentas de nivel 2 a 15 mil UDIS.³⁹ Este aumento estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2020.⁴⁰

2.3.3 Monitoreo del cobro de comisiones a los usuarios

El artículo 6 de la LTOSF establece la obligación a las entidades financieras 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 genera indicadores con el fin de dar seguimiento al comportamiento de las comisiones cobradas; estos indicadores relacionan los ingresos por comisiones con variables que reflejen la actividad bancaria generadora de los mismos. Este enfoque permite agregar en un único concepto, un amplio número de cobros de comisiones. Cabe mencionar que el 22 de noviembre del presente año, se emitió la Circular 8/2021, con el propósito de simplificar el Registro de Comisiones. En la subsección 5.5.3 se explica este tema a detalle.

La Gráfica 2.10 a) presenta la comisión implícita por peso prestado que se obtiene de dividir los ingresos por comisiones cobradas relacionadas con el crédito otorgado, entre la cartera de crédito vigente total de los bancos. Este indicador muestra una tendencia descendente; en el periodo de junio de 2015 a junio de 2021, se redujo de 0.72 a 0.48 centavos por peso prestado. Las gráficas 2.10 b) y c) presentan un indicador similar, pero desagregado, para crédito a la vivienda y tarjeta de crédito. En ambos casos se observa también una tendencia descendente. De junio de 2015 a junio de 2021, los ingresos por comisiones en crédito hipotecario se redujeron de 0.17 a 0.13 centavos por cada peso prestado. En el caso de tarjetas de crédito, los ingresos por comisiones pasaron de 1.65 a 1.25 centavos por cada peso de línea de crédito revolviente autorizada en el mismo periodo.

³⁹ Cabe mencionar que sólo se puede acceder a este límite si los recursos corresponden a la disposición de un crédito personal o de nómina.

⁴⁰ Circular 23/2020 emitida el 5 de junio del 2020.

Gráfica 2.10



Fuente: Elaborado con información de la CNBV y el Banco de México.

^{1/} El concepto de centavos por cada peso prestado se obtiene dividiendo el ingreso por comisiones relacionadas con operaciones activas y créditos a la vivienda entre el monto de operaciones activas o la cartera de crédito a la vivienda, según corresponda, y multiplicando el resultado por 100.

3 Operaciones pasivas

Las operaciones pasivas a las que se refiere este reporte corresponden a los servicios asociados a cuentas de depósitos bancarios de dinero 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 tipos de operaciones con el propósito de mejorar la información y transparencia, fomentar la competencia y proteger los intereses de los usuarios.

El primer apartado presenta información de los niveles observados de la Ganancia Anual Total (GAT). En el segundo apartado se da seguimiento a los cambios de cuenta realizados mediante portabilidad de nómina. Por último, el tercer apartado se divide en 2 subsecciones. En la primera, se describen las reformas realizadas por el Banco de México a las operaciones pasivas; y en la segunda, se da seguimiento de las comisiones cobradas en dichas operaciones.

3.1 Información y transparencia

3.1.1 Comparador de cuentas de depósito transaccionales

Se encuentra en desarrollo una herramienta de transparencia que permitirá a los usuarios comparar productos de cuentas de depósito a la vista; lo que facilitará su contratación. Ello es relevante considerando que en estos productos la idoneidad para el usuario depende de su perfil de uso. El costo de la cuenta puede variar en función de los servicios que tiene asociados y de su intensidad de uso, del saldo promedio y de la frecuencia con la que la cuenta recibe depósitos (por ej. pagos de nómina). Además, no todas las cuentas ofrecen los mismos servicios y no todos los servicios son idóneos para todos los usuarios.

Adicionalmente, en el caso de los productos de cuentas de depósito a la vista, la elección del cliente no se limita a comparar el costo, pues existen otros atributos importantes tales como la infraestructura de cajeros y sucursales, la seguridad (ej. habilidad de bloquear tarjeta), la banca digital (App y Banca en línea), el servicio al cliente, entre otros.

La herramienta de comparación facilitará la selección de la cuenta idónea mediante el uso de filtros de búsqueda y resaltará los atributos más relevantes en función de las preferencias del usuario. La ilustración 3.1 muestra algunas pantallas de la App que se desarrolló, misma que se tiene planeado poner a disposición del público en el primer semestre del año 2022. La primera etapa de este proyecto se trabajó en el contexto de la Iniciativa Global para la Inclusión Financiera (FIGI, por sus siglas en inglés)⁴¹ en colaboración con el Banco Mundial, la SHCP y la CONDUSEF.

⁴¹ <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/figi>

Ilustración 3.1



3.1.2 Ganancia Anual Total

Los usuarios que desean obtener rendimientos por sus ahorros cuentan con una gama amplia de productos de ahorro e inversión ofrecidos por diversas instituciones, entre las que se encuentran los bancos privados y de desarrollo, las Sociedad Financiera Popular (SOFIPO), Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo (SOCAP) y uniones de crédito. Las características de estos productos son variadas, pueden tener distintos plazos de inversión, utilizar tasas fijas o variables o tener asociado el cobro de comisiones. Por esto, los usuarios suelen observar un conjunto de precios que dificulta la comparación entre los costos y beneficios de diversos productos. Es decir, para los usuarios es complejo determinar los beneficios que le ofrece cada producto, ya que necesita tener un indicador que incorpore en su decisión las comisiones que tiene que pagar, por un lado, y los rendimientos que obtiene de sus inversiones por otro.

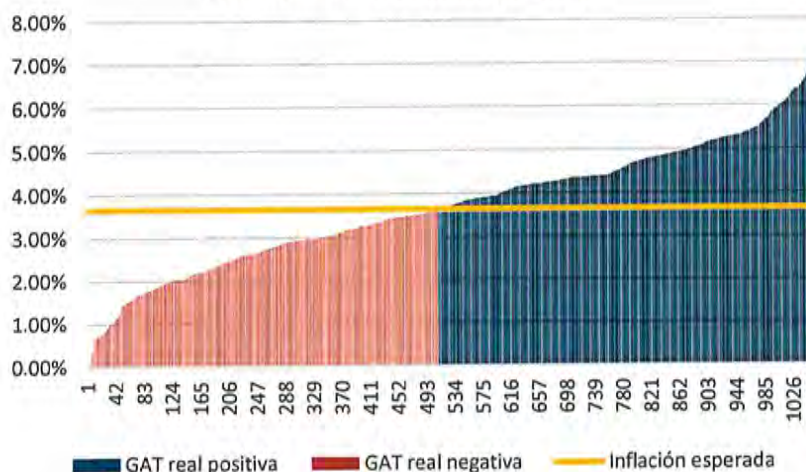
Para enfrentar estos problemas y proveer a los usuarios de un indicador para comparar el costo de estos servicios, el artículo 8 de la LTOSF indica que, para operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, “El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, 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 en un sólo indicador el beneficio neto para el ahorrador de obtener, por un lado, ingresos por los rendimientos de sus ahorros y, por otro, realizar erogaciones por comisiones.

La LTOSF requiere que la GAT sea reportada en términos nominales y reales. La GAT nominal considera los beneficios obtenidos y los costos incurridos por el usuario al contratar un producto; y

la GAT real incorpora adicionalmente la inflación esperada.⁴² La GAT real permite que los usuarios sepan cuánto crecería su patrimonio en términos reales al contratar algún producto de ahorro o inversión asumiendo que la inflación esperada efectivamente ocurra.⁴³

El Banco de México ha dado un constante seguimiento a la evolución de la GAT reportada en los productos de ahorro o inversión. A octubre de 2021, la GAT fue reportada en 1,028 productos a plazo para personas físicas.⁴⁴ El 53.4 por ciento de los productos ofrecieron una GAT nominal superior a la inflación (véase la Gráfica 3.1).

Gráfica 3.1
GAT nominal a octubre de 2021



Fuente: Banco de México 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: septiembre de 2021.

⁴² El dato de la inflación esperada proviene de las *Encuestas sobre las expectativas de los especialistas de la economía del sector privado* que se publican cada mes. El dato que se debe tomar como referencia para la inflación esperada corresponde a la mediana de la inflación esperada dentro de los próximos 12 meses. La encuesta que se debe tomar para obtener este dato debe de ser la más reciente.

⁴³ Para conocer con mayor detalle el cálculo de las GAT real y nominal se puede consultar el Anexo 3. Si se requiere mayor explicación de la GAT, se puede consultar el *Informe anual de cumplimiento de la LTOSF, julio 2017-junio 2018*: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informes-anuales-de-cumplimiento-de-la-ley-para-la/%7B3D4ACF5B-8E6F-40D8-705D-D73C3A8D6AF2%7D.pdf>

⁴⁴ 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 utilizadas por los bancos para reportar la GAT. Se reportan productos para personas físicas y personas físicas con actividad empresarial. No se incluyeron productos a la vista. La consulta se hizo en la última semana de octubre y primera de noviembre.

3.2 Eficiencia y competencia: portabilidad de nómina

La capacidad de movilidad de los usuarios es indispensable tanto para promover mayor competencia en el sistema financiero, como para resguardar los intereses del consumidor. 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.⁴⁵ 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 el empleador había contratado para el servicio de dispersión de nómina. Esto implicaba que, en la gran mayoría de los casos, era el empleador quien elegía el banco en donde el trabajador recibía su salario. 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. En tal circunstancia, los bancos compiten para atraer, más que a los empleados, a los empleadores, a quienes ofrecen beneficios adicionales por contratar el servicio de dispersión del pago de nómina. Para atender la problemática anterior, la LTOSF estableció 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. A dicho servicio se le conoce como *portabilidad de nómina*.

En 2010, el Banco de México implementó el mecanismo operativo para que los trabajadores pudieran hacer el trámite de portabilidad desde el banco de su empleador. Desde noviembre de 2015, luego de ajustes a la ley incluidos en la reforma financiera, los trabajadores pueden hacer este trámite también desde el banco en donde quieren tener su cuenta, lo que facilita el trámite y proporciona los incentivos correctos al banco que quiere atraer a los nominahabientes.⁴⁶ El Diagrama 3.1 ilustra el funcionamiento de la portabilidad cuando el trabajador acude al banco receptor para que éste realice el trámite de portabilidad en su nombre. Como marca la ley, este trámite no tiene costo alguno para el trabajador.

⁴⁵ Artículo 18 de la LTOSF

⁴⁶ Ver la Circular 7/2015 emitida por el Banco de México: <https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7B552D2F98-9A73-F1D1-3FBA-BE21CB5CADF8%7D.pdf>

Diagrama 3.1

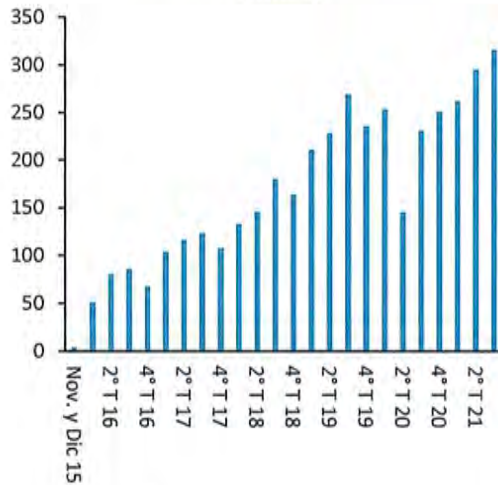
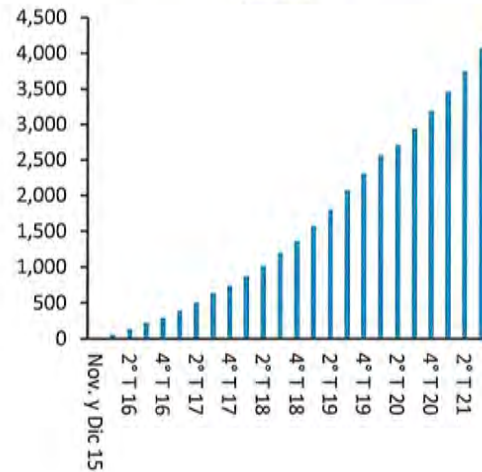


Desde 2018, el horario para realizar las transferencias de las prestaciones laborales durante el mismo día hábil es hasta las 5 de la tarde a través del SPEI, y se implementó un proceso simple para autenticar al cliente. De este modo, si así lo desea, la institución puede realizar una transferencia interbancaria a favor del mismo cuentahabiente para que, a través del nombre que aparece en el comprobante de transferencia, verifique que la cuenta le pertenece al solicitante.

Durante la contingencia sanitaria, el Banco de México procuró que el servicio de portabilidad no se interrumpa. En el período enero-septiembre de 2021 se realizaron 874,917 cambios con este esquema, lo que se tradujo en un acumulado de 4,067,490 incorporaciones desde noviembre de 2015 (véase la Gráfica 3.2).

Gráfica 3.2

Solicitudes de portabilidad de nómina

a) Número de consultas
(Miles)b) Consultas acumuladas
(Miles)

Fuente: Banco de México con información de Cecoban.

3.3 Protección al usuario

3.3.1 Modificaciones a las normas sobre operaciones pasivas

Con el objeto de que las divisas extranjeras en efectivo que ingresan lícitamente al país fluyan de manera sencilla, segura y económica, el Banco de México ha ampliado la cobertura de los servicios financieros. Para ello, se modificó la Circular 3/2012⁴⁷ en donde se crean dos nuevas operaciones pasivas en moneda nacional:

- Cuentas para personas físicas mexicanas residentes en el exterior, y
- Tarjetas prepagadas bancarias para visitantes extranjeros.

3.3.1.1 Cuentas para personas físicas residentes en el exterior

El nuevo marco regulatorio⁴⁸ ahora permite a los mexicanos que residen fuera del territorio nacional abrir cuentas de depósito a la vista en México, siempre que comprueben que viven fuera del país; para ello deben identificarse con su matrícula consular o un pasaporte emitido en el

⁴⁷ Circular 2/2021 emitida el 12 de mayo de 2021.

⁴⁸ Circular 3/2012

exterior. Las cuentas que tienen permitido abrir son de niveles 2, 3 y 4, y su contratación puede realizarse por los canales que habilite la institución, incluyendo la vía remota para las cuentas nivel 2.

Cuando los titulares desean cambiar sus dólares en efectivo a pesos, tienen la opción de abonar automáticamente en su cuenta el monto en moneda nacional que resulte de la operación de compra de dólares.⁴⁹ Además, si el conjunto de operaciones de intercambio de dólares para abono en la cuenta es menor a 3000 UDIS durante un mismo mes, el titular accederá a un tipo de cambio preferencial. La regulación emitida por el Banco de México establece el mecanismo de determinación del tipo de cambio; para ello, la institución que lleve la cuenta puede optar por:

1. Multiplicar el último tipo de cambio FIX disponible en <https://www.banxico.org.mx/> por 0.971, o
2. El método de cálculo que le autorice el Banco de México mediante la Gerencia de Autorizaciones y Consultas de Banca Central, siempre que acredite los controles, procedimientos y mecanismos que permitan asegurar que el tipo de cambio objeto de esa autorización corresponda al más bajo ofrecido por la institución para compra de dólares en efectivo en sus sucursales habilitadas para realizar dicha operación en las localidades del territorio nacional.

3.3.1.2 Tarjetas prepagadas bancarias

Las tarjetas prepagadas bancarias sólo pueden ser contratadas por extranjeros y, para su apertura, se requiere que los interesados presenten su pasaporte o tarjeta pasaporte. Estas tarjetas tienen una vigencia de 3 meses y los recursos pueden abonarse mediante la recepción de divisas en efectivo, o con cargos a tarjetas de crédito o débito emitidas en el extranjero.⁵⁰ Se pueden almacenar en medios físicos y digitales (por ejemplo, celular). Estas tarjetas deben contener lo siguiente:

- Dígitos de identificación única de la tarjeta prepagada.
- Marca comercial de la tarjeta
- Código de seguridad de la tarjeta para la realización de operaciones no presenciales.

Este producto no puede utilizarse para disponer de efectivo, efectuar pagos en el extranjero ni realizar transferencias electrónicas de fondos, y el saldo acumulado en las tarjetas que posea una misma persona no debe ser mayor de 1,500 UDIS.

Las tarjetas prepagadas bancarias se pueden adquirir en sucursales bancarias y en cajeros automáticos. Si se quieren adquirir en un cajero, es necesario que se compre con cargo a una tarjeta

⁴⁹ Sólo las instituciones que ofrezcan al público la celebración de operaciones de compraventa de dólares están obligadas a ofrecer este esquema de compra de dólares.

⁵⁰ Estas tarjetas se consideran un medio de disposición y de pago que no están asociados a depósitos.

de débito o crédito emitida en el exterior, y que sea posible recabar los datos y documentación de la persona que adquiera.

Por último, las instituciones están obligadas a devolver los recursos a los adquirientes si las cancelan o vencen. La devolución se hace en efectivo o mediante un abono a la tarjeta de crédito o débito que se haya utilizado para su adquisición. El monto de la devolución en divisas debe ser equivalente al saldo en moneda nacional de la tarjeta prepagada convertido al tipo de cambio que resulte de multiplicar por 1.005 el último tipo de cambio FIX disponible en <https://www.banxico.org.mx/>. Si la divisa devuelta es distinta, el procedimiento es el siguiente:

1. Calcular el monto equivalente en dólares del saldo que queda en la tarjeta, conforme al procedimiento mencionado.
2. Calcular la equivalencia del monto en dólares a la divisa respectiva utilizando el tipo de cambio que se haya sido dado a conocer mediante un proveedor de precios autorizado para organizarse y operar con ese carácter. Si los proveedores de precios no manejan dicha divisa, se puede utilizar el tipo de cambio que dé a conocer cualquier empresa relacionada.

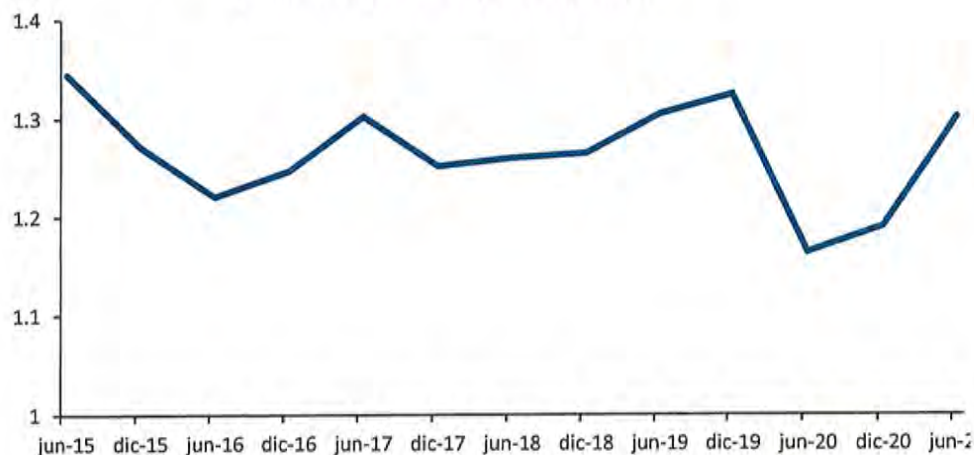
3.3.2 Monitoreo del cobro de comisiones a los usuarios

El artículo 6 de la LTOSF establece para las instituciones financieras la obligación 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 da seguimiento al comportamiento de las comisiones cobradas por las instituciones financieras. Para ello, se generan indicadores que relacionan los ingresos por comisiones con variables que reflejen la actividad bancaria generadora de los mismos, a dichos indicadores se les denomina comisiones implícitas.⁵¹ Este enfoque permite agregar un gran número de conceptos de cobro de comisiones que son heterogéneos en uno sólo. Con ese fin, y siguiendo el enfoque utilizado en la sección 2.3.3, se define la comisión implícita por peso captado como el cociente de los ingresos por comisiones relacionados con cuentas de captación entre el monto de captación de los bancos. Este indicador agrega los ingresos provenientes de muchos conceptos de comisiones asociados a las cuentas de depósito, como administración de la cuenta, transferencias electrónicas y otros. Se debe destacar que durante el presente año se emitió la Circular 8/2021⁵², con el fin de simplificar el Registro de Comisiones; en la subsección 5.5.3 se describe detalladamente este tema. A junio de 2021, las comisiones implícitas de operaciones pasivas se encuentran en 1.30 centavos por peso captado, un nivel similar al de diciembre de 2019 (1.32).

⁵¹ Para el cálculo se utiliza la información de los estados de resultados de la Banca Múltiple consolidada reportada por la CNBV, en particular, la información de los ingresos por comisiones cobradas en productos crediticios.

⁵² 22 de noviembre de 2021

Gráfica 3.3
Comisiones implícitas en operaciones pasivas
(Centavos por cada peso captado)



Fuente: Elaborado con información de la CNBV y el Banco de México.

*El concepto de centavos por cada peso captados se obtiene dividiendo el ingreso por comisiones relacionadas con operaciones pasivas entre el monto de captación tradicional, y multiplicando el resultado por 100.

4 Servicios de transferencias y pagos

4.1 Visión de pagos a futuro

El Banco de México procura la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional. Además, la Ley que lo rige le establece como finalidades promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

La relevancia de esta última finalidad radica en la importancia que tienen los pagos en una economía, toda vez que son parte fundamental de cualquier transacción. Cuando los pagos se realizan de manera electrónica se generan ganancias directas en eficiencia, además de que tienen el potencial de crear información de gran utilidad. Así, la información de los pagos electrónicos puede ser utilizada para crear valor al facilitar el diseño de bienes y servicios específicos para cada individuo, tanto en el ámbito financiero, como en el comercial. Por ello resulta prioritario fomentar el uso de medios de pago electrónicos, de tal manera que la forma de pago no distorsione las decisiones económicas o financieras de los individuos.

Dada la influencia potencial de los pagos sobre la actividad económica, y las finalidades establecidas en su Ley, el Banco de México, ha desarrollado una visión de pagos de largo plazo para el desarrollo de estos servicios. Esta visión tiene como objetivo que todos los mexicanos tengan la posibilidad de enviar y recibir pagos electrónicos seguros, inmediatos, eficientes y sin comisiones. La meta es que cualquier ciudadano pueda realizar sus pagos de forma transparente y segura, en cualquier momento, desde cualquier lugar y bajo distintas modalidades.

4.1.1 Roles para alcanzar la visión de pagos

El Banco de México desempeña distintas funciones a partir de las cuales se busca alcanzar la visión de pagos antes planteada. Estas funciones son las de regulador, supervisor, desarrollador y operador.

4.1.1.1 Regulador

La función del Banco de México como regulador es alinear los incentivos de los jugadores del ecosistema de pagos para maximizar los beneficios sociales. Para ello, se centra en corregir las fallas del mercado, las barreras de entrada, las asimetrías de información, las externalidades, los mercados incompletos y los problemas de agente-principal que pueden existir en estos mercados, ya que solucionar estas situaciones permitirá crear un entorno adecuado para la competencia.

Asimismo, otra de las principales atribuciones del Banco de México en su papel de regulador es la de propiciar que las Infraestructuras de los Mercados Financieros implementen marcos integrales para la mitigación de sus riesgos, entre los que destacan, los riesgos operativos (continuidad operativa y ciberseguridad), financieros (crédito, liquidez, liquidación), de negocio (organizacionales y continuidad de negocio cuando abarca un aspecto diferente a la operación), así como legales. La adecuada gestión de riesgos por parte de las Infraestructuras del Mercado Financiero y sus participantes contribuye de manera positiva a la mitigación de los riesgos relacionados con la estabilidad financiera, como es el caso del riesgo de contagio, resultado de la interrelación que tales

infraestructuras representan para el sistema financiero en su conjunto. Este ámbito del Banco de México también incide en la adecuada identificación y trazabilidad de las operaciones que realizan los agentes económicos en el sistema financiero, con el impacto positivo que esto representa para las acciones que las autoridades financieras mexicanas realizan en materia de prevención al lavado de dinero y combate al financiamiento al terrorismo.

El Banco de México busca generar políticas de protección al consumidor, así como promover la interoperabilidad entre los sistemas en pro del bienestar social. Para lograr esto, busca sentar las bases para que los jugadores se desarrollen en un entorno libre, seguro y competitivo; establecer el uso de estándares cuando el mercado está excesivamente fragmentado; fungir como base para el desarrollo de nuevos servicios; y que todo esto lo puede hacer a través de la innovación en los sistemas que opera.

Además, Banco de México procura regular tomando en cuenta las condiciones para evitar arbitraje regulatorio, así como supervisar para asegurar que los incentivos en la regulación se preserven.

4.1.1.2 Supervisor

Bajo su rol de supervisor, el Banco de México busca implementar esquemas para el cumplimiento de las disposiciones, autorizaciones, observaciones y sanciones realizadas. Asimismo, es indispensable mejorar la información disponible sobre el nivel de cumplimiento y la adopción de las disposiciones, así como la aplicación más efectiva de acciones correctivas de las entidades financieras que incurren en irregularidades relacionadas con los sistemas de pagos. Finalmente, siempre está pendiente de la identificación de áreas de oportunidad para el diseño de regulación, incluyendo manuales de operación en esta materia.

4.1.1.3 Desarrollador

El Banco de México en su función de desarrollador busca promover interoperabilidad a través de la creación de la infraestructura que sean punto de encuentro y la provisión de una infraestructura de pagos eficiente y robusta en beneficio de los usuarios del sistema financiero, así como las entidades que prestan sus servicios al mismo. A través de la Infraestructura de Sistemas de Pagos y del Mercado Financiero provista por el Banco de México se dota a la economía de servicios de compensación y liquidación seguros y eficientes, no solo para pagos del público en general, sino de intermediarios y demás participantes del sistema financiero. Es a través de la innovación que se procura el adecuado funcionamiento de esta infraestructura y se da atención a los retos y necesidad que surgen en este ecosistema, tales como aquella infraestructura necesaria para la adecuada identificación de clientes y operaciones realizadas, la iniciación de transferencias en esquemas de finanzas abiertas; o bien, la infraestructura para el registro de recursos (MDBC⁵³).

⁵³ Moneda Digital del Banco Central (CBDC por sus siglas en inglés).

4.1.1.4 Operador

En su rol de operador, el Banco de México busca mantener en funcionamiento una infraestructura de pagos eficiente y robusta para el provecho de los proveedores de servicios financieros y sus usuarios, manteniendo como uno de sus principales objetivos, la continuidad de la operación y la disponibilidad de la información.

Lo anterior, a través de la implementación de marcos de ciber resiliencia sólidos alineados a las mejores prácticas que incluyen, entre otros, mecanismos de replicación de información, sitios alternos de operación y procesamiento, controles de seguridad informática, estrategias de continuidad operativa ante eventos disruptivos, así como capacitación y concientización continuas para el personal.

4.1.2 Principios que dictan la política

La instrumentación de la visión se apoya en seis principios que representan las principales anclas de política que el Banco de México tiene para propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos y para que el desarrollo del mercado, así como la incorporación de nuevos actores, se dé en un ambiente propicio en beneficio de la sociedad. Estos principios son:

- **A mismo riesgo, misma regulación.** Se busca que la regulación se centre en el tipo de actividad o servicio financiero y no en la personalidad jurídica de la entidad, con lo que se busca alinear los incentivos de los actores financieros, logrando con ello el máximo bienestar social. Igualmente, se crean condiciones más apropiadas para hacer frente a las fallas de mercado y promover un ecosistema adecuado para la competencia. Así, este principio busca lograr un piso regulatorio parejo que mitigue los riesgos asociados al servicio de pago que se está proveyendo, así como requerimientos para inhibir prácticas indeseadas como el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (AML/CFT, por sus siglas en inglés).
- **Interoperabilidad y neutralidad.** A fin de contar con incentivos para explotar las externalidades de red y economías de escala que son inherentes a la provisión de servicios de pago y de infraestructuras de mercado. Con ello, se evita el desarrollo de redes que tengan por objeto la segmentación y la utilización de esa condición para la extracción de ganancias en un sector específico y para dirigir las transacciones de pago hacia un tramo de la red en específico.
- **No generar ganadores únicos.** La entrada de nuevos actores al ecosistema de pagos y financiero que tienen importantes redes de usuarios, como el caso de las BigTechs, conlleva importantes retos en materia de las políticas públicas que las autoridades financieras, y en particular los bancos centrales, promueven para propiciar la competencia, protección al usuario y estabilidad financiera. Por ello, se deben propiciar condiciones regulatorias y tecnológicas para que la entrada de estos actores en esquemas de finanzas abiertas evite la concentración, la integración vertical o falta de interoperabilidad en el ecosistema. De este modo, se busca que las ganancias en eficiencia y seguridad se traduzcan en mejores servicios financieros e inclusión financiera dentro de la red de pagos y de sistema.

financiero, y no en un segmento particular fuera de la red. Esto a su vez se fortalece la confianza depositada en el sistema financiero y sus instituciones.

- **Continuidad operativa en la prestación de servicios.** La interrupción en la prestación de servicios puede tener importantes repercusiones para el buen funcionamiento tanto de los sistemas de pago como de otras infraestructuras del mercado financiero. Este tipo de riesgos operativos pueden estar presentes en diferentes tramos necesarios para la provisión de un servicio de compensación y liquidación. Por ello, las Infraestructuras del Mercado Financiero deben contar con esquemas robustos de continuidad operativa que garanticen un alto nivel de disponibilidad. Cobran mayor relevancia las estrategias de continuidad operativa cuando el origen de los riesgos es por la dependencia de servicios transfronterizos, dado que la fuente de dicho riesgo no es sólo operativa sino también legal. Esta operatividad transfronteriza también puede debilitar la capacidad de supervisar la prestación de estos servicios, por lo que resulta fundamental una adecuada cooperación internacional entre las autoridades.
- **Protección al cliente.** El uso de medios digitales implica una mayor asociación con la información de los usuarios de sistema financiero. Por eso, el uso de esta información debe ser debidamente regulado a fin de sean los propios usuarios los que tengan el poder y control sobre su información y decidan en qué casos puede ser asociada con su actividad financiera o de pagos. Por ello, es importante desarrollar marcos claros y robustos para que los clientes identifiquen el uso de su información y derechos que tiene sobre la misma.
- **Gestión de la ciberseguridad.** La seguridad en las tecnologías de información ha sido una prioridad para todas las industrias, incluida la financiera. Esto, dado el número y severidad de los ataques en materia de ciberseguridad que se presentan en la operatividad financiera. Establecer estándares mínimos es una tarea crucial para evitar la propagación de estos riesgos en el sistema financiero. Las tareas en materia de seguridad operativa y cibernética se conciben desde tres capas: i) los operadores de las infraestructuras; ii) los participantes de las mismas por conducto del establecimiento de estándares mínimos en su operación, y iii) los usuarios.

4.1.3 Pilares en el desarrollo de nuestra visión

Para la consecución de esta visión se han planteado cuatro pilares de desarrollo que conjuntan las acciones con las que el Banco de México promueve el buen funcionamiento del sistema de pagos, mismos que se describen a continuación. Estos pilares reconocen la necesidad de consolidar una arquitectura de pagos y servicios financieros que se encuentre integrada, con lo que se propicia el acceso ordenado de los participantes y usuarios al sistema financiero. De igual forma, dicha integración potencia la infraestructura que actualmente provee el banco central para la compensación y liquidación, al constituirse como un punto central para la innovación, que permite la creación de servicios cuyos riesgos estén adecuadamente administrados, sean escalables y cuenten con alta disponibilidad.

4.1.3.1 Ampliación de la infraestructura del SPEI

Cada año aumenta el número de operaciones que se realizan a través del SPEI; además la adopción de otras iniciativas, como el caso de CoDi, así como las futuras implementaciones que se plantean en materia de finanzas abiertas, aumentan la relevancia de este sistema de pagos y el papel que juega dentro del rompecabezas para alcanzar los pagos imperceptibles.

Por lo anterior, se trabaja en el análisis, definición y desarrollo de la ampliación de la infraestructura del SPEI que permita soportar un aumento acelerado de las operaciones en el sistema, además de mantener los estándares de servicio que brinda el SPEI a sus participantes y que, a su vez, sus participantes ofrecen a sus clientes. Asimismo, esta infraestructura considerará nuevas tecnologías que le permitan procesar las crecientes operaciones, así como asegurar la optimización en el procesamiento de dichas operaciones bajo los mejores estándares de seguridad.

Con ello, la actualización del SPEI, estará basada en i) un servicio de compensación y liquidación 24/7, ii) con alta disponibilidad, iii) operación en tiempo real, iv) bajo procesos estandarizados y v) próximo a ofrecer servicios de participación indirecta. Se pretende que en un futuro el SPEI tenga la capacidad de i) contar con módulos o servicios escalables a demanda, ii) exportar en mayor medida las economías de red y de alcance a más partes del ecosistema y iii) mejorar la trazabilidad de los pagos en ella realizados.

4.1.3.2 Finanzas abiertas

El desarrollo exponencial de la tecnología ha permitido que surjan nuevos participantes en los diferentes mercados. En particular, dentro del ecosistema de pagos, han cobrado relevancia nuevos participantes que, sin ser entidades reguladas y con enfoques más tecnológicos, buscan ofrecer servicios de transferencia dentro de sus plataformas para mejorar la experiencia de sus usuarios. Estos nuevos participantes cuentan con una base de usuarios amplia al ofrecer sus servicios con base en una experiencia de usuario sencilla e intuitiva y han mostrado interés por propiciar una mayor integración de las redes de usuarios y la red del sistema financiero.

Derivado de ello, se analiza el ecosistema más adecuado para los servicios de transferencias con las siguientes características: i) que esté enfocado en servicios; ii) que sea lo suficientemente genérico para incluir bajo su ámbito los servicios de pago existentes y por desarrollarse; iii) que incluya estándares prudenciales que mitiguen los riesgos relacionados con la provisión de los servicios, y iv) que incluya la participación indirecta en la provisión de los servicios. De esta forma se pretende abarcar todos los tipos de transferencias electrónicas de fondos, con el objetivo de homologar los criterios sobre las características de las mismas y de los niveles de servicio que las instituciones proveedoras de estos servicios proporcionan a los usuarios. Asimismo, se busca evitar arbitrajes y potenciales confusiones regulatorias.

Como parte de estos servicios, destaca la iniciación de transferencias. Por ello, se desarrolla para el SPEI un esquema que facilite la prestación segura e interoperable de servicios financieros a través de terceros. Dicho marco deberá: i) garantizar la interoperabilidad, de modo que sea posible disfrutar de economías de escala y aprovechar las externalidades de la red; ii) promover las

condiciones necesarias para una competencia real entre los proveedores de servicios financieros en cooperación con terceros, asegurando igualdad de condiciones para todos los participantes en el mercado; iii) garantizar que la información del usuario se transmita, procese y gestione de forma segura; y iv) ser lo más escalable y general posible, de modo que se adapte tanto a los servicios actualmente disponibles como a las innovaciones futuras.

4.1.3.3 Sistemas de información

El Banco de México investiga, desarrolla e implementa infraestructuras públicas digitales para afrontar los retos del sistema financiero relacionados con el robo de identidad y fraude. Lo anterior, implica establecer una estrategia para robustecer y ampliar los servicios, creando sinergias con otros servicios que actualmente ofrece, así como con los que prestan otras autoridades y entidades. Ello con el propósito de contar con un sistema de autenticación y validación de identidad para el sistema financiero en su conjunto.

Un sistema de este tipo tiene grandes beneficios, ya que facilita a las entidades financieras, llevar a cabo los procesos de debida diligencia para acreditación de la identidad de sus clientes con mayor eficiencia y seguridad, al aprovechar las economías de escala y de red. Además, permite el intercambio seguro y reglamentado de la información, privilegiando la protección de los datos personales de los usuarios.

De igual forma, propicia la inclusión financiera, la competencia y la movilidad, al facilitar a las personas la contratación de servicios y la consolidación de un expediente centralizado con información que puede ser verificada contra los registros que mantienen otras entidades, de manera que permanezca actualizado y sea confiable.

En suma, este pilar es una pieza clave para explotar los beneficios de una identidad digital en el contexto del sistema financiero, ya que permite a las personas crear un perfil a través de la trazabilidad de sus operaciones, fortalece la identificación de riesgos y empodera a los usuarios para tener mayor control sobre su información.

4.1.3.4 Plataforma para monedas digitales de un banco central

Un aspecto central en la visión de pagos es la importancia que tienen los pagos electrónicos para propiciar la inclusión financiera en nuestro país. Los bancos centrales tienen un papel protagónico para que la innovación y avances tecnológicos puedan traducirse en mejores formas de dinero digital, al amparo de la confianza que la población ha depositado en la arquitectura monetaria y financiera moderna, así como las instituciones que la respaldan.

En este contexto se ubican las monedas digitales por parte de bancos centrales, los cuales son reconocidos como una representación de la moneda de curso legal y cuyo registro contable se establece a favor de cualquier individuo. Como parte de este pilar, el Banco de México trabaja en el estudio y desarrollo de una plataforma encaminada a la implementación de una moneda digital tomando como base las características que hoy ya posee la infraestructura de compensación y liquidación del SPEI. Esto es, operatividad 24/7, pagos instantáneos, alta disponibilidad, estandarización de procesos y medidas robustas para administración de riesgos y ciber-resiliencia.

El proyecto tiene entre sus objetivos la apertura de cuentas para el registro de una moneda digital tanto para personas bancarizadas como no bancarizadas, contribuyendo con ello a la inclusión financiera. Busca ampliar las posibilidades de pago en la economía bajo las premisas de rapidez, seguridad, eficiencia e interoperabilidad. Asimismo, sentar las bases para la innovación al contar con un activo versátil desde el punto de vista tecnológico para la implementación de mecanismos de automatización y programabilidad para el uso de servicios financieros.

El desarrollo de este proyecto se ha concebido en tres etapas, recurriendo en primera instancia al ecosistema CoDi a fin de permitir la realización de transferencias indicando únicamente el dato de beneficiario, como es el caso de un número celular, así como el mantenimiento temporal de saldos a favor de un usuario no bancarizado. En una etapa posterior, esta funcionalidad podrá evolucionar a un esquema de órdenes de pago tokenizadas, de modo que una transferencia pueda ser posteriormente redimida. Finalmente, y a partir de los elementos desarrollados en las dos etapas previas, se contempla el desarrollo de funcionalidades para constituir registros de moneda digital a favor de usuarios directa o indirectamente en el banco central.

4.2 Medios de disposición

4.2.1 Tarjetas

4.2.1.1 Objetivos del Banco de México

La Ley del Banco de México establece, como parte de sus finalidades, las de promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos. Asimismo, a partir de las reformas publicadas el 10 de enero de 2014, la LTOSF ha conferido al Banco de México y a la CNBV, facultades para regular conjuntamente los términos y condiciones en que se presten los servicios relacionados con las redes de medios de disposición. Por su parte, conforme a la propia LTOSF, el Banco de México es la autoridad competente para regular el funcionamiento y operación de las cámaras de compensación de cualquier medio de disposición, así como de autorizar su organización y operación.

En el cumplimiento de estas finalidades y facultades, el Banco de México ha emitido diversas disposiciones, en particular, las Reglas para la Organización, Funcionamiento y Operación de Cámaras de Compensación para Pagos con Tarjetas (Reglas de Cámaras de Compensación), emitidas por el Banco de México mediante la Circular 4/2014, así como las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Redes de Medios de Disposición” (Disposiciones para Redes de Medios de Disposición), emitidas conjuntamente con la CNBV, ambas disposiciones emitidas en marzo de 2014.

Estas disposiciones buscan favorecer el desarrollo de las redes de medios de disposición, propiciando condiciones de competencia, con neutralidad en relación con las redes o cámaras de compensación que se encuentren en operación y las que se incorporen al mercado mexicano, de modo que se promueva un ecosistema que ofrezca condiciones favorables para los usuarios finales, como es el caso de tarjetahabientes, comercios y demás receptores de pagos con tarjetas.

En general, las medidas adoptadas por el Banco de México para desarrollar el mercado de pagos con tarjetas se han enfocado en los siguientes objetivos:

- Proteger los intereses del público incentivando la adopción de medios de pago más eficientes y seguros, tanto para operaciones con tarjeta presente como no presente (comercio electrónico), a través de mecanismos para dar certeza de dichas operaciones.
- Propiciar la sana competencia, permitiendo la incorporación de nuevos participantes, estableciendo condiciones equitativas en el mercado y favoreciendo la movilidad y libre contratación de servicios.
- Mantener la interoperabilidad de las redes de pagos con tarjetas, manteniéndolas integradas y neutrales de cara a los tarjetahabientes y comercios, independientemente del arreglo para que se mantengan enlazadas. Esto es, que los tarjetahabiente y comercios puedan interactuar entre sí, independientemente de las cámaras de compensación para pagos con tarjetas en las que participen el emisor y el adquirente, lo cual permite que cualquier tarjeta se pueda usar en cualquier comercio.
- Establecer condiciones para balancear los incentivos de ambos lados del mercado, el emisor y adquirente, particularmente fomentando el desarrollo de este último, ya que la evidencia apunta a que es el que requiere mayor impulso en el país.

4.2.1.2 Estructura del mercado

El mercado de pagos con tarjeta es un mercado de dos lados, lo cual implica que para que el servicio de pago con tarjeta pueda ser proporcionado, dos grupos de usuarios finales, tarjetahabientes y comercios, deben interactuar a través de una plataforma en la que hay dos proveedores de servicios distintos, en este caso, los que participan en el lado emisor y los que participan en el lado adquirente, cuyas actividades se describen a mayor detalle más adelante.

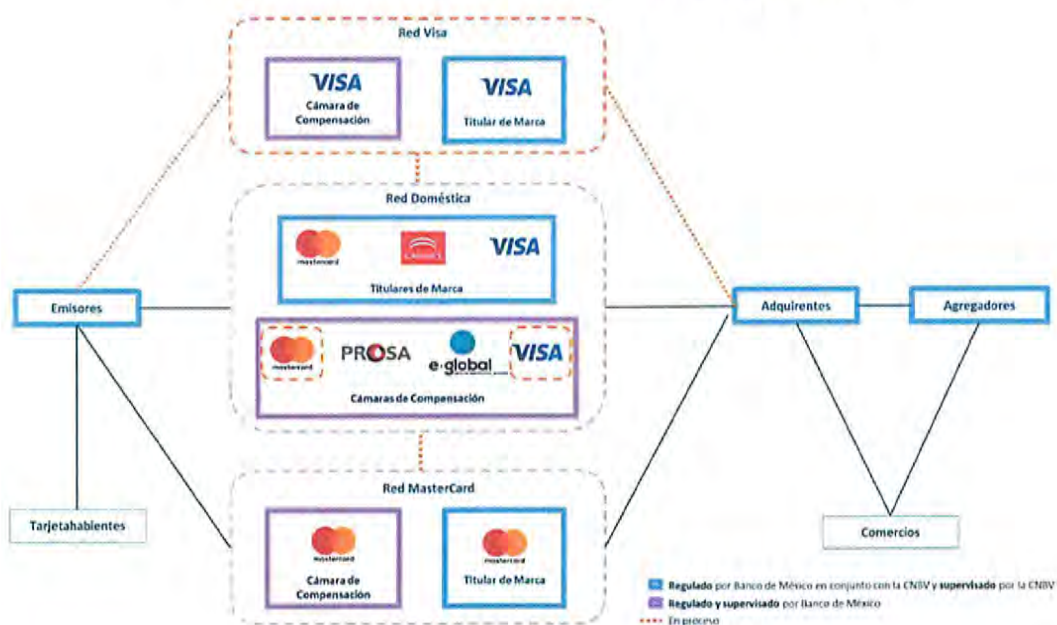
La estructura del mercado de pagos con tarjetas ha mostrado un dinamismo importante en los últimos años. Conforme se describió en el Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros que abarcó el periodo de julio de 2019 a junio de 2020 y en el Informe anual sobre Infraestructuras de los mercados financieros de 2020, la incorporación de nuevos jugadores al ecosistema ha implicado una reconfiguración del mercado, con el objetivo de permitir la interacción entre sus distintos participantes.

En el Diagrama 4.2 se resume la estructura del mercado de pagos con tarjeta que se está configurando en México con la incorporación de nuevas redes de pagos con tarjetas. En particular, con la autorización de nuevas cámaras de compensación para operar en el mercado mexicano, que también participan en las redes de pagos internacionales, como es el caso de Mastercard y Visa⁵⁴, dichas redes internacionales también participarán en el procesamiento de las operaciones domésticas. Como es posible observar en el diagrama, los enlaces que están en proceso de construcción permitirán que las nuevas redes puedan interactuar con la red doméstica que ya venía

⁵⁴ MasterCard México, S. de R.L. de C.V. (MasterCard) y Visa México Servicios de Procesamiento, S. de R.L. de C.V. (Visa) fueron autorizadas para operar como cámaras de compensación para pagos con tarjetas en 2018 y 2020, respectivamente.

operando, de manera que sean interoperables entre sí, y permitan la interacción entre los distintos emisores y adquirentes, tanto bancarios como no bancarios, agregadores, cámaras de compensación y titulares de marca.⁵⁵ En este diagrama también se muestran las autoridades que tienen funciones de supervisión o regulación sobre dichas entidades.

Diagrama 4.2
Estructura general del mercado de pagos con tarjeta



Por lo que se refiere a las actividades que realizan los participantes del mercado que se describen en el diagrama anterior, los emisores son instituciones que ofrecen a sus clientes las tarjetas de crédito y débito como medio de pago. Por su parte, los adquirentes ofrecen el servicio de aceptación de pagos con tarjeta a comercios y demás receptores de pagos, así como a agregadores. A su vez, los agregadores también ofrecen servicios de aceptación de pagos con tarjetas, por lo general a comercios pequeños, a través de un contrato con un adquirente, que los habilita para ofrecer su infraestructura de terminales punto de venta tanto para realizar operaciones en comercios físicos como en comercios electrónicos, además de habilitarlos para ofrecer otros servicios de valor agregado. Los titulares de marca son entidades que dan certeza financiera a las operaciones con tarjetas emitidas al amparo de su marca, ya que ofrecen esquemas para garantizar

⁵⁵ Para mayor información sobre la interoperabilidad entre redes de pagos con tarjetas ver la sección 4.2.1.4 de este informe.

la liquidación de las mismas, en caso de que alguno de sus clientes emisores o adquirentes incumpla con sus obligaciones de pago. En particular, estas entidades otorgan, bajo un contrato, licencias para la prestación de servicios, en las que establecen condiciones y especificaciones técnicas, de operación y de garantías para la liquidación de aquellas transacciones originadas mediante una tarjeta emitida bajo su marca.

Para el caso de transacciones en las que el emisor de la tarjeta no es el mismo que el adquirente, se trata de una operación entre instituciones, en cuyo caso las cámaras de compensación toman un papel preponderante, ya que son las entidades que se encargan de realizar el intercambio de información entre las entidades originadoras de los pagos y las beneficiarias de los mismos, además de llevar a cabo los procesos de compensación y liquidación relacionados con dichas operaciones.

Dicha configuración del mercado de pagos con tarjetas del país continuará evolucionando conforme se incorporen nuevas redes de pagos con tarjetas y se avance en el proceso de enlace entre las mismas.

4.2.1.3 Evolución

En la actualidad, hay cuatro cámaras de compensación para pagos con tarjetas autorizadas para procesar operaciones domésticas en México: MasterCard México, S. de R.L. de C.V. (MasterCard); Promoción y Operación, S.A. de C.V. (PROSA); Servicios Electrónicos Globales, S.A. de C.V. (E-GLOBAL), y Visa México Servicios de Procesamiento, S. de R.L. de C.V. (Visa).

Por lo que se refiere a los participantes, a noviembre de 2021, en el lado emisor del mercado de pagos con tarjetas participaban 38 emisores bancarios⁵⁶ y 83 emisores no bancarios (cajas de ahorro, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades financieras populares, sociedades anónimas promotora de inversión, empresas emisoras de vales, entre otras). Por lo que respecta al lado adquirente, participaban 17 adquirentes bancarios, 5 adquirentes no bancarios y más de 40 agregadores.

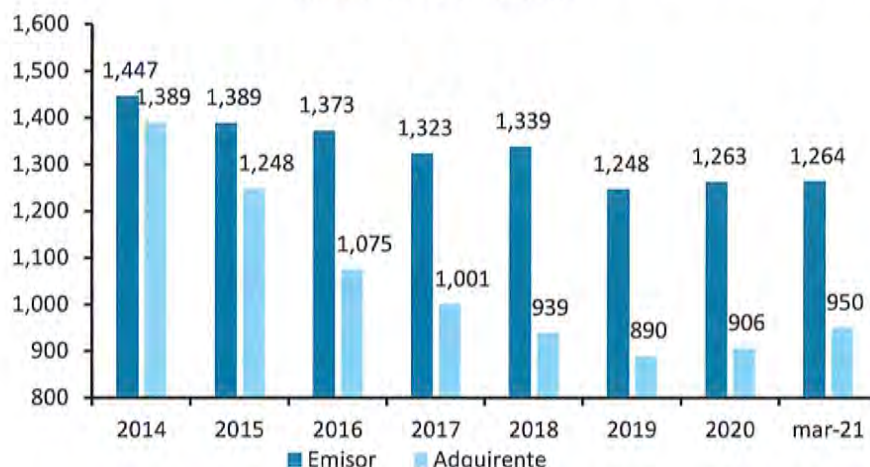
Por otra parte, en México están reconocidos tres titulares de marca que participan en la Red Doméstica: Visa, MasterCard y Carnet.

En cuanto a la evolución de la concentración del mercado, medida a través del índice Herfindahl-Hirschman (IHH⁵⁷), se observa que si bien, en términos generales, de 2014 a marzo de 2021, se ha tenido un decremento relevante, en los últimos dos años se observa un ligero incremento de este indicador en ambos lados del mercado (Gráfica 4.1). Lo anterior, como consecuencia de que en el lado emisor se ha observado un incremento relevante en la emisión de tarjetas de algunos bancos particulares, mientras que, en la parte adquirente, ciertos agregadores han afiliado a una gran cantidad de comercios.

⁵⁶ La cifra de emisores bancarios incluye a sociedades con vínculos patrimoniales con instituciones de crédito que emiten tarjetas.

⁵⁷ Calculado como la suma de las participaciones de mercado de cada participante, cada una de ellas elevadas al cuadrado.

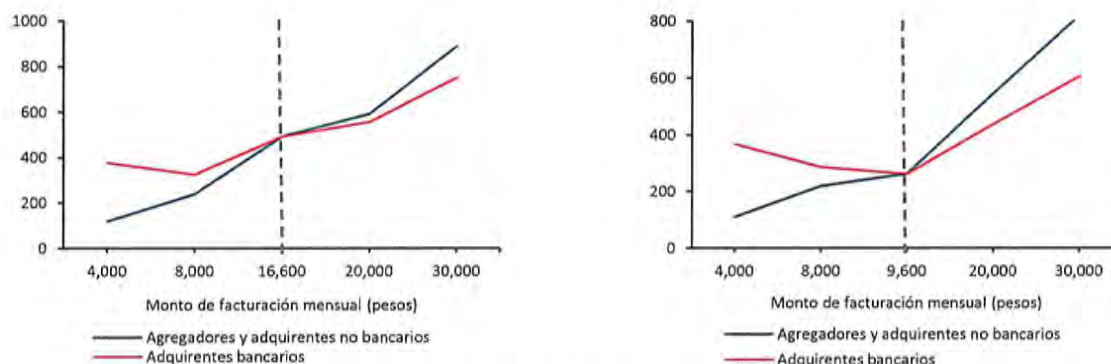
Gráfica 4.1
Índice de Herfindahl-Hirschman en el mercado adquirente/agregador y en el mercado de emisores bancarios



Fuente: Banco de México con información reportada por los participantes y datos más recientes disponibles de la CNBV.

Los pequeños comercios se pueden beneficiar de manera importante con la existencia de servicios de aceptación de pagos con tarjeta provistos por los agregadores y por los adquirentes no bancarios, ya que sus esquemas tarifarios pueden representar menores costos cuando tienen bajos volúmenes de facturación. Esto se debe a que este tipo de entidades generalmente cobran menos comisiones a los comercios que afilian, siendo la principal la tasa de descuento, a diferencia de los comercios que son afiliados por los adquirentes tradicionales, 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 **b) Tarjetas de débito**



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

Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021

Información que ha sido publicada por el Banco de México

Como se muestra en la Gráfica 4.3, la entrada de participantes distintos a los bancos ha impulsado de manera importante el mercado adquirente. Lo anterior ha contribuido a incrementar el número de terminales punto de venta y, con ello, a facilitar la adopción de los pagos con tarjeta por parte de sectores de la población previamente desatendidos. De diciembre de 2014 a marzo de 2021, el número de terminales instaladas por los agregadores y adquirentes no bancarios se incrementó 1,927.7 por ciento. Durante el mismo periodo, las terminales instaladas por las instituciones de crédito crecieron 75.5 por ciento. A marzo de 2021, alrededor de 62 de cada 100 terminales eran provistas por un agregador o por un adquirente no bancario.

Gráfica 4.3
Número de terminales punto de venta
Miles



Fuente: Banco de México con información reportada por los participantes. Se utilizó información de marzo de 2021 con base en los datos más recientes de la CNBV.

En los últimos años, se ha observado un crecimiento sostenido en el uso de medios de disposición electrónicos. Lo anterior, refleja un cambio de hábitos de la población, que busca utilizar formas de pago más seguras y eficientes, lo que, a su vez, se refleja en menores costos para realizar transacciones.

En línea con lo anterior, como se puede observar en la Gráfica 4.4, el mercado de pagos con tarjetas ha mostrado un crecimiento positivo y sostenido en términos generales, si bien en 2020 se observó un cambio de tendencia, derivado de la disminución en la actividad comercial como consecuencia de la pandemia de COVID-19. Destaca que, durante el periodo comprendido entre

2015 y 2021, el volumen y monto en términos reales de las operaciones realizadas a través de terminales punto de venta tuvieron un crecimiento promedio anual de 10.2 y 11.9 por ciento, respectivamente.

Es relevante destacar que, con motivo de la reapertura de comercios y el mayor dinamismo en la activación económica que se observó desde finales de 2020 y durante 2021, el crecimiento de las operaciones con tarjetas se incrementó 8.2 por ciento en volumen y 10.6 por ciento en monto durante periodo de 2020 al 30 de junio de 2021 con respecto al mismo periodo del año previo.

Gráfica 4.4
Operaciones realizadas con tarjetas en TPV

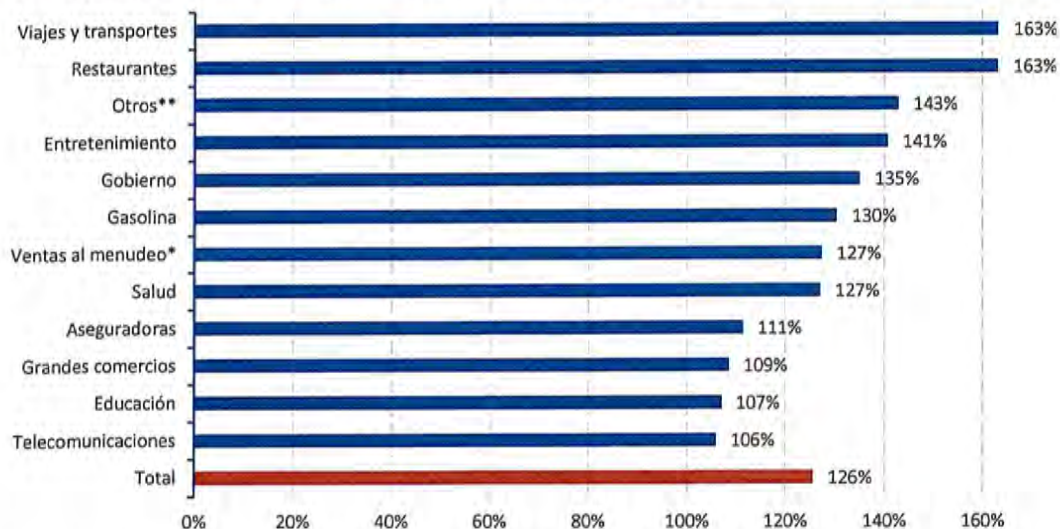


Fuente: Banco de México con información reportada por las instituciones financieras y cámaras de compensación.

Nota: los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia.

En relación con el comportamiento de las operaciones para los distintos giros de negocio, como se muestra en la Gráfica 4.5, en todos los casos los montos operados durante 2021 fueron superiores a los montos operados durante 2020. En particular, se observa que los giros que presentaron un mayor dinamismo en 2021 con relación al año previo fueron los de viajes y transportes, restaurantes y entretenimiento, que tuvieron crecimientos superiores a 40 por ciento en comparación con 2020. Lo anterior, como resultado de la recuperación que tuvieron estos giros de negocio en 2021, que fueron los más fuertemente afectados como consecuencia de las medidas sanitarias que se impusieron en 2020 para contener la pandemia de COVID-19.

Gráfica 4.5
Proporción de los montos operados con tarjetas durante 2021 en comparación con 2020



Fuente: Banco de México con información reportada por las cámaras de compensación.

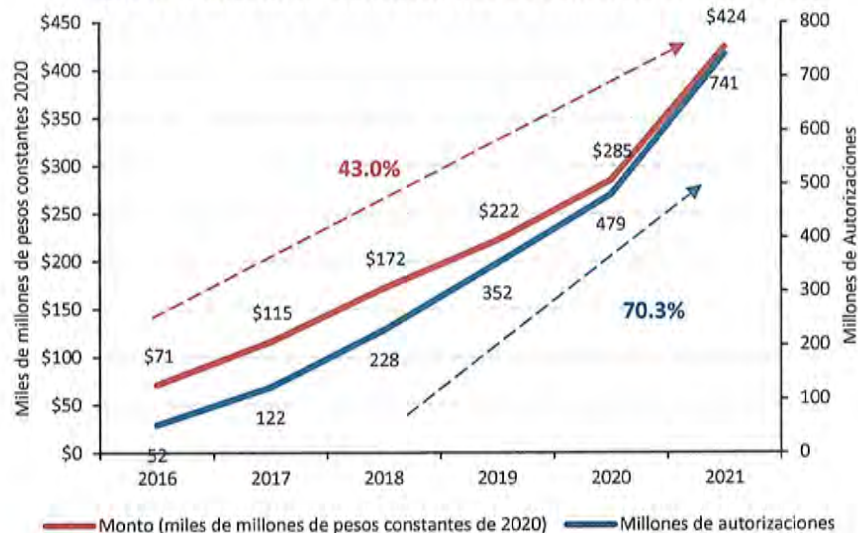
Nota: los datos de la gráfica comparan los montos operados durante el periodo del 1 de enero al 31 de octubre de 2020 contra el mismo periodo de 2021.

*El giro ventas al menudeo se incluye ventas al detalle, misceláneos, salones de belleza, refaccionarias y ferreterías.

** El giro "otros" incluye el resto de comercios no considerados en las otras categorías, así como a los agregadores.

En cuanto a las operaciones a través de comercio electrónico, que corresponden a un subconjunto de las operaciones en terminales punto de venta, se ha observado un dinamismo importante en los últimos años. Esto denota un cambio de hábitos de la población, que cada vez tiene mayor preferencia por realizar operaciones a través de esta modalidad, lo que elimina la necesidad de acudir presencialmente a establecimientos comerciales. Este aspecto resultó particularmente relevante considerando las medidas sanitarias que se adoptaron para contener la pandemia de COVID-19, en el que muchas personas modificaron sus vías de consumo, quienes incluso mantuvieron los nuevos hábitos de consumo de manera posterior a que se reabrieron muchos comercios físicos. A modo de referencia, entre 2016 y 2021 el comercio electrónico tuvo un crecimiento anual promedio de 70.3 por ciento en volumen y 43.0 por ciento en el monto total de las operaciones, lo cual se puede apreciar en la Gráfica 4.6. Destaca que durante el último año se observó un comportamiento especialmente acelerado, ya que, en términos reales, la tasa de crecimiento anual en monto pasó de 36.3 por ciento de julio de 2019 a junio de 2020 a 54.6 por ciento de julio de 2020 a junio de 2021, y en volumen de 28.4 por ciento a 48.9 por ciento, si se comparan los mismos periodos. Lo anterior es resultado de que se conjugaron los efectos del mayor uso del comercio electrónico y de condiciones económicas más favorables que el año previo.

Gráfica 4.6
Pagos con tarjeta en transacciones de comercio electrónico



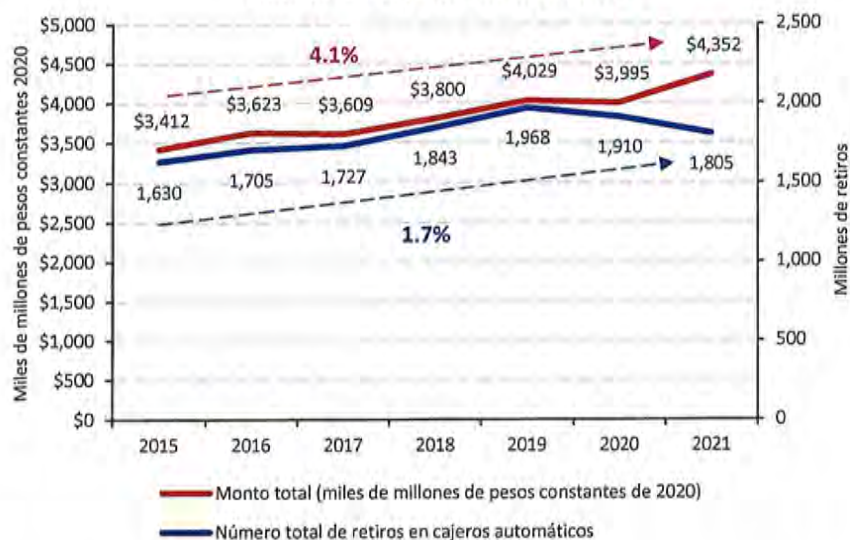
Fuente: Banco de México con información reportada por las instituciones financieras

Nota: los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia.

Con respecto a la evolución de las operaciones de retiro en cajeros automáticos, durante los últimos siete años se ha observado un crecimiento anual promedio de 1.7 por ciento en el volumen, mientras que el monto retirado creció 4.1 por ciento durante el mismo periodo, en términos reales.⁵⁸ No obstante, a partir de 2020 se observa un cambio en la tendencia hacia la baja. En particular, durante el periodo que abarca de julio de 2020 a junio de 2021, el volumen de las operaciones tuvo una contracción de 5.5 por ciento con respecto al periodo anterior, lo que implica que la población ha optado por hacer un uso menos frecuente de este tipo de infraestructura. Por su parte, el monto de las operaciones, en términos reales, tuvo un crecimiento de 8.9 por ciento en el mismo periodo. Con base en lo anterior, el retiro promedio en cajeros automáticos pasó de 2,092 pesos durante el periodo de julio de 2019 a junio de 2020 a 2,410 pesos de julio de 2020 a junio de 2021, aproximadamente.

⁵⁸ Considerando el periodo del 1 de julio 2014 al 30 de junio de 2021.

Gráfica 4.7
Retiros en cajeros automáticos



Fuente: Banco de México.

Nota: Los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia.

4.2.1.4 Interoperabilidad entre redes

Dentro de los elementos previstos en la LTOSF, se establece que para regular los términos y condiciones en que se presten servicios relacionados con las redes de medios de disposición, se debe seguir el principio de no discriminación, lo cual implica que los procesadores, entidades emisoras de medios de disposición, adquirentes y demás propietarios de infraestructura relacionada con redes de medios de disposición deben llevar a cabo sus respectivas actividades y permitir las actividades de terceros fomentando la interconexión de las diferentes redes de medios de disposición entre sí y el acceso de terceros a las mismas, cuando su naturaleza lo permita.

Asimismo, la misma Ley prevé la obligación de que las cámaras de compensación enlacen sus sistemas de procesamiento de operación, mediante las disposiciones que establezca el Banco de México, escuchando previamente la opinión de la CNBV, además de prever que las cámaras de compensación no pueden cobrar a otras cámaras contraprestación por dicho enlace y por la transmisión de información, salvo los gastos directos de instalación.

Con base en esta encomienda, el Banco de México ha buscado garantizar la aceptación de los medios de pago por parte de todos los emisores y adquirentes de las redes de pagos con tarjeta. Esto implica que el ecosistema de pagos con tarjeta no se fraccione como consecuencia de la incorporación de nuevas redes, a fin de que los tarjetahabientes puedan seguir utilizando sus tarjetas en cualquier comercio que acepte este medio de pago, independientemente de la configuración que se requiera para interconectar a los emisores, adquirentes, cámaras de

compensación y demás entidades que participan en el ecosistema o de la incorporación de nuevos participantes en el mercado de pagos con tarjeta.

En consistencia con lo anterior, las Reglas de Cámaras de Compensación emitidas por el Banco de México, a través de la Circular 4/2014, prevén:

- La obligación de establecer condiciones para el intercambio entre cámaras de compensación⁵⁹, para llevar a cabo el enlace con otras cámaras de forma que puedan interoperar entre sí. Para llevar a cabo dicho enlace, sólo se permite el cobro por el enlace con otras cámaras.
- La obligación de las cámaras de compensación de permitir el libre intercambio de información sin bloquear, retrasar o entorpecer la comunicación con otras cámaras de compensación.
- La posibilidad de enlazar a dos cámaras de compensación a través de una tercera cámara.
- Las cámaras de compensación deberán notificar al Banco de México cuando, en su opinión, estimen que alguna otra se encuentra obstaculizando el enlace de otra cámara.
- La regulación es neutral, es decir, no favorece el desarrollo de una cámara en particular.

Por su parte, las Disposiciones para Redes de Medios de Disposición, emitidas de manera conjunta por el Banco de México y la CNBV, prevén la posibilidad de que coexistan múltiples redes de pagos con tarjetas, de forma que cada una pueda operar con sus propias reglas, procedimientos, protocolos y demás elementos que la componen. En este mismo sentido, tales disposiciones señalan que los adquirentes deben de tener la capacidad de incorporar aplicaciones en las terminales punto de venta, a fin de que éstas puedan ser utilizadas en distintas redes, además de establecer la obligación a los titulares de marca de establecer estándares que permitan la interoperabilidad para todos los emisores y adquirentes con independencia de la terminal punto de venta utilizada, así como entre redes de pago con tarjetas.

Es relevante señalar que las nuevas cámaras de compensación que fueron autorizadas, como es el caso de MasterCard y Visa, operan en redes de pagos internacionales que utilizan reglas distintas a las que se utilizan en la red doméstica. En este sentido, es necesario establecer los mecanismos para que sus emisores y adquirentes puedan interoperar con los de la red que actualmente está en operación. En particular, la interoperabilidad entre redes permitirá que el mercado de pagos con tarjetas, en su conjunto, permanezca integrado de cara a los usuarios finales, además de que permitirá aprovechar las economías de red que se generan al poder utilizar la infraestructura existente, en conjunto con la que se continúe desarrollando conforme se extiendan las nuevas redes y la que está en operación.

⁵⁹ Las condiciones de intercambio corresponden al conjunto de procedimientos operativos, sobre la seguridad de las operaciones y demás elementos necesarios que permiten el enlace entre las cámaras de compensación que operan en una red.

Actualmente, MasterCard ya inició el intercambio de operaciones entre sus emisores y los adquirentes que participan en las cámaras de compensación Prosa y E-Global, mientras que Visa está en el proceso de implementar el enlace correspondiente.

4.2.2 Transferencias

4.2.2.1 Descripción

Una transferencia es el conjunto de procedimientos que permiten, facilitan o complementan el movimiento de recursos de un emisor a un receptor, que consiste en el abono y cargo dentro de uno o varios registros contables. Dichos procedimientos se suman unos con otros y pueden ser ofrecidos por una misma entidad o por un conjunto de entidades.

Para realizar el movimiento de recursos se requiere que el emisor de la transferencia autorice el movimiento utilizando sus credenciales de pago. Una credencial de pago puede definirse como la unión entre un identificador de cuenta, como lo son los 16 dígitos de una tarjeta, los 18 dígitos de la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) o incluso un nombre de usuario, y los factores de autenticación que le permiten a un usuario el acceso a los recursos. La posesión de la credencial de pago del emisor al momento de instruir una transferencia genera dos tipos de operaciones:

El primero es aquél iniciado por el emisor de la transferencia. Este esquema se conoce como tipo débito. Este tipo de transferencia puede ser iniciada directamente por el cliente emisor o bien como respuesta de éste a una solicitud de cobro. Un ejemplo de una transferencia iniciada por el cliente emisor es el envío de una transferencia a través del SPEI en la que el usuario autorizó el movimiento de recursos al ingresar sus credenciales de pago en la aplicación móvil de su institución financiera para instruir el movimiento de los recursos; un ejemplo del segundo subtipo, es aquél en el cual la solicitud de pago es generada por el receptor de los recursos pero la persona que paga es quien ingresa sus credenciales de pago para que la transferencia pueda ser tramitada, sin que el beneficiario tenga acceso a estas credenciales. Un ejemplo de este tipo de transferencias es aquéllas generadas mediante el esquema CoDi.

El segundo tipo de transferencia es el conocido como crédito, en el cual el receptor de la transferencia es el encargado de iniciarla y se solicita al cliente emisor la autorización de la misma. El pago con tarjeta es un ejemplo de este tipo de transferencia.

4.2.2.2 Interbancarias (interinstitucionales)

Las transferencias interinstitucionales son aquéllas que se realizan entre usuarios de registros contables distintos que no se encuentran en la misma institución financiera, por lo que los recursos que fluyen de la cuenta del emisor son enviados a través de algún sistema de pagos o de una cámara de compensación, por mencionar algunas Infraestructuras de los Mercados Financieros, para que sean recibidos en la cuenta del receptor en una institución financiera distinta a la del emisor. Estas transferencias interinstitucionales pueden operarse tanto en moneda nacional como en otras divisas.

4.2.2.2.1 SPEI

El SPEI es administrado por el Banco de México y en él participan principalmente bancos, instituciones financieras no bancarias y el Banco de México. El SPEI es el sistema de pagos más

importante del país, y procesa pagos por montos altos de instituciones financieras y tesorerías de empresas grandes, así como pagos de montos bajos del público en general.

Destaca que el número de operaciones realizadas en el SPEI entre clientes de las instituciones financieras creció 73 por ciento de enero a noviembre de 2021, respecto del mismo periodo del año previo. De estas operaciones, el 85% corresponde a las menores a \$8,000, las cuales contribuyeron en 68 por ciento al crecimiento señalado. Por su parte, las operaciones iguales o mayores a \$8,000 contribuyeron al 5 por ciento restante (Gráfica 4.8).

Gráfica 4.8
Número de transferencias en el SPEI entre clientes de las instituciones financieras
(Millones de operaciones)



Fuente: Banco de México.

Nota: Para el año 2021 se considera información al cierre de noviembre.

En el 2021 se realizaron diversas acciones encaminadas a la mejora de los servicios que se proveen en el SPEI, como la instrumentación del esquema de participación indirecta y un esquema que permita el envío de transferencias a números de celular previamente registrados para este fin. A continuación, se describen dichas operativas a mayor detalle.

Participación indirecta

El SPEI permite la participación de manera directa de instituciones financieras reguladas y supervisadas por las autoridades financieras mexicanas para limitar los riesgos que los participantes pudieran generar al sistema. Estas instituciones, a su vez, ofrecen servicios relacionados con el SPEI a otras instituciones financieras reguladas y supervisadas para que estas últimas permitan a sus clientes utilicen los servicios del SPEI. Por lo anterior, resultó relevante establecer un marco regulatorio para la provisión de servicios de participación indirecta en el SPEI con los siguientes objetivos:

- Ordenar la provisión de los servicios de transferencias en el SPEI bajo la modalidad de participación indirecta.
- Establecer un piso parejo entre los participantes directos e indirectos del sistema.
- Lograr mayor alcance y penetración que permitan reducir los costos de acceso a servicios del SPEI y acrecentar la red de pagos llegando cada vez a más personas.

Algunos beneficios del esquema de participación indirecta son:

- Operaciones más seguras y rápidas.
- Operaciones económicas y de mayor calidad. Se permite expandir la red de pagos a clientes de entidades no participantes lo que fomenta la competencia y beneficia tanto la calidad del servicio como los costos.
- Permitir la entrada de más entidades a la red SPEI, lo que beneficiará la innovación de los servicios que se ofrecen.

Envío de transferencias por asociación de número celular

Bajo este esquema se permitirá que un cliente pueda realizar el envío de una transferencia contando únicamente con el número de celular del beneficiario que se encuentre registrado en CoDi, posibilitando la iniciación de transferencias de una manera simplificada a los clientes de los Participantes del SPEI.

4.2.2.2.2 CoDi

CoDi® es una plataforma desarrollada por Banco de México que permite realizar transferencias electrónicas entre cuentas de depósitos de personas físicas y morales utilizando la actual infraestructura de pagos. La plataforma permite hacer pagos de manera eficiente, segura y en tiempo real, mediante un esquema de solicitud de pago.⁶⁰

Con el objeto de facilitar la participación de comercios y desarrolladores que buscan hacer uso de CoDi® de manera intensiva, durante 2021 se desarrollaron esquemas de enrolamiento simplificados y masivos que terceros desarrolladores podían utilizar para desplegar la funcionalidad en un mayor número de comercios en un tiempo reducido.

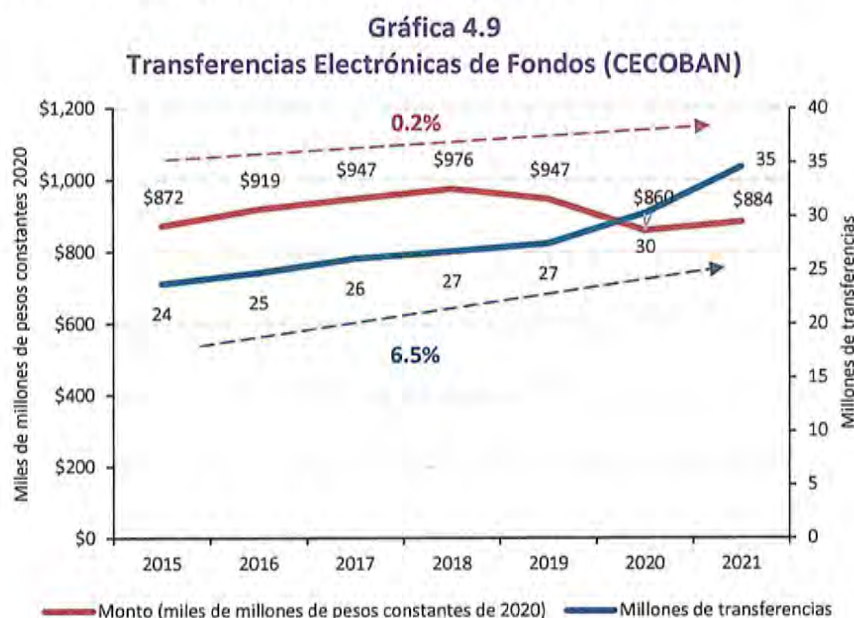
4.2.2.2.3 TEF

Si bien el SPEI se ha colocado como un sistema predominante para realizar transferencias electrónicas de fondos en el mercado doméstico, existen otras alternativas que permiten atender distintas necesidades del público usuario, como son la posibilidad de realizar transferencias electrónicas de fondos diferidas, domiciliaciones y utilizar cheques.

⁶⁰ Para mayor información sobre CoDi®, sugerimos revisar el “Informe Anual sobre las Infraestructuras de los Mercados Financieros, 2020” publicado por Banco de México que puede ser consultado en el siguiente sitio de Internet: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informe-anual-sobre-las-infraestructuras-de-los-me/%7BD10D30F6-7791-8CDC-4D38-D7666C8A21DA%7D.pdf>

En relación con lo anterior, cuando se trata de operaciones interinstitucionales, actualmente la Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN) ofrece servicios de compensación de transferencias electrónicas de fondos (TEF), cheques interbancarios y domiciliaciones. Dichos servicios se procesan mediante un esquema de liquidación diferida, en particular, ésta se realiza al día hábil bancario siguiente al de la presentación de la operación.

Por lo que se refiere a las operaciones de TEF, este servicio mostró una tasa de crecimiento en el número de operaciones de 14.3 por ciento entre julio de 2020 y junio de 2021, mientras que el monto de dichas transacciones creció en términos reales 2.8 por ciento en el mismo periodo, lo que implicó una reducción en el monto promedio de las operaciones.



Fuente: Banco de México.

Nota: Los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia.

4.2.2.3 Intrabancarios (intrainstitucionales)

Internacionales

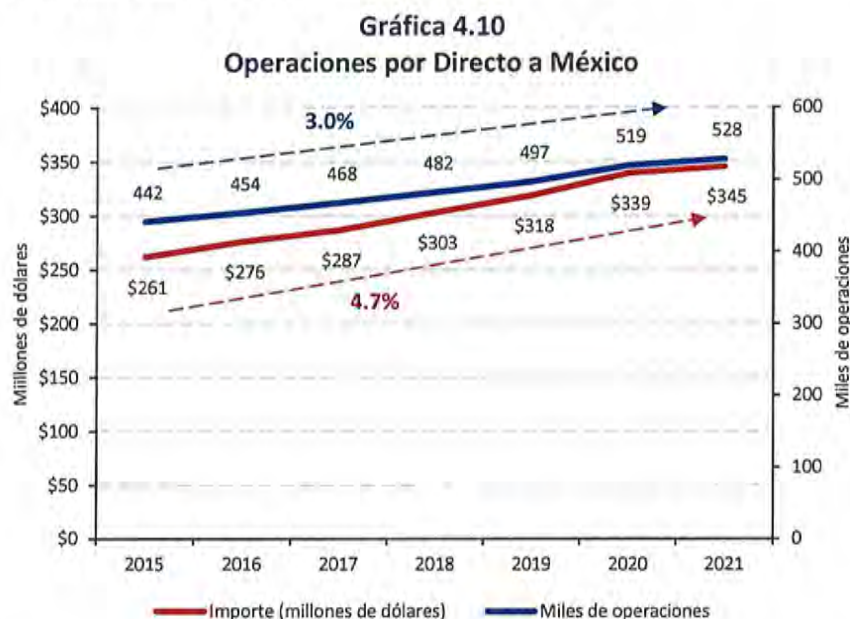
Directo a México

Directo a México es un servicio para enviar dinero desde una cuenta en alguna institución financiera suscrita al servicio en los Estados Unidos, a cualquier cuenta de depósito de un participante en el SPEI en México. Este servicio hace uso de las funcionalidades de la infraestructura existente de los sistemas operados por Banco de México (SPEI) y la Reserva Federal (FED Global),

resultando en un servicio que facilita el envío de dinero. Entre sus principales ventajas y beneficios pueden enlistarse los siguientes:

- Permite que el beneficiario pueda recibir el dinero en cualquier cuenta de depósito de las entidades que participan en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).
- El cliente paga la misma comisión y tipo de cambio por envío sin importar el monto de la transferencia.
- El sistema es seguro, ya que los Bancos de la Reserva Federal y el Banco de México administran y regulan la infraestructura de pagos que se utiliza para dar el servicio.

En la Gráfica 4.10 se pueden observar el monto y volumen de las operaciones realizadas a través de este sistema de pagos. En términos generales, el sistema ha mostrado un crecimiento estable y sostenido en los últimos años, es posible notar que en el periodo comprendido entre 2015 y 2021,⁶¹ se ha observado un crecimiento de 3.0 por ciento en el volumen y un 4.7 por ciento en el monto de las operaciones. Por otra parte, el crecimiento ha sido de 1.7 por ciento en volumen y 1.8 por ciento en monto de las operaciones de 2020 a 2021.



Fuente: Banco de México.

Nota: Los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia.

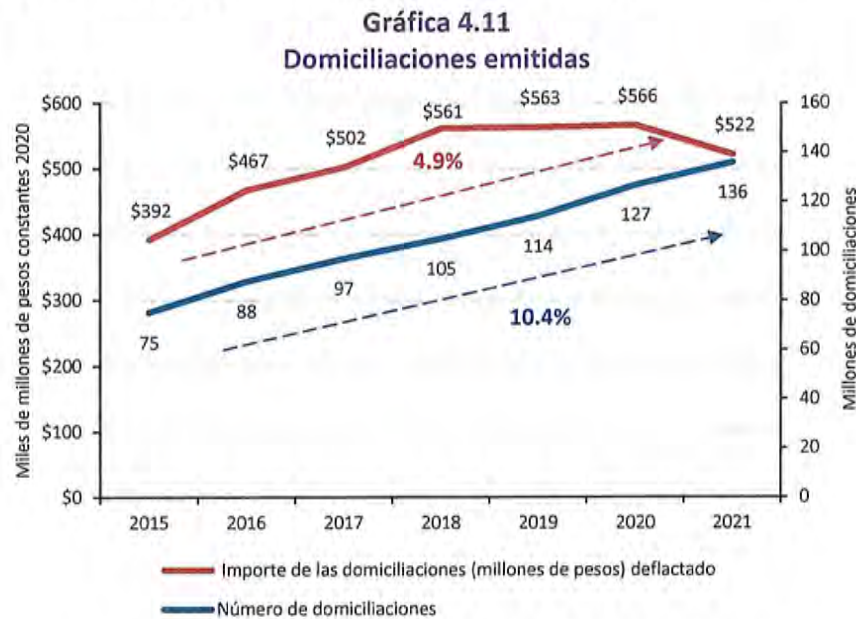
⁶¹ Los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia. En este caso, el periodo completo correspondería a las fechas comprendidas entre el 01 de julio de 2014 al 30 de junio de 2021.

4.2.3 Domiciliaciones

Las domiciliaciones son un esquema de pago mediante el cual el cliente autoriza a un tercero para realizar cargos periódicos a su cuenta, por ejemplo, para el pago de servicios como la electricidad y telefonía. El número de domiciliaciones de pagos y servicios han experimentado un crecimiento positivo durante los últimos años. De 2015 a 2021⁶² el volumen operado tuvo un crecimiento anual promedio de 10.4 por ciento. Por lo que respecta al último año, de julio de 2020 a junio de 2021 las domiciliaciones tuvieron un incremento de 7.2 por ciento en volumen, en comparación con el mismo periodo del año previo.

Por lo que se refiere a los montos, de 2015 a 2021 se presentó un incremento promedio de 4.9 por ciento en términos reales. Sin embargo, se observó un cambio de tendencia en 2021, ya que se presentó un decremento de julio de 2020 a junio 2021 de 7.9 por ciento⁶³, respecto del año previo.

Lo anterior, implica una reducción en el monto promedio de las operaciones en términos reales, mismas que pasaron de 5,115 pesos en 2020 a 4,286 pesos en 2021.



Fuente: Banco de México con información reportada por las cámaras de compensación

⁶² Los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 01 julio del año previo y el 30 de junio del año de referencia, por lo que esta referencia comprende el periodo contenido entre el 1 de julio 2014 y el 30 de junio de 2021.

⁶³ Lo anterior, medido en pesos constantes de 2020

Nota: los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia.

4.2.4 Cheques

En consistencia con la evolución que han mostrado los medios de disposición electrónicos, que tienden a ser más eficientes que medios de disposición tradicionales, durante el periodo comprendido entre 2015 y 2021⁶⁴, se observó una reducción anual promedio en el uso de cheques, tanto en el volumen como en el monto operado, equivalente a 13.0 y de 13.3 por ciento, respectivamente. Cabe destacar que el decremento ha sido particularmente pronunciado en los últimos dos años. En particular, de julio de 2020 a junio de 2021 fue de 22.0 por ciento en volumen y 24.2 por ciento en el monto operado. Lo anterior, es un indicativo de que las personas han optado por dejar de utilizar este medio de disposición, incluso de manera posterior a que se reabrieron las sucursales bancarias, una vez que se dejaron de aplicar algunas de las medidas impuestas para contener los efectos de la pandemia de COVID-19.

Gráfica 4.12
Cheques emitidos



Fuente: Banco de México

Nota: los datos de cada año corresponden al periodo operado entre el 1 de julio del año previo y el 30 junio del año de referencia

⁶⁴ Los datos de cada año corresponden al periodo operado entre junio del año previo y junio del año de referencia, en este caso incluyen los años que hay entre el 01 de julio de 2014 y el 30 de junio de 2021.

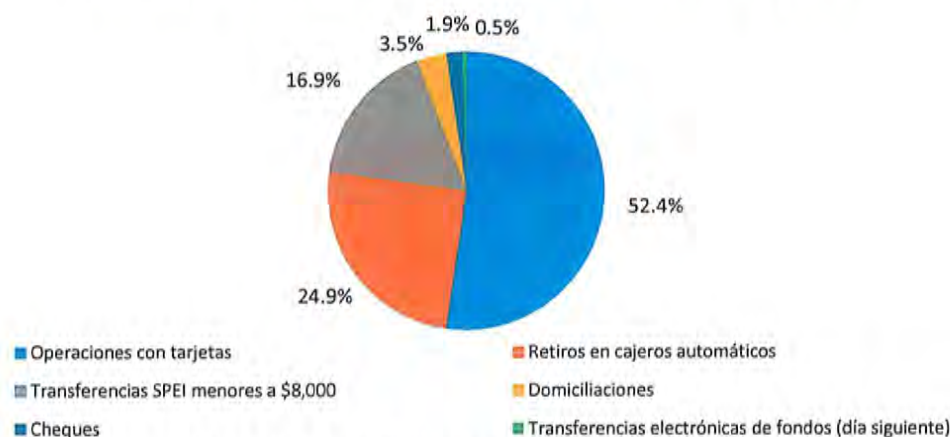
4.2.5 Resumen

A continuación, se presenta una tabla que resume la evolución de las operaciones con los medios de disposición descritos previamente (Cuadro 4.1), así como del porcentaje de las operaciones que representan respecto del total (Gráfica 4.13).

Cuadro 4.1
Resumen de la evolución de las operaciones con distintos medios de disposición⁶⁵

Medio de disposición	Monto (miles de millones de pesos constantes 2020)			Número de operaciones (millones)		
	Total (01/jul/20 al 30/jun/21)	Variación vs periodo previo	Variación últimos 7 años	Total (01/jul/20 al 30/jun/21)	Variación vs periodo previo	Variación últimos 7 años
Operaciones con tarjeta	\$2,782.84	10.6% ↑	10.2% ↑	4,402.22	8.2% ↑	11.9% ↑
Retiros en cajeros automáticos	\$4,351.69	8.9% ↑	4.1% ↑	1,804.94	-5.5% ↓	1.7% ↑
Domiciliaciones	\$521.64	-7.9% ↓	4.9% ↑	135.80	7.2% ↑	10.4% ↑
Cheques	\$4,245.20	-24.2% ↓	-13.3% ↓	138.42	-22.0% ↓	-13.0% ↓
Transferencias por SPEI (mismo día) menores a \$8,000	\$1,823.04	52.6% ↑	30.7% ↑	1,222.16	88.9% ↑	49.1% ↑
Transferencias electrónicas de fondos CECOBAN (día siguiente)	\$884.06	2.8% ↑	0.2% ↑	34.54	14.3% ↑	6.5% ↑

Gráfica 4.13
Distribución del número de operaciones por medio de disposición



Fuente: Banco de México. Incluye información de julio de 2020 a junio 2021.

⁶⁵ Las variaciones se calcularon considerando los periodos de junio a junio del año siguiente.

4.3 Evolución de las principales cuotas y comisiones

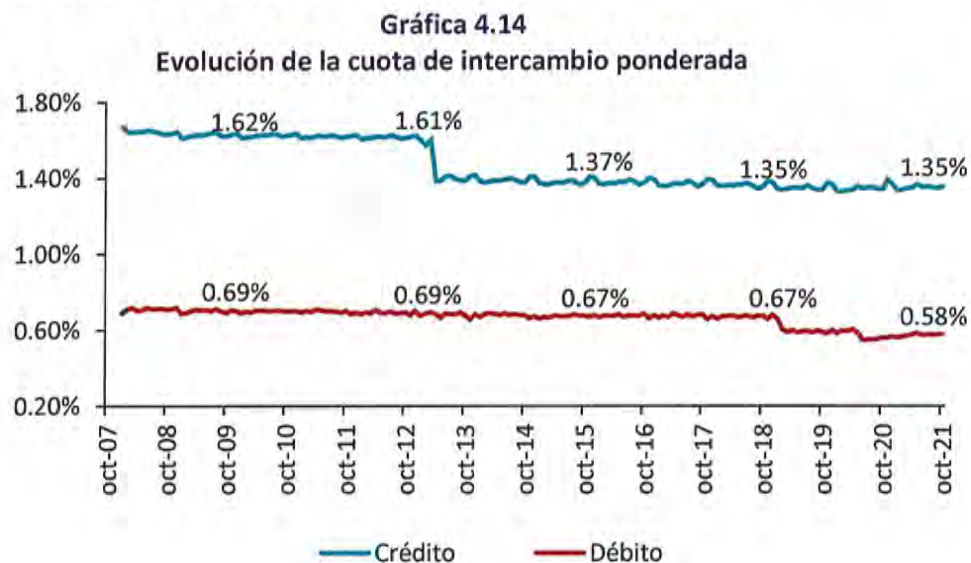
4.3.1 Tasas de descuento y cuotas de intercambio

Dentro de las medidas que toma el Banco de México, en conjunto con la CNBV, para promover el mercado de pagos con tarjetas, está la de establecer incentivos para mantener el balance entre ambos lados del mercado de pagos con tarjetas, es decir, el emisor y adquirente. Para lograr lo anterior, entre otras acciones, se da seguimiento a la evolución de las cuotas de intercambio, que constituyen el principal precio para equilibrar los incentivos.

Las cuotas de intercambio son un monto que es pagado por el adquirente del comercio al emisor del tarjetahabiente, cuando éstos son distintos, y usualmente también se calcula como un porcentaje de la transacción, aunque en algunos casos consiste en un monto fijo.

El último cambio en el registro de las cuotas de intercambio se produjo en 2019, cuando se redujeron a cero las cuotas de intercambio para operaciones con tarjetas de débito a fin de promover una mayor penetración del uso de este tipo de tarjetas en los giros para promover la inclusión financiera, como son educación básica, guarderías, médicos y dentistas, misceláneas, refacciones y ferreterías, y salones de belleza. Esta medida, homologa la reducción a cero en las cuotas de intercambio que aplica para las operaciones con tarjetas de crédito desde 2013.

Con base en lo anterior, a octubre de 2021, las cuotas de intercambio para débito y crédito ponderadas fueron de 0.58 y 1.35 por ciento, respectivamente. La evolución de las cuotas de intercambio ponderadas se muestra en la Gráfica 4.14.



Fuente: Banco de México.

Por su parte, la tasa de descuento es un pago que realizan los comercios a los adquirentes que les proporcionan el servicio de aceptación de tarjetas y consiste en un porcentaje de la operación, un monto fijo, o la combinación de ambos.

Como se muestra en la Gráfica 4.15, de 2014 a 2021, en términos generales, se ha observado una reducción en la tasa de descuento promedio para las operaciones con tarjetas. En particular, a septiembre de 2021 la tasa de descuento para operaciones con tarjetas de débito se situó en 1.70, 2 puntos base por encima del valor al cierre del año previo, mientras que la de crédito se situó en 2.15 por ciento, equivalente al mismo nivel que al cierre del año anterior.

Gráfica 4.15
Evolución de las tasas de descuento



Fuente: Banco de México. Datos ponderados con las operaciones de adquirentes y agregadores.

La reducción de las tasas de descuento ha representado ahorros para los comercios. Por ejemplo, si se tomara la facturación de 2014, la disminución de las tasas de descuento equivaldría a un ahorro acumulado de más de 420 mil millones de pesos constantes durante el periodo de 2015 a septiembre de 2021, respecto de las tasas de descuento que prevalecían en el 2014 (ver Gráfica 4.16).

Gráfica 4.16
Ahorros por reducciones en tasas de descuento

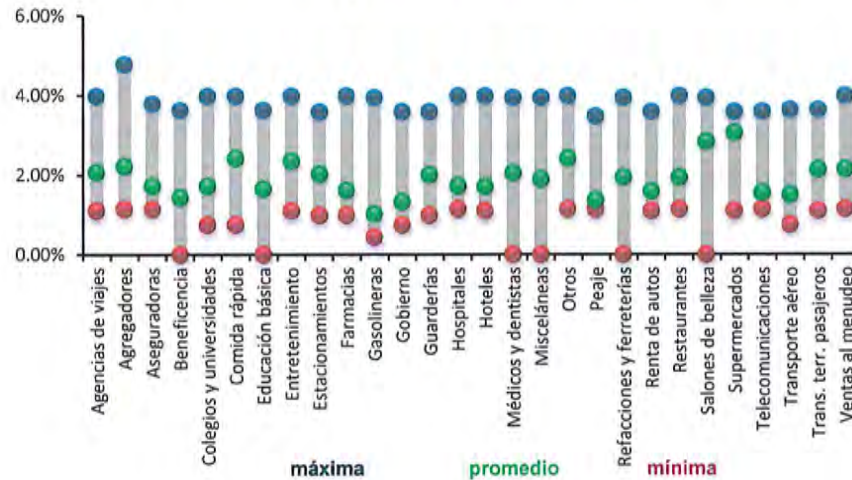


Fuente: Banco de México. Estimación con base en la facturación de 2014 (pesos constantes base 2020).

En cuanto a la obligación que tienen los adquirentes y agregadores de registrar cada una de las comisiones o tasas de descuento, o cualquier otro cobro que apliquen por la recepción de pagos con tarjeta, desde junio de 2014, el Banco de México y la CNBV requieren información a los adquirentes y agregadores sobre las comisiones y tasas de descuento que aplican a cada uno de los comercios a los que ofrecen sus servicios de recepción de pagos con tarjetas.

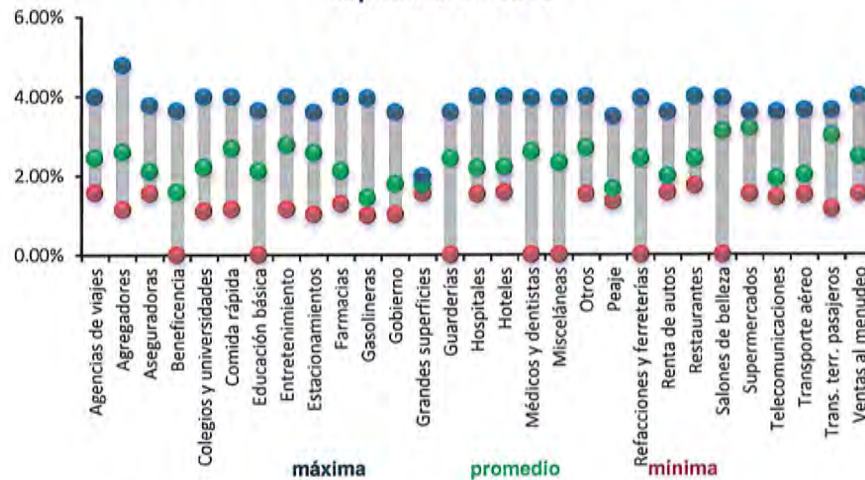
El Banco de México publica en su sitio de Internet las tasas de descuento en operaciones con tarjetas de débito y crédito, que cobran a los comercios los adquirentes y agregadores por proveerles el servicio de recepción de pago. Con ello, el Banco de México promueve la transparencia y disminuye los problemas de asimetría de información. En dicha publicación se muestra el cobro promedio, mínimo y máximo por giro de negocio (Gráficas 4.17 y 4.18).

Gráfica 4.17
Rangos de tasas de descuento para tarjetas de débito vigentes
Septiembre – 2021



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

Gráfica 4.18
Rangos de tasas de descuento para tarjetas de crédito vigentes
Septiembre - 2021



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

4.3.2 Retiros de efectivo en cajeros automáticos

Con base en el Artículo 4 Bis de la LTOSF y buscando el beneficio de la mayoría de los consumidores, quienes primordialmente utilizan los servicios financieros básicos, actualmente la Circular 22/2010 emitida por el Banco de México prohíbe el cobro de comisiones en los cajeros automáticos operados por la institución de crédito que lleva la cuenta del cliente.

Por lo que se refiere a las comisiones registradas por el retiro de efectivo en cajeros de bancos distintos al de la entidad que lleva la cuenta del cliente, éstas han mostrado una disminución de 26.6 por ciento de 2015 a septiembre de 2021 (Gráfica 4.19).

Por otro lado, con base en la facultad establecida en el Artículo 17 de la LTOSF, que señala que, previa autorización del Banco de México, las entidades puedan exceptuar del pago de comisiones o establecer comisiones menores a sus cuentahabientes o acreditados mediante la celebración de convenios en los que se permite compartir infraestructura, de julio de 2020 a octubre de 2021 se autorizaron 3 nuevos convenios para compartir infraestructura de cajeros automáticos. Asimismo, se actualizó uno en el que previamente participaban 4 instituciones, para incorporar a una entidad. Como parte de los nuevos convenios, destaca que en 2021 se autorizó a uno que agrupa a 29 cajas populares, siendo el primer convenio de este tipo que reúne a entidades no bancarias. Con base en lo anterior, hasta octubre de ese año se habían autorizado 23 de convenios para compartir infraestructura de cajeros automáticos.⁶⁶

Estos convenios permiten reducir las comisiones por operaciones en cajeros automáticos a los clientes de las instituciones que los suscriben. A este respecto, destaca que de 2015 a septiembre 2021 hubo una reducción de las comisiones que aplican en estos convenios de más de 95 por ciento. Lo anterior, como resultado de que los nuevos convenios que se han autorizado prevén una comisión de cero pesos por retiros de efectivo y consultas de saldo para los tarjetahabientes de los adherentes. En 2020, el 50% de las operaciones en convenios no tenían costo. Con la actualización de un convenio a inicios de 2021 y la adhesión de una nueva institución a dicho convenio, mejoraron las condiciones para los tarjetahabientes de sus adherentes, al reducir a cero las comisiones por estos servicios. Con esta modificación, más del 97% de las operaciones en convenios actualmente no tienen costo para sus tarjetahabientes, lo que redujo la comisión promedio ponderada a casi cero, como se puede observar en la Gráfica 4.19.

⁶⁶ En 2021 se dieron de baja dos convenios. Por un lado, se dejó sin efectos el convenio celebrado entre Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat y Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel, como consecuencia de que ambas instituciones participan en un convenio que incluye a otras instituciones, lo cual tiene un mayor beneficio para los tarjetahabientes, que pueden hacer uso de una red más amplia de cajeros. Por otra parte, como consecuencia de que el 28 de septiembre de 2021 la Junta de Gobierno de la CNBV acordó revocar la autorización otorgada a Accendo Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, a partir de esa fecha el convenio previamente autorizado para compartir infraestructura de cajeros con Bancoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple (Bancoppel) quedó sin efectos.

Gráfica 4.19.
Comisiones por retiros de efectivo en cajeros de otros bancos



Fuente: Banco de México con información de las cámaras de compensación.

Desde que se firmó el primer convenio en 2014 hasta septiembre de 2021, dichos convenios han generado un ahorro estimado de más de 4 mil millones de pesos, considerando pesos constantes de 2020. En el Cuadro 4.2 se muestran los ahorros estimados para los tarjetahabientes que han utilizado cajeros de otros bancos con los que su institución ha celebrado un convenio, así como el número estimado de cajeros a los que tienen acceso dichos tarjetahabientes con condiciones preferenciales, producto de estos convenios.

Cuadro 4.2.

Ahorros estimados de 2015 a septiembre de 2021 en comisiones para los tarjetahabientes por retiros de efectivo en cajeros de otros bancos de instituciones suscritas a un convenio y cajeros a los que tienen acceso los tarjetahabientes a cajeros con convenio

		Instituciones operadoras de cajeros														Total ahorrado por los tarjetahabientes (millones de pesos constantes 2020)	Cajeros mismo banco	Cajeros de otros bancos con los que los emisores tienen convenio	Total de cajeros en un convenio a los que tiene acceso el tarjetahabiente
		Scotiabank	Bajío	Afirme	Azteca	Inbursa	Multiva	Bancoppel	Banregio	Intercam	Mifel	Autofin	Banjército	BBVA	Citibanamex				
Instituciones emisoras de tarjetas	Scotiabank															506.82	1,367	5,981	7,348
	Bajío															740.76	701	8,070	8,771
	Afirme															350.05	1,503	6,311	7,814
	Inbursa															325.14	717	4,061	4,778
	Banregio															110.39	392	2,883	3,275
	Azteca															186.31	1,970	2,828	4,798
	Banjército															1,891.35	542	24,443	24,985
	Intercam															24.47	467	2,068	2,535
	Mifel															22.40	98	5,147	5,245
	Bancoppel															14.26	1,556	2,068	3,624
	Actinver															7.53	0	1,893	1,893
	Multiva															6.50	526	3,337	3,863
	Bienestar															8.61	128	542	670
	Autofin															3.15	21	1,367	1,388
	Amex															0.02	0	526	526

Fuente: Banco de México, con datos proporcionados por las cámaras de compensación (pesos constantes base 2020).

Nota: Los ahorros estimados consideran los que han obtenido los tarjetahabientes de las instituciones por todos convenios que han celebrado, incluyendo los que ya no están vigentes.

Las características de los convenios autorizados se pueden consultar en el Cuadro 4.3. Cabe destacar que el Banco de México promueve la adhesión de instituciones a los convenios ya existentes con la finalidad de dar pie a la creación de redes de mayor tamaño que beneficien a más usuarios.

Cuadro 4.3
Convenios autorizados por Banco de México para compartir infraestructura de cajeros automáticos

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 733 mil	26.5	0	26.5	9,715
2	Banjército - BBVA Bancomer	Más de 733 mil	29.5	0	29.5	13,714
3	Bajío - Inbursa - Scotiabank-Banregio-Mifel	Más de 9.93 millones	De 15 a 30	0	30	3,275
4	Afirme - Bajío	Más de 2.14 millones	30	0	30	2,204
5	Afirme - BanCoppel	Más de 20.15 millones	De 12.93 a 30	15	15	3,059
6	Afirme - Scotiabank	Más de 4.18 millones	De 25 a 30	0	30	2,870
7	Afirme - Inbursa	Más de 4.23 millones	De 15 a 30	0	30	2,220
8	American Express - Multiva	Más de 945 mil	De 21 a 40	0	40	526
9	Scotiabank- Actinver	Más de 10 mil	De 25 a 30	0	30	1367
10	Scotiabank - BanCoppel	Más de 22.84 millones	De 12.93 a 30	15	15	2,923
11	Scotiabank- Interam	Más de 3.49 millones	De 15 a 30	11.6	18.4	1,834
12	Bienestar - Banjército	Más de 22.07 millones	De 10 a 16	0	16	670
13	Scotiabank - Autofin	Más de 3.45 millones	De 20 a 30	11.6	18.4	1388
14	Scotiabank - Multiva	Más de 3.53 millones	De 21 a 40	Máx. 15	25	1,893
15	Actinver - Multiva	Más de 10 mil	De 21 a 40	0	40	526
16	Azteca-Multiva	Más de 15.9 millones	De 17.24 a 40	0	40	2,496
17	Bajío-Interam	Más de 1.45 millones	De 15 a 30	Máx. 11.6	18.4	1,168
18	Azteca-Mifel	Más de 16.17 millones	De 14.5 a 25.86	0	25.86	2,068
19	Azteca-Bajío	Más de 17.2 millones	De 17.24 a 30	0	30	2,671
20	Afirme-Azteca	Más de 16.54 millones	De 17.24 a 30	0	30	3,473
21	Bancoppel - Bajío	Más de 27.94 millones	De 15.52 a 20	De 0 a 8	20	2,257
22	Azteca-Banjército	Más de 733 mil	25.86	0	25.86	2,512
23	Diversas cajas populares ⁶⁷	Alrededor de 360 mil	ND ⁶⁸	0	-	437

4.3.3 Transferencias

SPEI

Por lo que se refiere al nivel máximo de las comisiones que tienen registradas los bancos por el servicio de transferencias vía SPEI, éstos han permanecido prácticamente sin cambios en los últimos años. Como consecuencia de lo anterior, si se calcula el promedio de las comisiones máximas registradas que cobran las seis instituciones con mayor volumen de operación en dicho sistema, se observa que, en términos reales, éstas se han reducido para personas físicas de 4.17 pesos por operación de diciembre de 2016 a 3.30 pesos a noviembre de 2021 y de 7.73 a 5.77 pesos para personas morales en el mismo período, medido en pesos constantes de 2020, como se muestra en la Gráfica 4.20.

Gráfica 4.20
Comisión por transferencia SPEI en términos reales



Fuente: Banco de México. Datos considerando el promedio de las comisiones máximas de los seis bancos con mayor volumen de operación (pesos constantes base 2020).

⁶⁷ Incluye a las siguientes instituciones: Caja La Sagrada Familia, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Cristóbal Colón, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Cortázar, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Fray Juan Calero, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Los Reyes, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Mexicana, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Tata Vasco, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Cerano, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular San Rafael, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Cosechando Juntos Lo Sembrado, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Solidaria Nueva Galicia, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular La Providencia, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja San Nicolás, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Solidaria Santa María Del Oro, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Solidaria Sierra De San Juan, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Solidaria La Huerta, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja SMG, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular De Ahorros Yanga, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Finagarr, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Real Del Potosí, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Sahuayo, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Santiago Apóstol, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja La Guadalupeana, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Coopdesarrollo, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Buenos Aires, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Popular Apaseo El Alto, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Solidaria Cuautitlán, S.C. De A.P. De R.L. De C.V.; Caja Solidaria Tecolotlán, S.C. De A.P. De R.L. De C.V., y Paso Seguro Creando Futuro, S.A. De C.V. S.F.P.

⁶⁸ Conforme al Artículo 6 de la LTOSF, el registro de comisiones de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito corresponde a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

TEF

Desde 2015, las tarifas cobradas por el servicio de TEF se han reducido de 4.51 pesos a 3.28 pesos por operación, medido en pesos constantes de 2020 (Gráfica 4.21).

Gráfica 4.21
Comisiones por transferencias TEF



Fuente: Banco de México (pesos constantes base 2020).

4.4 Sistemas de información

4.4.1 Contexto general

La identidad, en el contexto del sistema financiero, es un punto medular tanto para los usuarios que requieren de una forma confiable y segura de autenticar su identidad para acceder a servicios financieros, como para las instituciones y autoridades financieras que requieren conocer a los clientes para, entre otras finalidades, combatir actividades ilícitas.

Tomando en consideración la incidencia de los delitos de robo de identidad y fraude, así como las necesidades para robustecer los mecanismos a fin de prevenir las operaciones con recursos de procedencia ilícita, la regulación aplicable a las entidades financieras se ha fortalecido en los últimos años. Por una parte, en 2017 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) realizó modificaciones a la regulación para prever el intercambio de información entre instituciones de crédito a través de una plataforma operada por el Banco de México para fortalecer los procedimientos de administración de riesgos de dichas instituciones. Por otra parte, la CNBV modificó su regulación para requerir a las instituciones de crédito identificar a sus clientes, a través

de su información biométrica, para permitirles realizar ciertas operaciones, así como contratar producto o servicio desde las sucursales.

En este contexto, es relevante continuar fortaleciendo los esquemas de identidad para propiciar un manejo homogéneo de la seguridad, estandarizado y regulado de información para robustecer los mecanismos de identificación y autenticación de clientes, y facilitar a los usuarios el que puedan mantener control sobre el uso de su información personal.

La experiencia internacional ha demostrado que la provisión de infraestructuras públicas digitales puede contribuir a robustecer los mecanismos de identidad, con lo que se fortalece la seguridad del sistema financiero en su conjunto y se eliminan barreras de entrada para que la población pueda acceder a estos servicios. En particular, el desarrollo de este tipo de infraestructuras permite simplificar y generar mayor eficiencia en los procesos para acceder a servicios financieros.

El facilitar a los usuarios del sistema financiero acreditar su identidad, es consistente con propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos, promover el sano desarrollo del sistema financiero, así como proteger los intereses de los usuarios de dicho sistema. Los esfuerzos del Banco de México, en este sentido, están alineados con los de la CNBV y la SHCP para robustecer el sistema financiero.

4.4.2 Objetivos generales

El Banco de México busca fortalecer los esquemas de identificación de los usuarios del sistema financiero con los siguientes objetivos:

- Facilitar a los usuarios acreditar su identidad a través de procesos eficientes, además de empoderarlos para mantener un mejor control de su información y compartirla de forma sencilla a las instituciones que ellos decidan.
- Permitir el intercambio seguro y regulado de la información, con lo que se fortalecerán las herramientas de administración de riesgos con las que cuentan las instituciones de crédito necesarias para realizar los procesos de conocimiento de sus clientes.
- Contar con un registro confiable a nivel sistema financiero, lo que permitirá incrementar la calidad de la información disponible a las entidades financieras, mediante la verificación de los datos personales con los registros que mantienen otras autoridades, con la consecuente reducción de las incidencias de fraude.
- Contribuir a la reducción de los costos necesarios para acreditar la identidad, mediante un esquema que aproveche las economías de red, haciendo los procesos más asequibles.

4.4.3 Lineamientos

La plataforma en desarrollo considera los lineamientos necesarios para preservar la seguridad de la información.

En el ámbito tecnológico, se necesita de altos estándares calidad durante el proceso de desarrollo, con control y conocimiento interno del funcionamiento del sistema. Además, la

información deberá estar adecuadamente resguardada empleando diversos controles para asegurar su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Finalmente, en términos del manejo de la información, la operación debe proteger en todo momento los datos personales, bajo el principio de que los usuarios son dueños de su información y pueden ejercer sus derechos en materia de datos personales conforme a las disposiciones aplicables en la materia.

4.4.4 Módulos

A continuación, se describen los avances que ha tenido el Banco de México en el desarrollo de la plataforma descrita, la cual está compuesta de diversos módulos, que se describen a continuación.

Módulo de Base de Datos de Transferencias (BDT)

Las instituciones de crédito por sí mismas no tiene la visibilidad completa del perfil transaccional de sus clientes. Lo anterior potencialmente permite que personas con objetivos no legítimos realicen múltiples operaciones por montos bajos a través de distintas instituciones dificultando la detección de que se trata de operaciones ilícitas. En este sentido, el riesgo a nivel sistema financiero puede subestimarse si únicamente cada banco mide el riesgo individual de su cliente.

Como consecuencia de las dificultades que enfrentan las instituciones financieras para cumplir con los requerimientos de información que deben recabar de sus clientes, algunas personas podrían enfrentar dificultades adicionales para acceder al sistema financiero.

Para atender las problemáticas descritas, el Banco de México desarrolló la Base de Datos de Transferencias (BDT), cuya función es proveer de información estadísticas agregadas sobre la operación a nivel sistema financiero de los clientes y usuarios de los bancos, con base en la información que recopila y almacena. Lo anterior, permite a las instituciones de crédito contar con mayores herramientas para robustecer sus procesos de administración de riesgos, de forma que puedan ejecutar de manera más eficiente y segura sus operaciones.

La regulación de instituciones de crédito⁶⁹ ya reconoce desde 2017 la obligación de estas instituciones de reportar y consultar este módulo para la realización de transferencias de fondos internacionales en cualquier divisa y transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera. Durante 2021 se han promovido con las autoridades competentes modificaciones a la regulación secundaria y los lineamientos de operación del módulo⁷⁰ para ampliar el tipo de operaciones que

⁶⁹ Las "Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito", emitidas por la SHCP.

⁷⁰ Los "Lineamientos generales para el intercambio de información entre instituciones de crédito por medio de la plataforma tecnológica que opere el Banco de México sobre las transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera e internacionales en cualquier moneda, de conformidad con las Disposiciones de carácter

permite intercambio este módulo, agregando las operaciones en efectivo en moneda extranjera, de forma que pueda incorporarse al perfil estadístico transaccional de los clientes.

El módulo ha recibido información de transferencias de fondos enviadas desde 2016; misma que comenzó a compartir, incluyendo aquellas realizadas a través del Sistema de Pagos Interbancarios en Dólares (SPID), a través de información estadística agregada a partir del 2017. Por su parte, la información de transferencias de fondos recibidas se comenzó a recibir en 2019 y para 2021 se comenzó a integrar a la consulta estadística agregada. En cuanto se tengan los ajustes regulatorios descritos, se procederá a integrar la información de operaciones en efectivo en moneda extranjera a la consulta estadística agregada. Por su parte, desde junio de 2021, el Banco de México recibe de las instituciones de crédito información respecto de las operaciones en efectivo en moneda extranjera.

Módulo de Base de Conocimiento de Clientes (BDCC)

Las instituciones de crédito recaban información y documentación biográfica heterogénea de sus clientes, la cual incluso puede no ser consistente.

Esta asimetría puede derivar en mayores riesgos para identificar información de identificación potencialmente falsa, además de generar mayores fricciones hacia los usuarios que requieren presentarla a cada institución con la que pretendan operar.

Para atender las problemáticas descritas, el Banco de México desarrolló un módulo que permite a los bancos intercambiar de forma segura, estandarizada y regulada, información y documentación biográfica respecto de las personas que realicen operaciones reportadas a través del módulo de Base de Datos de Transferencias.

Este módulo facilitará la realización de procesos de debida diligencia de las instituciones de acuerdo al riesgo que aplique a cada cliente según su operación a nivel sistema financiero nacional.

La regulación emitida por SHCP ya reconoce la obligación de las instituciones de crédito de intercambiar información de conocimiento de clientes a través de este módulo. Sin embargo, los lineamientos para definir la operación del módulo están en revisión de manera conjunta con la SHCP y la CNBV. Una vez que se emitan dichos lineamientos, las instituciones de crédito deberán acreditar los requisitos técnicos y operativos para poder conectarse al módulo y poder reportar y consultar la información correspondiente.

Módulo de verificación de información biométrica (MVIB)

general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito”, emitidos conjuntamente por la SHCP, CNBV y el Banco de México.

Este módulo, que se encuentra en desarrollo, tiene como objetivo dotar al sistema financiero de un esquema para facilitar la identificación de clientes y usuarios. En este sentido se busca proveer de mayor eficiencia y seguridad a los procesos, al mismo tiempo que empodere a los usuarios para mantener un mayor control sobre el uso de su información.

5 Temas transversales

5.1 Ciberseguridad y continuidad operativa

5.1.1 Marco estratégico y acciones en materia de ciberseguridad

En esta subsección se describen las principales acciones que el Banco de México realizó en materia de ciberseguridad durante 2021. En particular, las acciones en el marco estratégico de la ciberseguridad adoptado por el Banco Central, así como las acciones de colaboración que se han desarrollado en el sector financiero mexicano.

Desde 2019, el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores han desarrollado e impulsado una estrategia de ciberseguridad para fortalecer la resiliencia del sistema financiero mexicano basada en cuatro ejes, en los que se realizaron las siguientes acciones durante 2021:

i) **Gobierno corporativo:** se ha desarrollado una comunicación directa y oportuna con los Oficiales en Jefe de Seguridad de la Información de las entidades financieras, con quienes se intercambia información y noticias en materia de ciberseguridad y de la coordinación de incidentes, para proactivamente identificar amenazas para el sector, así como nuevas tendencias y mejores prácticas en la materia.

Al interior de la institución, a finales de 2020 el Banco de México amplió las facultades de su Dirección de Ciberseguridad para que, en adición a las funciones de política y estrategia que desempeña, absorba funciones de supervisión del cumplimiento de las disposiciones que emite, así como de coordinación de acciones para la respuesta a incidentes en ciberseguridad. Como parte de esta estrategia de robustecimiento, la Dirección de Ciberseguridad se integró a la Dirección General de Contraloría y Administración de Riesgos con el objetivo de integrar la gestión de riesgos en materia de ciberseguridad a los esquemas institucionales de control y gestión de riesgos.⁷¹

ii) **Reforzamiento preventivo de la infraestructura y sistemas:** se establecieron requerimientos de ciberseguridad que deben seguir las instituciones financieras que participan en los procesos de acopio de información y de distribución de billetes que opera el Banco de México. Esta última regulación entró en vigor en julio de 2021. Adicionalmente, ante las medidas de aislamiento derivadas de la pandemia de COVID-19, el Banco modificó su esquema de visitas de supervisión a las instituciones financieras para adoptar un esquema no presencial que le permitió cumplir con su programa de supervisión en materia de ciberseguridad. Como resultado, se impusieron las primeras sanciones por incumplimientos a la regulación en esta materia.

iii) **Designación de equipos de respuesta a incidentes y desarrollo de protocolos:** se realizaron dos ejercicios de ciber-resiliencia en los que las instituciones participantes aplicaron sus protocolos de detección, contención y respuesta a distintos tipos de ciberataques simulados. En el primer

⁷¹<https://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/d/%7B1C588DE0-FC6F-5C53-E43B-2A6079957069%7D.pdf>

ejercicio participaron 4 instituciones sistémicamente importantes; al segundo ejercicio se unió una institución adicional.

iv) **Persecución, juicio y sanción:** se están desarrollando guías para que las instituciones financieras preserven evidencias después de ocurrido un ciberataque, con el fin de coadyuvar a las autoridades competentes en la conducción de procesos de investigación.

Adicionalmente, se están mejorando los acuerdos de colaboración con autoridades financieras y los protocolos de operación de Grupo de Respuesta a Incidentes Sensibles de Seguridad de la Información que conforman las autoridades en cumplimiento a las Bases de Coordinación en Materia de Seguridad de la Información firmadas en 2018⁷².

Durante el 2021, las instituciones continuaron utilizando esquemas de trabajo a distancia, para salvaguardar la salud de sus empleados ante la pandemia de COVID-19, sin desatender su operación y servicios al público. Esto provocó un incremento los riesgos de seguridad de la información, ya que las instituciones tuvieron que permitir el acceso a su información desde locaciones remotas y los dispositivos residenciales usados por los empleados no necesariamente cuentan con la misma robustez en materia de ciberseguridad que la que se tiene dentro de las instalaciones de las entidades financieras. A nivel mundial, los ataques hacia instituciones financieras pasaron de ser menos de 5,000 por semana en febrero de 2020, a ser más de 200,000 por semana a fines de abril de 2021⁷³, buscando vulnerar los canales de comunicación entre los empleados y la empresa, así como las aplicaciones que utilizan los empleados para desempeñar sus funciones, mediante campañas para intentar robar claves y contraseñas (los llamados correos de phishing) que les daban acceso a cuentas o dispositivos, derivando después en ataques denominados como *ransomware*. Este tipo de ataques continúa siendo uno de los principales elementos de preocupación para las instituciones financieras en México y en el mundo, ya que su impacto puede detener durante días la operación de las organizaciones, como se ha observado también en otros sectores,⁷⁴ representando un creciente riesgo para la estabilidad financiera. En octubre de 2021, representantes de más de 25 países, incluyendo al gobierno de México, acordaron impulsar acciones en materia de ciberseguridad para ataques de *ransomware*⁷⁵.

⁷² <https://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/seguridad-informacion-banco.html>

⁷³ Navigating Cyber 2021. <https://www.fsisac.com/hubfs/GIORReport2021/NavigatingCyber2021.pdf>

⁷⁴ El presidente de los Estados Unidos de América firmó una orden ejecutiva para fortalecer la ciberseguridad de este país, particularmente fortaleciendo las cadenas de suministro. [The White House, May 12, 2021](https://www.whitehouse.gov/the-press-office/2021/05/12/eo-on-cybersecurity)

⁷⁵ Joint Statement of the Ministers and Representatives from the Counter Ransomware Initiative Meeting October 2021. <https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2021/10/14/joint-statement-of-the-ministers-and-representatives-from-the-counter-ransomware-initiative-meeting-october-2021/>

Durante el periodo de contingencia sanitaria no se han presentado incidentes de ciberseguridad en la infraestructura o sistemas que opera el Banco Central. Tampoco se han presentado incidentes en las instituciones que hayan impactado el funcionamiento del sistema financiero⁷⁶.

Adicionalmente, en este año se ha observado un cambio en el objetivo de los ataques, dirigiéndose hacia los cajeros automáticos de las instituciones, aprovechando vulnerabilidades de los programas que controlan la entrega de billetes. De los 10 incidentes reportados por las instituciones financieras durante 2021, ocho corresponden a este tipo de ataques. Estos incidentes no han derivado en afectaciones económicas a los clientes de las instituciones, ni han impactado significativamente sus procesos y recursos, gracias a que entre autoridades e instituciones financieras se continúan promoviendo mejoras en los procesos de respuesta a incidentes. Las instituciones han actuado oportunamente para informar a las autoridades y otros participantes, acerca de incidentes cibernéticos y aplicar esquemas de contención o mitigación de contagio. Por su parte, las autoridades, a través de su Grupo de Respuesta a Incidentes Sensibles de Seguridad de la Información, han emitido 12 boletines con información técnica de los ataques ocurridos en el sector financiero mexicano, la cual permite a todos los participantes aplicar medidas de prevención.

El Banco de México seguirá promoviendo e incentivando que los participantes del sistema financiero asignen alta prioridad a las medidas de ciberseguridad, con énfasis en aquellas que se requiere para que el sistema financiero continúe operando mientras prevalece la pandemia del COVID-19 y las que se requieran para adoptar esquemas de trabajo a distancia seguros en la nueva normalidad.

5.1.2 Continuidad operativa de las infraestructuras de los mercados financieros y sus participantes

La continuidad operativa de las diversas infraestructuras de los mercados financieros es un aspecto esencial para que los beneficios de las infraestructuras se extiendan hacia la población en general. Eso cobra mayor relevancia en el caso del SPEI, derivado del incremento en el uso del sistema a raíz de la pandemia, así como a la utilización de esta infraestructura en la prestación de servicios de innovación en pagos como es el CoDi. Por ello, ampliar la infraestructura del SPEI forma parte de las acciones del Banco de México para asegurar el adecuado procesamiento de las órdenes de transferencia ante un incremento aún mayor a la demanda de transferencias electrónicas, brindando una funcionalidad de continuidad operativa adicional a la ya existente.

SPEI Ampliado

El SPEI Ampliado habilita una nueva instancia del SPEI. Con este nuevo esquema, los participantes deberán operar ciertos tipos de órdenes de transferencia en una instancia y otros tipos

⁷⁶ Los incidentes que las instituciones han reportado en 2021 al Banco de México se pueden consultar en la liga:

<https://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/d/%7BD15A313A-CBAE-B3CF-7E43-D6066DA3EB75%7D.pdf>

en la otra instancia. Esta implementación requiere que los participantes establezcan la infraestructura tecnológica necesaria para conectarse a ambas instancias y que certifiquen que pueden operar adecuadamente en las dos.

Los cambios regulatorios propuestos incluyen el reconocimiento de la cuenta del SPEI de ambas instancias, así como la forma de realizar el manejo de liquidez entre las dos instancias del SPEI y la obligación de procesar las órdenes de transferencia por la instancia en que las reciban los participantes, con independencia de la instancia a través de la cual hayan sido enviadas por el participante emisor.

El Banco de México, en su carácter de administrador de las infraestructuras de mercados financieros, ha mantenido un alto índice de disponibilidad de los sistemas que opera. En particular, destaca que, aun considerando las medidas que se implementaron como consecuencia del COVID-19, al cierre del tercer trimestre de 2021 se obtuvo un índice de disponibilidad en SPEI del 99.99 por ciento, cifra que ya considera el tiempo que se requirió para dar mantenimiento a la infraestructura que soporta su operación. Es importante destacar que el SPEI tiene una operación de 24 horas, todos los días del año.

5.2 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.⁷⁷ El proceso de consulta tiene como objetivo que el público en general y los participantes en el mercado en particular, conozcan el diseño de los proyectos regulatorios, expresando opiniones o recomendaciones sobre ellos antes de su emisión. Cabe señalar que, con su publicación en la página web del Banco de México, se comparte como borrador de disposición con la misma oportunidad a todos los regulados y al público en general. 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;⁷⁸ posteriormente, el Banco de México pone a disposición del público un reporte de los comentarios recibidos, en el que comunica su

⁷⁷ 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>

⁷⁸ El Banco elimina del portal los comentarios que sean anónimos, contengan propaganda de algún tipo o lenguaje agresivo, o que no estén vinculados con la consulta. Se guarda la evidencia de los mensajes eliminados.

posicionamiento respecto a las opiniones y recomendaciones de los participantes. Cabe mencionar que los comentarios recibidos no tienen carácter vinculante.

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

- 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.

La consulta pública es un proceso abierto a toda la sociedad, en el cual el Banco de México puede realizar invitaciones a individuos o instituciones particulares que, por su experiencia, pudieran enriquecer con sus comentarios 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, o
- 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, así como las aprobadas por la Comisión de Cambios.

Asimismo, no serán objeto de consulta pública las disposiciones cuando se deban de emitir de manera conjunta con otras autoridades, y cuando 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. De julio de 2020 a junio de 2021 se han sometido a consulta un total de 6 proyectos regulatorios (véase la Cuadro 5.1).

Cuadro 5.1
Proyectos regulatorios sometidos a consulta pública de julio 2020 a junio 2021

Proyecto regulatorio	Tipo de Consulta	Número de participantes
Proyecto de modificaciones a la Circular 3/2012, en materia de regímenes de admisión de pasivos y de inversión para las operaciones pasivas en moneda extranjera	Proyecto de disposiciones	3
Proyectos de disposiciones para modificar las Circulares 14/2017, 3/2012, 4/2016 y 13/2017, con el objetivo de implementar el esquema de SPEI ampliado, regular la participación indirecta en el SPEI, así como cambios misceláneos en el SPEI y en el SPID	Proyecto de disposiciones	17
Proyecto de disposiciones de carácter general para el mantenimiento de divisas y operaciones con estas de las dependencias y entidades de la administración pública federal que no tengan el carácter de intermediarios financieros	Proyecto de disposiciones	1
Proyecto de reglas aplicables a los financiamientos contingentes del Banco de México garantizados con dólares de los EE.UU.AA. o valores gubernamentales	Proyecto de disposiciones	1
Proyecto de modificaciones a la Circular 3/2012, en materia de cuentas de depósito a la vista de personas físicas mexicanas residentes en el exterior y tarjetas bancarias prepagadas denominadas en moneda nacional	Proyecto de disposiciones	3
Proyecto de modificaciones a la Circular 3/2017, relativa a las reglas para las subastas de coberturas cambiarias	Proyecto de disposiciones	1

5.3 Acciones de apoyo a migrantes y trabajadores en zonas turísticas

A través de los años, el Banco de México ha procurado que los trabajadores migrantes mexicanos estén en posibilidad de enviar los dólares que ganan en las mejores condiciones posibles. Un ejemplo de ello es el servicio de transferencias electrónicas Directo a México que este Instituto Central desarrolló en colaboración con la Reserva Federal de Estados Unidos a fin de facilitar el envío de remesas para los trabajadores mexicanos.⁷⁹

Los migrantes y sus familias están identificados como grupos en situación de vulnerabilidad en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera. Entre los objetivos de dicha Política, está el de incrementar la accesibilidad al sistema financiero nacional a los migrantes y promover el uso de productos financieros. Al respecto es relevante considerar que, en promedio, un migrante mexicano que pretende enviar 200 dólares desde Estados Unidos a su país, debe desembolsar el 5.7 por ciento de ese monto para el pago del servicio (11.7 dólares aproximadamente).⁸⁰ Durante 2020, las

⁷⁹ Ver la sección 4.2.2.3 para mayor detalle sobre Directo a México.

⁸⁰ Véase el documento de la *Política Nacional de Inclusión Financiera*: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/643214/PNIF_2020.pdf

remesas familiares enviadas a México ascendieron a 40.6 mil millones de dólares, de las cuales un 99.3 por ciento se realizaron a través de transferencias electrónicas y órdenes de pago, mientras que el 0.7 por ciento se realizó en efectivo, lo que representa un monto alrededor de 271 millones de dólares.

En febrero de 2021 las autoridades financieras mexicanas establecieron un conjunto de medidas con el fin de facilitar que los migrantes mexicanos envíen o cambien las divisas que entran de manera lícita al territorio nacional, fluyan de manera sencilla, segura y económica en apoyo a sus familias y a la economía de sus comunidades.⁸¹ Cabe mencionar que durante 2020, las instituciones de crédito, casas de cambio y casas de bolsa captaron 6,273.7 mil millones de dólares, colocaron 1,060.7 mil millones de dólares y exportaron o repatriaron 5,142.9 mil millones de dólares, esto les significó una entrada neta de 70.1 millones de dólares en efectivo.⁸²

Por otra parte, es frecuente que los visitantes extranjeros paguen en divisas de su país de origen por los servicios y bienes que consumen. Se estima que en 2019 los visitantes extranjeros gastaron en México 3,195 millones de dólares en efectivo, mientras que los viajeros mexicanos se llevaron al extranjero un monto de 1,680 millones en efectivo de esa divisa, lo que supuso una entrada neta de 1,515 millones de dólares en efectivo al país.⁸³ Este fenómeno dificulta el cambio dichas divisas a moneda nacional y propicia que se fijen cotizaciones por debajo del mercado, lo que afecta a las empresas y trabajadores de las zonas turísticas.

Como parte del esfuerzo coordinado por las autoridades financieras,⁸⁴ el Banco de México ha tomado las siguientes medidas para apoyar a los migrantes, trabajadores en zonas turísticas, sus familias y comunidades:

- Se creó una nueva cuenta de depósito a la vista para migrantes mexicanos.
- Se creó la aplicación de Ubicambio para que los usuarios encuentren puntos de compraventa de efectivo de dólares más fácilmente.
- Actualización del sitio de Directo a México
- Se crearon tarjetas prepagadas bancarias para que los visitantes extranjeros utilicen menos las divisas en efectivo para sus gastos.

⁸¹ Comunicado conjunto del 8 de febrero de 2021: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B1085E51C-BD30-19ED-38A6-AB84CBE57506%7D.pdf>

⁸² Esta información puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.banxico.org.mx/IndicadoresGraficos/actions/contenidoPortal/pyramid/23/230>

⁸³ Esta información puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.banxico.org.mx/portales-de-usuarios/informacion-sobre-remesas/d/%7B9C64A160-127A-7534-FAC8-8150726D89D2%7D.pdf>

⁸⁴ Anuncio conjunto del 8 de febrero de 2021: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B1085E51C-BD30-19ED-38A6-AB84CBE57506%7D.pdf>

5.3.1 Cuentas para migrantes mexicanos

Los migrantes mexicanos y sus familias son considerados vulnerables en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera. La falta de identificación oficial es un obstáculo común para que los migrantes mexicanos puedan beneficiarse del sistema financiero formal.

Para apoyarlos, el Banco de México emitió disposiciones⁸⁵ que establecen la creación de un producto de depósito a la vista que pueden contratar presentando su matrícula consular o un pasaporte mexicano emitido en el exterior. Las cuentas que podrán abrir son de niveles 2, 3 y 4, y deben estar denominadas en moneda nacional. Su contratación puede realizarse por los canales que habilite la institución incluyendo la vía remota para las cuentas nivel 2.

Ilustración 5.1

Pasos para abrir tu cuenta migrante



Estas cuentas pueden tener varios usos para los trabajadores migrantes mexicanos. Por un lado, si deciden hacer un envío por vía transferencia electrónica desde el extranjero, pueden retirar sus recursos en México en pesos, en términos muy competitivos de tipo de cambio y de costo de envío. Por otro lado, si los migrantes mexicanos deciden traer dólares en efectivo, los pueden depositar en

⁸⁵ El Banco de México la Circular 2/2021 el 12 de mayo de 2021. En la subsección 3.3.1.1 se explican a detalle las características de las cuentas que pueden contratar los migrantes.

esas cuentas, y serán cambiados en moneda nacional a un tipo de cambio preferencial cuando los abonos sean menores o iguales a 3,000 UDIS mensuales.

5.3.2 Ubicambio

En 2021 el Banco de México desarrolló una nueva aplicación para dispositivos móviles denominada Ubicambio Banxico de uso gratuito, la cual permite que los usuarios puedan consultar desde sus teléfonos móviles, mediante geolocalización (mapas), la ubicación de las sucursales de las instituciones de crédito y casas de cambio que ofrecen el servicio de compraventa de dólares en efectivo.

Con esta aplicación se busca facilitar a la población el intercambio de dólares en efectivo, incluyendo a los connacionales migrantes, a través de una aplicación que les permite conocer información relevante de todas las sucursales que ofrecen dichos servicios.

La aplicación Ubicambio está disponible para utilizarse en dispositivos con sistema operativo Android y iOS, por lo que puede ser utilizada en la mayoría de los teléfonos inteligentes. Adicionalmente, la información se puede consultarse en Internet a través de la siguiente liga: <https://www.banxico.org.mx/ubicambio/#/>

Ilustración 5.2
Ubicambio Banxico



La aplicación Ubicambio Banxico se suma al conjunto de aplicaciones que se ofrecen al público en general para consultar información sobre distintos servicios financieros. Para conocer más sobre las

aplicaciones para dispositivos móviles desarrolladas por el Banco de México, se puede consultar la página <https://www.banxico.org.mx/>, apartado “apps móviles”.

5.3.3 Actualización de la página de Directo a México

Durante 2021, el Banco de México llevó a cabo una actualización de página web de Directo a México, que como se señala en la sección 4 de este informe, permite enviar dinero desde una cuenta en alguna institución financiera suscrita al servicio en los Estados Unidos, a cualquier cuenta de depósito de un participante en el SPEI en México. Con esta actualización, se busca que la información sea más clara para los usuarios y facilitar su navegación. La página puede consultarse en <http://www.directoamexico.com/>

Ilustración 5.3
Página de Directo a México
<http://www.directoamexico.com/>



5.3.4 Tarjetas prepagadas bancarias para visitantes extranjeros

Es común que los turistas extranjeros realicen pagos en México con divisas en México; se estima que en 2019 introdujeron divisas en efectivo por un monto de 3,195 millones de dólares. Este fenómeno afecta a los trabajadores y empresas de las zonas turísticas, ya que la abundancia de efectivo en moneda extranjera propicia que los establecimientos locales de compraventa de divisas fijen cotizaciones con un menor tipo de cambio, mermando así el ingreso de las empresas y habitantes de estas comunidades.

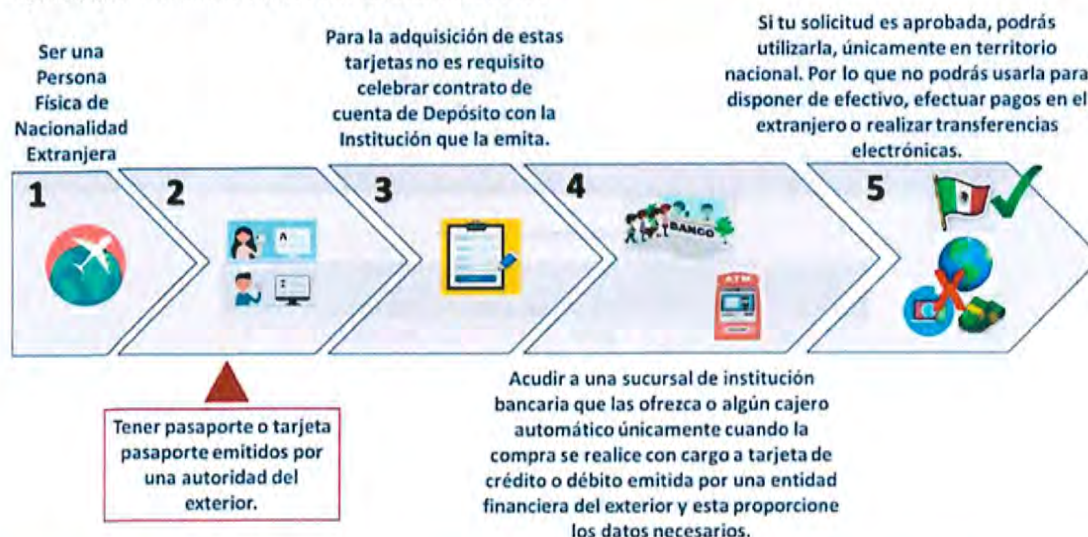
Para atender este problema el Banco de México emitió nuevas disposiciones⁸⁶ que amplían la gama de instrumentos de pago que pueden utilizar los turistas extranjeros, permitiendo que contraten *tarjetas prepagadas bancarias*, con la cuales pueden realizar compras en moneda nacional tanto en establecimientos como por comercio electrónico. Se espera que con la emisión de estas tarjetas, los turistas disminuyan el uso de divisas en efectivo para cubrir sus gastos en México, lo que beneficia directamente a las comunidades ubicadas en zonas turísticas.

Estas tarjetas pueden ofrecerse en sucursales bancarias y en cajeros automáticos y tienen una vigencia de 3 meses. Los recursos pueden abonarse con divisas en efectivo, o con cargos a tarjetas de crédito o débito emitidas en el extranjero. Las instituciones pueden ofrecerlas en formato físico y digital, y pueden ser utilizadas para realizar compras en línea y en comercios, quedando prohibido que se retire efectivo con ellas. Tampoco pueden realizarse pagos en el extranjero ni transferencias electrónicas. Cabe mencionar que pueden tener un saldo máximo que puede tener una sola persona en las tarjetas es de 1,500 UDIS.

Ilustración 5.4

Pasos para obtener una tarjeta prepagada

El siguiente diagrama muestra de manera general el proceso en una institución bancaria.



⁸⁶ El Banco de México la Circular 2/2021 el 12 de mayo de 2021. En la subsección 3.3.1.2 se explican a detalle las características de las tarjetas prepagadas bancarias que pueden contratar.

5.4 Herramientas de información para los usuarios

5.4.1 Micrositio para migrantes

En 2021 el Banco de México desarrolló un micrositio en el que se consolidó información sobre diversos temas relacionados con los esfuerzos de bancarización que está realizando el Banco de México, en coordinación con otras autoridades financieras, enfocados particularmente en apoyar a la comunidad migrante y sus familias. El sitio puede consultarse en Internet a través de la siguiente liga: <https://www.banxico.org.mx/portales-de-usuarios/informacion-sobre-remesas/remesas-informacion-banco-m.html>.

El micrositio contiene lo siguiente:

- Información sobre los requisitos para abrir una cuenta de depósito, las instituciones donde ofrecen cuentas para migrantes y las disposiciones relevantes.
- Una liga al sitio web y a la aplicación de Ubicambio para las personas interesadas en realizar operaciones de compraventa de divisas
- Una liga al sitio web de Directo a México para aquellos migrantes que estén interesados en enviar dinero a sus familiares mediante transferencias electrónicas. Adicionalmente, se provee información sobre las instituciones dentro de los EE. UU. que ofrecen el servicio de Directo a México.
- Información para los turistas extranjeros que desean contratar una tarjeta prepagada bancaria para realizar operaciones en territorio nacional.
- Información oportuna sobre el costo de enviar remesas por parte de diferentes proveedores.⁸⁷ La información se obtiene del Banco Mundial, que actualiza la información trimestralmente.⁸⁸

⁸⁷ Las tablas comparativas pueden consultarse en: <https://www.banxico.org.mx/portales-de-usuarios/informacion-sobre-remesas/d/%7BDF728735-D9DD-6322-00CE-9723602C307E%7D.pdf>

⁸⁸ La información sobre el costo de hacer envíos de dinero puede consultarse en: https://remittanceprices.worldbank.org/es/corridor/United-States/Mexico?order=field_cc1_total_cost_calc&sort=desc#tab-1

Ilustración 5.5

Información sobre remesas

I. Estadísticas generales de remesas

- Información estadística de remesas (boletín mensual, resumen, ingreso mensual y trimestral)
- Información relacionada con el manejo de dólares en efectivo: captación, colocación y exportación a nivel agregado
- Información sobre comisiones cobradas por envío de remesas y transferencia electrónicas desde Estados Unidos de América
- Quién es quien en el envío de dinero (PROFECO)

II. Acciones y herramientas para facilitar las remesas

Cuentas para migrantes

- Pasos para abrir tu cuenta migrante
- Instituciones financieras que ofrecen la cuenta para migrantes
- Disposiciones aplicables a cuentas para migrantes

Directo a México. Sistema de Transferencia de remesas USA - MÉXICO

- Pasos para enviar una transferencia mediante Directo a México
- Instituciones que ofrecen el servicio en los Estados Unidos

Ubicambio. Aplicación que identifica sucursales para cambiar dólares en moneda nacional

- Aplicación
- Sitio web Ubicambio

Tarjetas prepagadas

- Pasos para obtener una tarjeta prepagada
- Instituciones financieras que ofrecen tarjetas prepagadas
- Disposiciones aplicables a tarjetas prepagadas

Apoyo a bancos que operen con corresponsales a fin de mantener abiertos más puntos de oferta para los migrantes

III. Consideraciones generales

- Comunicado
- Consideraciones en torno a las operaciones con divisas en efectivo

5.4.2 Micrositio de servicios financieros y comisiones

El Banco de México mantiene 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.⁸⁹ 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.

⁸⁹ El micrositio se encuentra disponible en <https://www.banxico.org.mx/comisiones/informacion-comisiones-bancar.html>

Ilustración 5.6

Servicios Financieros y Comisiones

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 Económica (COFECE)
 3. H. Congreso de la Unión
5. Marco normativo aplicable

En el micrositio se explican 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.

5.5 Registro de comisiones

5.5.1 Solicitudes de registro

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 lleva el denominado Registro de Comisiones (RECO) y lo utiliza para beneficiar a los usuarios finales de las siguientes formas:

1. Vigila que las instituciones establezcan prácticas en el cobro de comisiones consistentes con los principios de competencia y transparencia que el propio Instituto Central ha fijado.
2. Supervisa que los incrementos solicitados en el nivel de comisiones estén justificados.
3. Publica en la web las comisiones vigentes en servicios de pago y crédito para que los usuarios consulten dicha información.

Además de proteger a los usuarios de posibles malas prácticas, la publicación de las comisiones contribuye a que los usuarios cuenten con mejor información cuando contratan productos financieros.

En el RECO se refleja el dinamismo que existe en el sistema bancario mexicano. Continuamente se registran nuevos productos y sus respectivas comisiones y se dan de baja aquéllos que dejan de ofrecerse. Durante 2021, 100 instituciones están obligadas a registrar sus comisiones ante el Banco de México: 50 bancos, 44 SOFOM E.R. 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. También registran la reducción o baja de comisiones.

Las solicitudes de cambio de en el RECO disminuyeron sustancialmente en 2020. En promedio, en los dos años previos se solicitaron 12,413 cambios al año, mientras que en 2020 se solicitaron 8,235, lo que implicó una disminución de 33.7 por ciento en el número de solicitudes de cambio. Durante 2020, el 78.8 por ciento de las solicitudes correspondieron a altas de nuevos productos e incrementos en comisiones, el resto –21.2 por ciento– pertenecieron a 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 66.0 por ciento.

Esta tendencia a la baja en el número de solicitudes de cambio ha continuado durante 2021, ya que entre el 1º de enero y el 10 de diciembre, se solicitaron 7,077 cambios en el RECO para entrar en vigor durante este mismo año. El 67.8 por ciento de las solicitudes corresponden a altas de comisiones por nuevos productos e incrementos en productos existentes; el resto, 32.2 por ciento, corresponden a bajas o decrementos de comisiones. El 62.9 por ciento de las solicitudes de incrementos de comisiones fueron rechazadas.

Cuadro 5.2
Actividad del Registro de Comisiones

(Número solicitado de altas, bajas y cambios en las comisiones)

Concepto	2018	2019	2020	2021 ^{1/}
Alta de comisiones por productos nuevos	3,409	1,514	1,686	1,252
Aceptación	929	634	609	579
Rechazo	2,480	880	1,077	673
Incremento de comisiones en productos existentes	5,488	5,159	4,801^{2/}	3,549
Aceptación	1,536	1,624	1,640	1,315
Rechazo	3,952	3,535	3,169	2,234
Reducción de comisiones existentes o cancelación de comisiones por baja de producto	3,272^{3/}	6,168^{3/}	1,748^{3/}	2,276
Total de cambios solicitados	12,169	12,657	8,235	7,077

Fuente: Reporte de envíos del RECO consultado el 10 de diciembre de 2021.

Nota: para el caso de altas, incrementos y reducciones, el año es en el que las altas o incrementos entraría en vigencia. Para el caso de bajas de comisiones, el año es en el que las comisiones se vencerían.

^{1/} Información al 10 de diciembre de 2021.

^{2/} Ocho comisiones que se incrementaron durante 2020 se dieron de baja en el mismo año; están contabilizadas como comisiones canceladas.

^{3/} Se modificaron las cifras para contabilizar las bajas realizadas desde el Catálogo Único de Productos en 2018, 2019 y 2020.

5.5.2 Comisiones por producto

Las solicitudes de cambio de registro de comisiones que se presentan ante el RECO pueden entenderse como el flujo de cambio de comisiones que va alterando el acervo de comisiones existente. Al 1º de diciembre de 2021, había 16,103 registros de comisiones vigentes en el acervo del RECO de productos dirigidos para personas físicas, cifra menor a la de principios de diciembre de 2020 (17,020 registros).

Las comisiones registradas en el RECO corresponden a 2,310 productos. Los productos de captación a la vista con chequera y sin chequera y las tarjetas de crédito, son los que, en promedio, tienen asociados un mayor número de comisiones. Ello obedece a que estos productos tienen asociadas diversas funcionalidades de pago y servicios que no se ofrecen en otros productos. A pesar de que algunos productos tienen muchas comisiones asociadas, muy pocas de ellas son de cobro frecuente⁹⁰ (ver el Cuadro 5.3).

⁹⁰ La identificación de las comisiones frecuentes se hizo en dos pasos: El primer paso consistió en contar el número de productos de un tipo que incluyen una comisión particular; una vez hecho lo anterior, se seleccionaron las comisiones que se aplican al menos en el 35% de los productos de ese tipo. El segundo paso consistió en agrupar comisiones que tienen hechos generadores similares, por ejemplo, las aclaraciones

Cuadro 5.3
Evolución del Registro de Comisiones
 (Comisiones y productos registrados)^{1/}

Tipo de producto	Número de registros de comisiones		Número de productos (Personas físicas)		Número de comisiones frecuentes ⁴
	2020 ²	2021 ³	2020 ²	2021 ³	2021 ³
Captación	9,205	9,152	603	604	
Cuenta de ahorro	18	18	8	8	2
Depósitos a la vista sin chequera	3,266	3,370	286	292	6
Depósitos a la vista con chequera	5,921	5,764	309	304	13
Créditos	7,815	6,951	1,700	1,706	
Crédito Automotriz	393	440	154	154	2
Crédito de Consumo (ABCD)	28	32	9	10	2
Crédito de Nómina	102	93	54	51	2
Crédito Hipotecario	3,138	2,327	854	848	4
Crédito Personal, distinto (ABCD)	448	532	210	232	2
Crédito Pymes	416	419	180	182	2
Tarjeta de Crédito	3,290	3,108	239	229	7
Total general	17,020	16,103	2,303	2,310	

Fuente: Base del Registro de Comisiones. Información consultada el 10 de diciembre de 2021.

Nota: sólo se excluyeron los servicios empresariales: titulares de marca, recepción de pagos, dispersión, concentración y servicios empaquetados

1. Se consideraron todos los productos registrados. Santander y Scotiabank registran los mismos productos en las diferentes instituciones que conforman su grupo financiero, por lo que el conteo presentado puede tener productos duplicados.

2. Las comisiones y productos reportados para 2020 corresponden a los que estuvieron vigentes el 1º de diciembre de ese año.

3. Las comisiones y productos reportados para 2021 corresponden a los que estuvieron vigentes al 1º de diciembre del mismo año.

4. La identificación de las comisiones frecuentes se hizo en dos pasos: El primer paso consistió en contar el número de productos de un tipo que incluyen una comisión particular; una vez hecho lo anterior, se seleccionaron las comisiones que se aplican al menos en el 35 por ciento de los productos de ese tipo. El segundo paso consistió en agrupar comisiones que tienen hechos generadores similares, por ejemplo, las aclaraciones improcedentes (independientemente de lo que origine la aclaración) o las emisiones de orden de pago (sin importar a donde se dirigen).

5.5.3 Modificaciones a la Circular 36/2010

La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros faculta al Banco de México para emitir disposiciones de carácter general en materia del registro de comisiones. Con este fundamento, el 18 de noviembre de 2010, se emitieron las Disposiciones en Materia de Registro de Comisiones contenidas en la Circular 36/2010. A partir de la entrada en vigor de estas disposiciones, se han registrado cambios que afectan a las mismas; en particular, el 9 de marzo de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación un decreto que reformó el artículo 2 de la LTOSF, con el fin de que las Instituciones de Tecnología Financiera (ITF) estén obligadas a registrar sus

improcedentes (independientemente de lo que origine la aclaración) o las emisiones de orden de pago (sin importar a donde se dirigen).

comisiones ante el Banco de México. Adicionalmente, en los últimos años se han identificado oportunidades de mejora en el funcionamiento del Registro de Comisiones.

Con base en las consideraciones anteriores, el 22 de noviembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial de la Federación una reforma a la Circular 36/2010 del Banco de México⁹¹ con el propósito de incorporar diversas mejoras en el Registro de Comisiones, las cuales tienen como objetivos simplificar la estructura del registro de comisiones, mejorar la parte operativa del registro y ampliar el alcance de la regulación.

En línea con lo anterior, como parte de los trabajos que el Banco de México ha realizado para la actualización del proceso de registro de comisiones, se establece una taxonomía que mejorará la transparencia de los actos o hechos que dan origen a los cobros de comisiones, para facilitar la administración de su registro y el desarrollo de mejores herramientas de comparación en beneficio de los usuarios.

Las modificaciones contribuirán al sano desarrollo del sistema financiero, al buen funcionamiento de los sistemas de pagos y a la protección de los intereses del público en general, lo cual constituye parte de las finalidades de este Instituto Central. En las siguientes subsecciones se resumen los cambios realizados a la Circular 36/2010.

5.5.3.1 Simplificación de la estructura del Registro de Comisiones

Los conceptos de cobro de comisiones que se encuentran registrados en el RECO son diversos. Esto se debe a la extensa gama de oferentes y de productos con múltiples servicios asociados. Las denominaciones de los conceptos de cobro se encuentran contenidas en un sólo campo, lo que dificulta su comparación entre instituciones y a través del tiempo. Adicionalmente, el Registro contiene comisiones que las instituciones bancarias han dejado de cobrar principalmente porque los productos no se encuentran activos. Aunque las entidades financieras pueden dar de baja las comisiones registradas, no se contemplaba un procedimiento específico para ello, lo que provocaba que el número de registros se encuentre sobredimensionado.

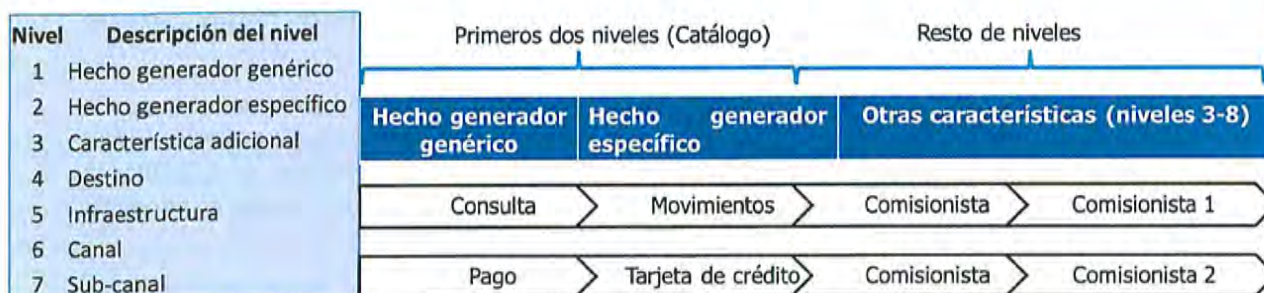
Con las modificaciones, cuando las entidades financieras realicen un cambio a las comisiones previamente registradas o incorporen una nueva comisión, utilizarán las categorías establecidas por el Banco de México. En los casos en que las entidades financieras soliciten una nueva comisión que no esté considerada en las categorías establecidas por el Banco de México, se precisa un procedimiento para su incorporación.

Las categorías mencionadas se estructurarán de acuerdo con una taxonomía que permite la identificación única de cada comisión a partir de su hecho generador y sus características. Para ello, se establecen 7 campos o niveles. Cabe mencionar que los niveles no aplican en todos los casos. Los dos primeros niveles son los más importantes, ya que incluyen los hechos generadores del cobro de una comisión y su característica específica. El resto de los niveles se integrarán en el momento de la

⁹¹ Circular 8/2021

solicitud de registro. A continuación, se muestran los niveles considerados y dos ejemplos de cómo se capturarán las comisiones en el nuevo registro:

Diagrama 5.1
Nuevos campos del RECO



Adicionalmente, con el fin de mejorar el proceso de depuración de registros, se contempla un mecanismo en donde anualmente se darán de baja las comisiones asociadas a productos o servicios que no estén activos. Para ello, se obligará a las instituciones a mantener evidencia documental de los productos activos.

5.5.3.2 Mejoras operativas

Bajo la mecánica de funcionamiento previa, las solicitudes de registro de comisiones de las entidades financieras debían enviarse tanto de manera física como electrónica. Con las modificaciones a la Circular se ha eliminado la necesidad de enviar la solicitud de manera física, y sólo se permitirá el envío de manera electrónica, lo que simplificará y agilizará el procedimiento. Para dar certeza jurídica al proceso, se utilizará la firma electrónica en las solicitudes. Por último, el proceso de registro facilitará la manera de capturar comisiones que se aplican en varios productos del mismo tipo.

5.5.3.3 Ampliación del alcance de la regulación

Las modificaciones han incorporado la posibilidad de requerir a las instituciones información relativa a las ganancias en eficiencia cuando presenten una solicitud de incremento de una comisión. Esto tiene el fin de identificar en qué medida dichas ganancias compensan los incrementos en costos que pudieran dar lugar al incremento de la comisión y en qué medida se trasladan a los usuarios en mejoras de calidad en los servicios prestados.

Por último, en el 2018, se estableció la obligación a las Instituciones de Tecnología Financiera de registrar sus comisiones ante el Banco de México. Con la entrada en vigor las modificaciones a la Circular 36/2010, las ITF que ya hayan iniciado operaciones tendrán 90 días hábiles para registrar sus comisiones. Las ITF que inicien operaciones después de la publicación de las modificaciones y antes de su entrada en vigor contarán con el mismo plazo.

5.6 Interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas (API)

El artículo 76 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF) establece que las sociedades de información crediticia (SIC) y las cámaras de compensación a que se refiere la Ley para la LTOSF se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en relación con el intercambio de datos e información a través de las interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas. Lo anterior, con el objetivo de posibilitar la conectividad y acceso para compartir información relacionada con tres tipos de datos:

- Financieros abiertos, que son aquéllos generados por las entidades mencionadas que no contienen información confidencial;
- Agregados, que son los relativos a cualquier tipo de información estadística relacionada con operaciones realizadas por o a través de las entidades mencionadas, sin contener un nivel de desagregación tal que puedan identificarse los datos personales o transacciones de una persona.
- Transaccionales, que son aquéllos relacionados con el uso de un producto o servicio, incluyendo cuentas de depósito, créditos y medios de disposición contratados a nombre de los clientes. En su carácter de datos personales de los clientes, sólo podrán compartirse con la previa autorización expresa de éstos.

Para cumplir con la obligación indicada, el Banco de México publicó en marzo de 2020 la Circular 2/2020 en la que estableció la regulación correspondiente, observando los principios que marca la LRITF: inclusión e innovación financiera, promoción de la competencia, protección al consumidor, preservación de la estabilidad financiera y neutralidad tecnológica; el propósito de esta regulación es continuar promoviendo el sano desarrollo del sistema financiero y propiciando el buen funcionamiento de los sistemas de pagos, proteger los intereses del público, así como preservar la efectividad de las normas de orden público establecidas en la LRITF.

La regulación prevé que las SIC y las cámaras de compensación presenten una solicitud de autorización al Banco de México para establecer un API que cumpla con diversos requisitos, entre los cuales se encuentran los relacionados con la comunicación, seguridad y operación, además de presentar un plan de trabajo para su implementación.

En octubre de 2021, se autorizó a CECOBAN para el establecimiento y operación de un API para Datos Agregados, la cual permitirá tener acceso a las entidades reconocidas que obtengan acceso para consultar información de datos agregados relacionados con:

- Información del servicio de Compensación Electrónica de Cheques, obtenida del proceso compensado en la fase de presentación tanto en moneda nacional como para dólares americanos.
- Información del servicio de Transferencias Electrónicas de Abonos, obtenida del proceso compensado en la fase de presentación en moneda nacional

- Información del servicio de Compensación de Transferencias de Cargos (Domiciliación de Recibos), la cual se obtendrá del proceso compensado en la fase de presentación en moneda nacional.

5.7 Supervisión y sanciones

En la siguiente subsección se describe la infraestructura y procedimientos de supervisión, así como las sanciones que impuso el Banco de México entre enero de 2020 y septiembre de 2021, en relación con incumplimientos a la LTOSF. Adicionalmente, se describen las medidas que se han tomado para reducir la carga regulatoria a las instituciones durante la contingencia sanitaria.

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

De enero a diciembre de 2020, se realizaron 57 visitas de inspección programadas; en 49 de ellas, se verificó el cumplimiento con algunas de las obligaciones que la LTOSF establece para el Banco de México. Cabe mencionar que derivado de la contingencia sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID-19, a partir del segundo trimestre de 2020, se suspendieron las visitas ordinarias; sin embargo, el Banco de México no ha interrumpido las labores de supervisión y dicha función se ha continuado a través de revisiones a distancia con el uso de tecnología de comunicación, las cuales han sido documentadas a través de requerimientos de información. Así, del total de visitas, 36 revisiones se hicieron a través de este mecanismo. Asimismo, de enero a septiembre de 2021, se han realizado 47 revisiones a distancia programadas, de las cuales en 27 se ha verificado el cumplimiento a Circulares emitidas por Banco de México que emanan de la LTOSF.

Cuadro 5.4
Visitas de inspección del Banco de México

Visitas	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ^{1/}	3T 2021 ^{2/}
Totales	69	60	71	75	89	76	57	47
LTOSF	25	34	36	41	45	41	49	27

Fuente: Banco de México

^{1/} 21 visitas de inspección ordinarias y 36 revisiones a distancia documentadas a través de requerimientos de información.

^{2/} Todos los casos corresponden a revisiones distancia documentadas a través de requerimientos de información.

Como parte del proceso de supervisión, una vez efectuadas las verificaciones y validaciones correspondientes, se da a conocer a las entidades supervisadas los hallazgos detectados. Las instituciones deben presentar para aprobación del Banco Central, un programa de acciones correctivas para atender dichas observaciones, estableciendo el plazo en el que van a instrumentarlas. Los temas objeto de revisión que emanan de la LTOSF son:

- Costo Anual Total (CAT)
- Ganancia Anual Total (GAT)

Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021

Información que ha sido publicada por el Banco de México

- Comisiones, Portabilidad de Nómina
- Domiciliación, Reglas de Tarjetas de Crédito
- Disposiciones para Tarjetas de Débito
- Pagos Anticipados y Adelantados
- Reglas de Tasa de Interés
- Cobro de interés por adelantado
- Acreditación de Pagos
- Información reportada a las Sociedades de Información Crediticia (SIC)
- Cobro de comisión por pago tardío a clientes que contaban con excepción al cobro de pago mínimo (medida que integra los programas de apoyo)

Adicionalmente, de julio de 2020 a septiembre de 2021, se han enviado un total de 32 casos de supervisión *extra-situ* a la Oficina de Sanciones, relacionados con diversos temas que emanan de la LTOSF:

- Información a las Sociedades de Información Crediticia (SIC)
- Reglas de SIC
- Tarjetas de crédito y débito
- Cobro de comisión de pago tardío a clientes que contaban con excepción al cobro de pago mínimo (programas de apoyo)
- Cobro de comisiones y portabilidad de nómina

Asimismo, de julio de 2020 a septiembre de 2021, se han realizado 24 solicitudes de información *extra-situ*, respecto a:

- Información reportada a la SIC
- Reglas de SIC
- Comisiones
- Tarjetas de crédito
- Excepción al cobro de pago mínimo (programas de apoyo)
- Portabilidad de nómina

Cuadro 5.5
Número de casos de supervisión y solicitudes de información extra-situ

Concepto	Total
Casos de supervisión	32
Solicitudes de información	24

Fuente: Banco de México

5.7.2 Sanciones específicas por incumplimientos a la LTOSF

Durante 2020, se impusieron 113 sanciones a los intermediarios supervisados por irregularidades con respecto al cumplimiento de la LTOSF y disposiciones que de ella emanan: 51 a las reglas de tarjetas de crédito, 25 por incumplimiento a las disposiciones de la GAT, 12 por incumplimiento a las disposiciones del CAT, 11 a las disposiciones en materia de portabilidad de nómina, 5 a las disposiciones que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones, 3 a las

disposiciones de domiciliación, 3 a las disposiciones sobre registro de comisiones, 2 a las disposiciones en materia de pagos anticipados y 1 a las disposiciones para la acreditación de pagos.

De enero a septiembre de 2021, se han impuesto 90 sanciones: 29 a las reglas de tarjetas de crédito, 24 por incumplimiento a las disposiciones del CAT, 20 a las disposiciones en materia de portabilidad de nómina, 5 a las disposiciones en materia de registro de comisiones, 4 a las disposiciones de domiciliación, 3 por incumplimiento a las disposiciones de la GAT, 3 a las disposiciones en materia de pagos anticipados y 2 a las disposiciones que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones.

Durante 2020 se impusieron multas por un total de \$6,832,923.46 (seis millones ochocientos treinta y dos mil novecientos veintitrés pesos 46/100 m.n.) y de enero a septiembre de 2021 se han impuesto multas por un total de \$9,573,711.22 (nueve millones quinientos setenta y tres mil setecientos once pesos 22/100 m.n.) en materias establecidas por la LTOSF.

Cuadro 5.6
Sanciones por LTOSF

	2020		3T 2021	
	No. Sanciones	Monto Sanciones	No. Sanciones	Monto Sanciones
AMONESTACIÓN	31		16	
Banca de Desarrollo	3		1	
Banca Múltiple	26		14	
Cooperativas de Ahorro y Préstamo	1		0	
Sociedades Financieras Populares	1		0	
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	0		1	
MULTA	82		74	
Banca de Desarrollo	1	288,501.60	1	357,068.00
Banca Múltiple	80	6,310,693.86	62	7,470,375.22
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	1	233,728.00	11	1,746,268.00
TOTAL	113	6,832,923.46	90	9,573,711.22

5.8 Medidas del Banco de México para mitigar los efectos económicos de la contingencia sanitaria⁹²

La pandemia del COVID-19 ha afectado la economía de los hogares y las condiciones en que son provistos los servicios financieros. El Banco de México anunció una serie de medidas y facilidades a inicios de 2020⁹³ que estaban encaminadas a:

- Proveer liquidez para el sano desarrollo del sistema financiero,
- Promover un comportamiento ordenado de los mercados financieros y
- Fortalecer los canales de otorgamiento de crédito

Desde su anuncio, las medidas y facilidades contribuyeron a propiciar un comportamiento más ordenado de los mercados financieros, ya que los intermediarios podían contar con un soporte de liquidez adicional en caso de que lo necesitaran. La vigencia de la mayoría de estas medidas expiró el 30 de septiembre. En las siguientes subsecciones se detalla el uso de las facilidades.

5.8.1 Medidas de provisión de liquidez

Ante el choque financiero que afectó a la economía mexicana, diversos instrumentos y mercados financieros del país mostraron una menor liquidez y profundidad, lo que contribuyó a un incremento en la volatilidad financiera. El Banco de México estableció un conjunto de medidas para atender esta problemática mediante la provisión de liquidez, buscando evitar la segmentación de los mercados y procurando que no se interrumpiera el proceso de intermediación financiera.

Las siguientes medidas continúan vigentes:

1. Disminución del Depósito de Regulación Monetaria (DRM) en 50 mil millones de pesos:⁹⁴ redujo el monto que las instituciones de crédito deben mantener en el Banco de México con el fin de mejorar la liquidez de las instituciones de banca múltiple y de desarrollo, liberando recursos en apoyo a sus operaciones activas.

⁹² Para mayor información sobre estas medidas se recomienda consultar el sitio “Medidas adicionales de liquidez y crédito”: <https://www.banxico.org.mx/portales-de-usuarios/sano-desarrollo-mercados-fi.html>, el Recuadro 7 del informe trimestral enero – marzo 2020: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informes-trimestrales/%7B23C2DCA8-4AD3-FBF0-B0BF-4D30C8066B84%7D.pdf>

⁹³ Medidas anunciadas el 20 de marzo: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B9BB8001D-4B6F-199F-D052-64BAF578A489%7D.pdf>

Medidas anunciada el 21 de abril: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B1E8E5322-7086-9563-570C-412659ECB292%7D.pdf>

⁹⁴ Circular 7/2020 emitida el 1º de abril de 2020.

2. Incremento de liquidez durante horarios de operación:⁹⁵ el Banco de México mantiene un exceso de liquidez diario durante los horarios de operación de los mercados financieros, evitando que se presenten presiones innecesarias sobre su tasa objetivo.

Las siguientes medidas expiraron el pasado 30 de septiembre:

1. Facilidad de Liquidez Adicional Ordinaria (FLAO): la FLAO ofrece liquidez a las instituciones de banca múltiple mediante créditos garantizados o reportos. Para fortalecer las alternativas de acceso a financiamiento de la banca se tomaron las siguientes medidas:
 - a. Reducción del costo de la FLAO de entre 2 y 2.2 veces el objetivo para la Tasa de interés interbancaria a un día a 1.1 veces.⁹⁶
 - b. Se amplió el acceso a las instituciones de banca de desarrollo para que pudieran obtener liquidez mediante créditos garantizados o reportos.⁹⁷
2. Ampliación de los títulos elegibles para la FLAO⁹⁸ y operaciones de financiamiento en dólares⁹⁹: esta medida facilitó la obtención de recursos líquidos para ser canalizados al otorgamiento de crédito sin debilitar la posición de liquidez de las instituciones de crédito. Esto tuvo el objetivo de proporcionar liquidez a los instrumentos bursátiles que vieron disminuida su operatividad y liquidez en el mercado secundario evitando una segmentación del mercado de deuda.
3. Ventanilla de reporto de valores gubernamentales:¹⁰⁰ esta ventanilla se abrió con el objetivo de proporcionar liquidez a las instituciones financieras tenedoras de deuda gubernamental, permitiendo que las instituciones obtuvieran liquidez sin tener que enajenar sus títulos bajo condiciones de alta volatilidad en los mercados financieros.
4. Ventanilla de intercambio temporal de garantías:¹⁰¹ esta ventanilla tuvo como fin proporcionar liquidez a instrumentos bursátiles que, por las condiciones de incertidumbre y volatilidad, vieron disminuida su operatividad y liquidez en el mercado secundario.
5. Facilidad de reporto de títulos corporativos:¹⁰² esta facilidad tuvo como objetivo proporcionar liquidez a los certificados bursátiles corporativos de corto plazo y deuda

⁹⁵ Medidas anunciada el 21 de abril: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B1E8E5322-7086-9563-570C-412659ECB292%7D.pdf>; y comunicado del 25 de febrero del 2021: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B606E5612-53D1-90D0-7993-B1A76BF714D2%7D.pdf>.

⁹⁶ Circular 4/2020 emitida el 1º de abril de 2020

⁹⁷ Ibíd.

⁹⁸ Circular 15/2020 emitida al 13 de mayo de 2020

⁹⁹ Circulares 3/2020 y 26/2020 emitidas el 1º de abril y el 19 de junio de 2020 respectivamente

¹⁰⁰ Circular 17/2020 emitida el 19 de mayo de 2020

¹⁰¹ Circular 16/2020 emitida el 19 de mayo de 2020

¹⁰² Circular 18/2020 emitida el 19 de mayo de 2020

corporativa de largo plazo que, por las condiciones de incertidumbre y volatilidad, vieron reducidas su operatividad y liquidez en el mercado secundario.

A finales de octubre de 2021, el monto total de recursos asignados a través de estas medidas fue de alrededor de 623 mil millones de pesos, mientras que el monto vigente comprometido asciende a poco más de 60.8 mil millones de pesos.

Cuadro 5.7
Uso de las medidas de provisión de liquidez
(Miles de millones de pesos)

	Tamaño de los programas	Utilización	
		Monto vigente comprometido	Monto total asignado ^{1/}
Disminución del Depósito de Regulación Monetaria	50	50	50
Facilidad de Liquidez Adicional Ordinaria	NA	-	-
Incremento de liquidez durante horarios de operación	-	-	-
Ventanilla de reporto de valores gubernamentales	-	-	465.00
Ventanilla de intercambio temporal de garantías	-	5.56	63.19
Facilidad de reporto de títulos corporativos	-	5.28	44.83
Total	50	60.84	623.02

^{1/} Se refiere al monto total asignado durante todas las convocatorias para cada una de las facilidades, incluyendo aquellas operaciones que ya llegaron a vencimiento.

5.8.2 Medidas para fomentar un comportamiento ordenado de los mercados financieros

Estas medidas estuvieron enfocadas a proporcionar liquidez a las instituciones tenedoras de valores gubernamentales, evitando distorsiones en su curva de rendimientos, y manteniendo operaciones ordenadas en el mercado cambiario. Todas las medidas tomadas en este sentido se mantienen vigentes:

1. Fortalecimiento del Programa de Formadores de Mercado de deuda gubernamental:¹⁰³ este programa se lleva a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y su objetivo es coadyuvar al desarrollo del mercado de deuda gubernamental, participando en las colocaciones de deuda, proveyendo liquidez y facilitando el proceso de descubrimiento de precios en el mercado. Se hicieron dos modificaciones a este programa con el objeto de que las instituciones involucradas incrementaran su participación en el mercado de deuda:
 - a. Ejecución de permutas de valores gubernamentales para los formadores de mercado.

¹⁰³ Circular 6/2020 emitida el 1º de abril de 2020

- b. Modificación al derecho de opción de compra de valores gubernamentales de formadores de mercado, estableciendo que el ejercicio de dicha opción se realice al segundo día hábil bancario siguiente a la ejecución de la subasta primaria. Antes el ejercicio era de un día hábil.
2. Permuta de valores gubernamentales:¹⁰⁴ el Banco de México recibe títulos de largo plazo (a partir de 10 años) a cambio de títulos de corto plazo (hasta 3 años) con el fin de propiciar un correcto funcionamiento del mercado de deuda gubernamental.
3. Ampliación del programa de coberturas cambiarias:¹⁰⁵ el programa se amplió de 20 a 30 mil millones de dólares.
4. Subastas de crédito en dólares:¹⁰⁶ el Banco de México realiza subastas de crédito en dólares estadounidenses con el propósito de aumentar la disponibilidad del financiamiento en esta moneda. Esta facilidad se financia con el mecanismo temporal de intercambio de divisas establecido con la Reserva Federal de los Estados Unidos por un monto de 60 mil millones de dólares.
5. Coberturas cambiarias liquidables en dólares con contrapartes no domiciliadas en México:¹⁰⁷ esta medida tiene como objeto procurar condiciones de operación ordenadas en el mercado peso-dólar, particularmente durante las sesiones de Asia y Europa.

A finales de octubre de 2021, el monto total asignado para estas medidas fue de 14.98 mil millones de pesos para la permuta de valores gubernamentales y de 22.69 mil millones de dólares para las subastas de crédito en dólares y el programa de coberturas cambiarias. El monto vigente comprometido es de 14.98 mil millones de pesos para la permuta de valores gubernamentales y de 7.59 mil millones de dólares para el programa de coberturas cambiarias y las subastas de crédito en dólares.

¹⁰⁴ Circular 8/2014 emitida el 19 de mayo de 2014

¹⁰⁵ Comunicado de la Comisión de Cambios del 9 de marzo de 2020: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/anuncios-de-la-comision-de-cambios/%7BCACBD2E2-718D-A171-9660-71FDA182662B%7D.pdf>

¹⁰⁶ Comunicados de la Comisión de Cambios: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/anuncios-de-la-comision-de-cambios/comunicados-comision-cambios-.html>

¹⁰⁷ Medidas anunciadas el 21 de abril del 2020: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B1E8E5322-7086-9563-570C-412659ECB292%7D.pdf> ; y comunicado del 25 de febrero del 2021: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/miscelaneos/%7B606E5612-53D1-90D0-7993-B1A76BF714D2%7D.pdf>.

Cuadro 5.8
Uso de las medidas para fomentar un comportamiento ordenado de los mercados financieros

	Tamaño de los programas		Utilización			
			Monto vigente comprometido		Monto total asignado ^{1/}	
	mmp	mmd	mmp	mmd	mmp	mmd
Permuta de valores gubernamentales	100		14.98		14.98	
Ampliación del programa de coberturas cambiarias		30		7.49		7.49
Subastas de crédito en dólares		60		0.10		15.20
Total	100	90	14.98	7.59	14.98	22.69

mmp: Miles de millones de pesos; mmd: Miles de millones de dólares

^{1/} Se refiere al monto total asignado durante todas las convocatorias para cada una de las facilidades, incluyendo aquellas operaciones que ya llegaron a vencimiento.

5.8.3 Medidas para fortalecer los canales de otorgamiento de crédito

Derivado de la pandemia, familias y hogares solventes enfrentaron restricciones de liquidez. En particular, muchos hogares sufrieron una disminución transitoria de sus fuentes de ingreso. El Banco de México implementó medidas con el objetivo de procurar que el sector financiero mantuviera el flujo de crédito a personas físicas (PF) y a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES)¹⁰⁸. Ambas medidas expiraron el pasado 30 de septiembre:

1. Financiamiento a PF y MiPYMES liberando DRM o a través de reportos a plazo:¹⁰⁹ el Banco de México proveyó recursos a las Instituciones de Crédito para que éstas lo canalizaran a las PF y MiPyMEs. Los recursos liberados se asociaron al DRM y, cuando fue necesario, a través de financiamientos a un plazo de entre 18 y 24 meses con un costo igual al objetivo de la tasa de interés interbancaria a un día.
2. Financiamiento orientado a MiPYMES garantizado con créditos corporativos:¹¹⁰ el Banco de México otorgaba a las Instituciones de Crédito un financiamiento a un plazo de entre 18 y 24 meses garantizado con la cartera de créditos a empresas del sector corporativo¹¹¹ para que, a su vez, la banca canalizara financiamiento a las MiPyMEs. El costo de acceder a los recursos era igual al objetivo de la tasa de interés interbancaria a un día.

La vigencia del periodo para que las Instituciones de Crédito utilizaran estas facilidades terminó el 30 de septiembre de 2021. Las instituciones pueden conservar los recursos dispuestos con

¹⁰⁸ Las PF y MiPyMEs debían cumplir con las características de elegibilidad señaladas en las circulares 20 y 25/2020. Las características se reportan al Banco de México.

¹⁰⁹ Circular 20/2020 emitida el 2 de junio de 2020

¹¹⁰ Circular 25/2020 emitida el 19 de junio de 2020

¹¹¹ Empresas que emiten deuda bursátil y tienen una alta calificación crediticia, igual o superior a "A".

anterioridad al plazo antes mencionado en tanto comprueben que los recursos se destinaron al otorgamiento de crédito a personas físicas y MiPyMES de acuerdo a las siguientes características:

- **MiPyMES:**
 - Deben ser personas morales o personas físicas con actividad empresarial que tengan 250 empleados o menos, y cuyos créditos con la misma institución no excedan un monto total de 50 millones de pesos.
 - Pueden pedir nuevos créditos, arrendamientos financieros o factorajes financieros.
 - Pueden ampliar el monto de los créditos existentes mediante reestructuras o refinanciamientos, siempre y cuando se convengan mejores términos y condiciones de plazo y tasa.
 - El monto acumulado de los créditos otorgados, que estén financiados con las 2 medidas mencionadas, no deberá superar los 50 millones de pesos por cada MiPyME.
 - Los créditos y arrendamientos financieros celebrados con recursos provenientes de los DRM deberán ser otorgados a plazos no menores a seis meses.
 - Las Instituciones podrán referir los recursos que obtengan del Banco de México a los créditos o ampliaciones anteriormente señaladas siempre y cuando se hayan celebrado a partir del 2 de junio de 2020, para acceder al financiamiento liberando DRM o a través de reportos a plazo, y a partir del 19 de junio de 2020, para acceder al financiamiento garantizado con créditos corporativos.
- **Personas físicas:**
 - Pueden pedir créditos de nómina, personales, automotrices (sólo autos nuevos) e hipotecarios (sólo para adquisición o refinanciamiento).
 - Deben haber celebrado su crédito a partir del 19 de agosto de 2020, al menos que sea una ampliación, reestructura o refinanciamiento, en cuyo caso, el crédito pudo haberse originado en cualquier fecha.
 - Se establecen límites en el monto de originación de los créditos
 - El monto principal de los créditos personales y de nómina debe ser menores o iguales a 192,500 pesos.
 - El monto principal de los créditos automotrices no debe superar los 220,000.
 - El monto principal de los créditos hipotecarios no debe exceder de 1,400,000 pesos.
 - Con respecto a las reestructuras y refinanciamientos, deben convenir mejores términos y condiciones de plazo y tasa.

A través de las facilidades descritas, se asignó a las instituciones de crédito un monto total de más de 44 mil millones de pesos; con estos recursos, las instituciones otorgaron créditos por poco más de 111 mil millones de pesos, de los cuales alrededor de 33 mil millones siguen vigentes. Más de 355 mil usuarios fueron beneficiados por estas facilidades.

Cuadro 5.9
Créditos asociados a las facilidades

Conceptos		Financiamiento liberando DRM o a través de reportos a plazo ^{4/}	Financiamiento orientado a MiPyMES garantizado con reportos corporativos	Total
Montos iniciales de crédito acumulados ^{1/} (millones de pesos)		19,667.78	91,484.48	111,152.26
Saldo de créditos vigentes ^{2/} (millones de pesos)		11.39	32,973.33	32,984.72
Monto asignado ^{3/ 5/} (millones de pesos)	Total	13,960.00	31,407.70	44,648.14
	Vigente	9,430.11	30,748.14	40,879.46
Número de créditos otorgados	Acumulado	337,422	765,739	1,103,161
	Vigentes	219,070	181,770	400,840
Número de usuarios beneficiados	Acumulado	332,821	22,498	355,319
	Vigentes	216,395	16,542	232,937

Fuente: Banco de México. Información a octubre de 2021.

1/ Montos iniciales de créditos acumulados: es la cifra acumulada del financiamiento inicial que ha sido otorgado a los créditos asociados a alguna de las facilidades. Este monto no refleja el estado actual del financiamiento, toda vez que se suma el monto de la recolocación de créditos con los mismos recursos de la Facilidad que se van liberando por amortizaciones, prepagos y vencimientos.

2/ Saldo vigente: se refiere al saldo de los créditos vigentes al 27 de octubre de 2021 que están asociados a alguna de las facilidades.

3/ Monto asignado: recursos provistos por Banco de México a las Instituciones de Crédito para la colocación de créditos.

4/ Las instituciones sólo financiaron a las PF con este programa.

5.9 Instituciones de tecnología financiera

5.9.1 Contexto general

En marzo de 2018 se emitió la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF o Ley FinTech), la cual establece el marco regulatorio para este tipo de empresas, a las que denomina "Instituciones de Tecnología Financiera (ITF)", conformadas por las Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC) y las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (IFPE). Dicho marco busca definir las condiciones de operación de las ITF, en virtud de la principal característica que motivó a su atención regulatoria en México, a saber, la captación de recursos del público, para que, bajo los principios de inclusión financiera, protección al consumidor, estabilidad financiera, competencia, innovación, integridad y neutralidad tecnológica, los usuarios finales de estas entidades reciban los potenciales beneficios de las tecnologías financieras, mientras se mitigan los riesgos que podrían surgir, producto de su funcionamiento.

La entrada de nuevos participantes, a su vez, permite la generación de más productos y servicios financieros en busca de la atención de necesidades financieras de una demanda de servicios cada vez más sofisticada, especializada, mejor informada y preocupada por consumir servicios digitales que se ajusten a su medida. Más aún, servicios y productos que se proveen a través de medios digitales, combinados con modelos de negocio disruptivos y novedosos pueden contribuir a cerrar brechas de inclusión y a mejorar las condiciones de los contratos con los usuarios en términos de calidad en el servicio, menor costo, afinidad oferta-demanda, experiencia de usuario, y en general,

a incrementar el beneficio potencial que puede tener el uso de servicios financieros formales para la población que actualmente se encuentra al margen de los mismos.

En los últimos años, el desarrollo de nuevas tecnologías y su aplicación en la provisión de servicios financieros se ha acelerado. Como resultado de lo anterior, han venido entrando al mercado nuevos participantes que proveen servicios potencialmente innovadores con alto valor agregado, cuyas actividades no siempre son compatibles con la regulación vigente. Esto podría desincentivar la entrada de participantes y obligaría a los proveedores a degradar sus servicios en comparación de los que se proveen en otras jurisdicciones, lo que, a su vez, implicaría que los usuarios finales de estos nuevos servicios no recibieran el máximo beneficio de las nuevas tecnologías.

La tecnología digital, combinada con modelos financieros disruptivos e innovadores, o diferenciados de los oferentes tradicionales, son cada vez más conocidos y empleados en el mundo por una diversidad de empresas. Las nuevas generaciones de usuarios de servicios financieros parecen estar reconfigurando la oferta de servicios, al tiempo que la investigación y el desarrollo de tecnologías y el emprendimiento hacia un ecosistema más digital motivan y justifican el empeño por algunos participantes para incursionar en el sector.

Los modelos de negocio regulados por la LRITF comparten la característica de intermediación y manejo de recursos del público, por lo cual, las empresas que pretendan realizar las actividades de financiamiento colectivo o de emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico, requieren de la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien de conformidad con el artículo 35 de la LRITF, la otorgará cuando a su juicio se cumpla adecuadamente con los requisitos legales y normativos, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, conformado tanto por dicha Comisión como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Banco de México.

A noviembre de 2021, las autoridades financieras han recibido 120 solicitudes para constituir una ITF, conformadas por 78 IFPE y 42 IFC. Adicionalmente, se han recibido 7 solicitudes para operar modelos novedosos. A través del Comité Interinstitucional, la CNBV ha resuelto 81 expedientes de solicitud, de los cuales 58 fueron autorizados y de estos 46 (79 por ciento) ya se encontraban operando antes de la entrada en vigor del marco regulatorio referido y 23 fueron rechazados, de estos 17 (74 por ciento) ya operaban¹¹². Adicionalmente se han registrado 23 desistimientos, y 23 expedientes se encuentran en proceso de revisión (ver Cuadro 5.9).

¹¹² La LRITF, en su disposición octava transitoria, permitió a las empresas que con anterioridad al 9 de marzo de 2018 ya se encontraran desempeñando actividades cuya regulación quedaba contenida en dicho ordenamiento, presentar su solicitud ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para conformarse como entidad financiera regulada y supervisada, a más tardar a los 12 meses posteriores a la fecha de entrada en vigor de las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera emitidas por dicha Comisión, lo cual ocurrió el 25 de septiembre de 2019.

Cuadro 5.10
Estadística del proceso de autorizaciones de ITF a noviembre de 2021

		IFPE	IFC	MN	Resueltas	
Total	autorizadas	37	21	0	58	81
	rechazadas	15	8	0	23	
	desistidas	14	6	3	23	
	en proceso	12	7	4	23	
	total:	78	42	7		
8va transitoria	autorizadas	29	17	0	46	63
	rechazadas	13	4	0	17	
	desistidas	12	4	0	16	
	en proceso	2	0	0	2	
	total:	56	25	0		
Nuevas	autorizadas	8	4	0	12	18
	rechazadas	2	4	0	6	
	desistidas	2	2	3	7	
	en proceso	10	7	4	21	
	total:	22	17	7		

Fuente: elaboración Banco de México con base en las solicitudes de opinión recibidas de la CNBV desde 2019 al 25 de noviembre de 2021. "MN" significa Modelo Novedoso como se define en la fracción XVII del artículo 4 de la LRITF.

En los siguientes apartados se describen las características de las IFC y de las IFPE, las acciones que ha realizado el Banco de México respecto a sus atribuciones establecidas en la Ley Fintech y la contribución que cada una de estas figuras podría tener en el sistema financiero y algunos de los beneficios esperados para sus usuarios tras su autorización como nuevas entidades financieras.

5.9.2 Instituciones de fondos de pago electrónico (IFPE)

Las IFPE, conocidas en otros países como *e-money issuers* o emisores de dinero electrónico, tienen por objeto emitir fondos de pago electrónico, es decir, fondos que corresponden a una obligación de pago a cargo del emisor, emitidos a la par de una cantidad determinada de moneda nacional o de moneda extranjera. De esta forma, dichas instituciones permiten realizar pagos entre usuarios y a comercios a través de fondos de pago electrónico.

Mediante la emisión de la Ley Fintech y la regulación secundaria se establece un marco regulatorio que, por una parte, permite el desarrollo de la innovación en los servicios de pagos del país, de tal forma que se aprovechan los beneficios de la eficiencia que las IFPE pueden aportar a la provisión de servicios de pago y, al mismo tiempo, se establecen condiciones adecuadas para que se mitiguen los riesgos asociados a tales servicios.

Con el propósito de propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos y el sano desarrollo del sistema financiero, así como la protección de los intereses del público, el Banco de México tiene emitidas disposiciones secundarias relativas a las operaciones de estas instituciones (Circular 12/2018). Entre los requerimientos que deberán observar IFPE se encuentran los siguientes:

- Diversos aspectos de su operación relacionada con la emisión y administración de dichos tipos de fondos;
- Establecimiento de niveles de cuenta asociados a los límites de recursos de los usuarios y a los requisitos de identificación, de tal forma que se tenga un mejor conocimiento del cliente y administración de riesgos;
- Términos y condiciones para el otorgamiento de beneficios monetarios y no monetarios;
- Límites de sobregiros que podrán otorgar;
- Operación de transferencias de fondos de pago electrónico referidos a moneda extranjera, y;
- Obligación de interconectarse a los sistemas de pagos a aquellas instituciones que tengan una alta operatividad, un monto importante de fondos de pago electrónico emitidos, o bien, un número elevado de clientes, entre otros aspectos.

Durante 2020, el Banco de México trabajó en conjunto con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en la emisión de las disposiciones conjuntas en materia de seguridad de la información, contratación de terceros para prestación de servicios necesarios para su operación y características del uso de los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para otorgar servicios de la IFPE. Dichas disposiciones incluyen medidas para gestionar los riesgos de las empresas que proveen servicios tecnológicos como los de cómputo en la nube, considerando que por la escala operativa que algunas llegan a tener, una disrupción o suspensión en la prestación de sus servicios puede tener implicaciones relevantes para la continuidad operativa de las entidades financieras que recurren a estas empresas para prestar sus servicios financieros básicos, e incluso para la estabilidad del sistema financiero. Estos riesgos pueden tener su origen en el ámbito operativo o legal, pudiendo provenir de una jurisdicción diferente a la nuestra.

Al cierre de noviembre de 2021, se contaba con 11 sociedades autorizada publicadas en el Diario Oficial de la Federación para constituirse como IFPE, mientras que 37 entidades se encontraban en proceso para constituirse como tales.

Dentro del proceso de revisión se identificaron modelos de operación que en general se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. **Proveedora de servicios para otras entidades:** Aquellos modelos de negocio que ofrecen sus productos a otras entidades que buscan ofertar servicios financieros en sus plataformas.
2. **Operadoras de vales:** Refiere a los modelos de negocio que iniciaron con el ofrecimiento de vales a empresas y que migraron esta operación a esquemas de fondos de pago electrónico

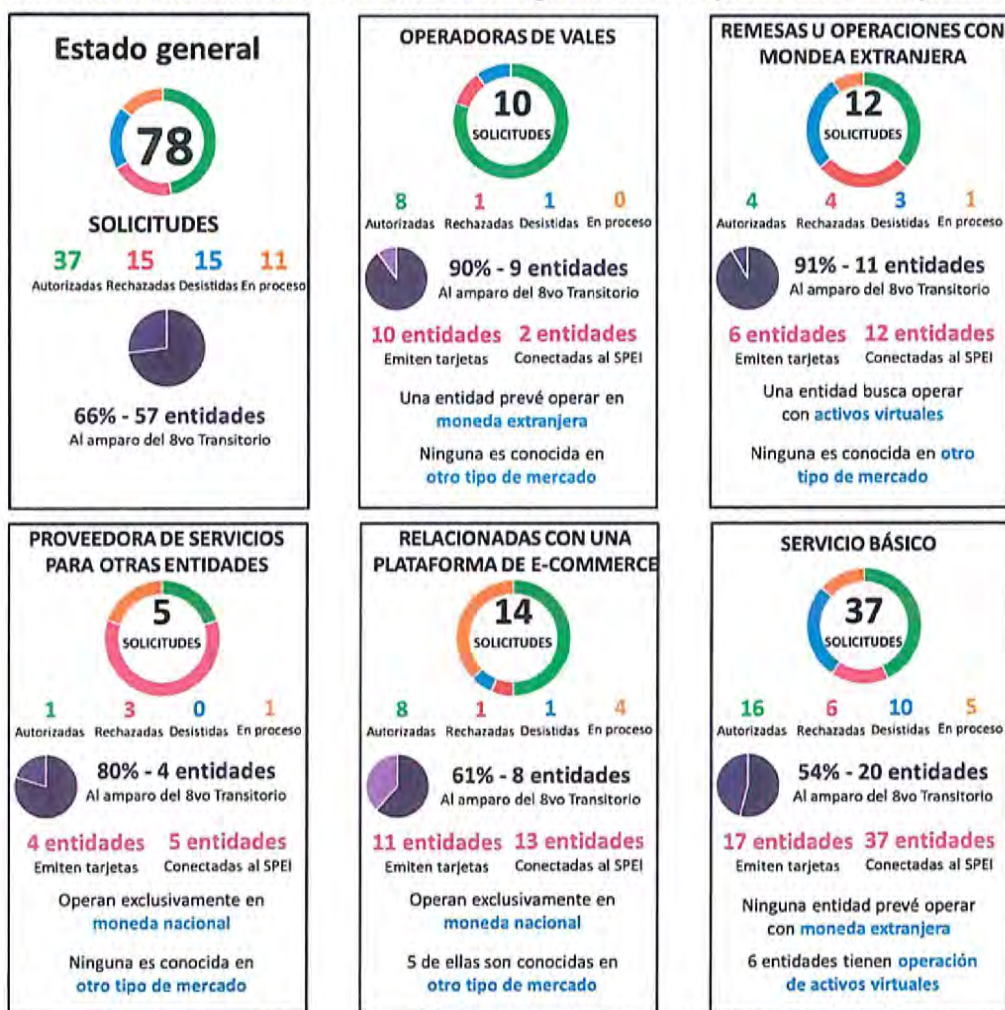
3. **IFPE relacionada con una plataforma de e-commerce:** Son IFPE que integran su propuesta de valor con una plataforma separada a la de las operaciones de fondos de pago electrónico para la compraventa de productos o servicios

4. **Remesadoras o con operaciones en moneda extranjera:** Contempla las IFPE cuya línea de negocio está centrada en la recepción de remesas o la realización de operaciones con moneda extranjera.

5. **Modelo básico:** Considera las IFPE que centran su operación en las transferencias de fondos y que no añaden elementos adicionales a su negocio

Cuadro 5.11

Estatus de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico por modelo de operación



Fuente: elaboración Banco de México con base en las solicitudes de opinión recibidas de la CNBV desde 2019 al 29 de noviembre de 2021.

5.9.2.1 Medidas de protección al cliente

Con el propósito de continuar propiciando el buen funcionamiento de los sistemas de pagos y el sano desarrollo del sistema financiero, así como la protección de los intereses del público, el Banco de México, a través la Circular 12/2018, emitió disposiciones secundarias relativas a las operaciones de las instituciones de fondos de pago electrónico. Entre los requerimientos que deberán observar las IFPE se encuentran los siguientes:

- Diversos aspectos de su operación relacionados con la emisión y administración de dichos tipos de fondos.
- Procedimientos de atención de cargos no reconocidos.
- Establecimiento de niveles de cuenta asociados a los límites de recursos de los usuarios y a los requisitos de identificación de tal forma que se tenga un mejor conocimiento del cliente y administración de riesgos.
- Términos y condiciones para el otorgamiento de beneficios no monetarios.
- Límites de sobregiros que podrán otorgar.
- Operación de transferencias de fondos de pago electrónico referidos a moneda extranjera.
- Obligación de interconectarse a los sistemas de pagos del país aplicable a aquellas instituciones que tengan una alta operatividad, un monto importante de fondos de pago electrónico emitidos, o bien, un número elevado de clientes, entre otros aspectos.

Asimismo, en enero de 2021 se publicaron de manera conjunta con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las disposiciones conjuntas en materia de seguridad de la información, contratación de terceros para prestación de servicios necesarios para su operación y características del uso de los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para otorgar servicios de las IFPE.

Dichas disposiciones incluyen medidas para gestionar los riesgos de las empresas que proveen servicios tecnológicos como los de cómputo en la nube, considerando que por la escala operativa que algunas llegan a tener, una disrupción o suspensión en la prestación de sus servicios puede tener implicaciones relevantes para la continuidad operativa de las entidades financieras que recurren a estas empresas para prestar sus servicios financieros básicos, e incluso para la estabilidad del sistema financiero. Estos riesgos pueden tener su origen en el ámbito operativo o legal, pudiendo provenir de una jurisdicción diferente a la nuestra.

5.9.3 Instituciones de financiamiento colectivo (IFC)

Las IFC, conocidas en otros países como empresas o sociedades de crowdfunding, peer-to-peer lenders, P2Ps, B2Bs, entre otros términos, son plataformas que tienen por objeto poner en contacto a personas que requieren recursos (solicitantes) y personas que tienen recursos y buscan invertirlos (inversionistas). Las IFC canalizan recursos entre inversionistas.

La Ley FinTech establece tres tipos de esquemas de financiamiento colectivo: 1) de deuda; 2) de capital, y 3) de copropiedad o regalías. Cabe señalar que las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera (también conocida como la Circular Única o 'CUITF') define más específicamente el esquema de financiamiento colectivo de deuda al subdividirlo en tres tipos: a) de préstamos empresariales entre personas (también conocido como

“B2B” o “P2B”); b) de préstamos personales entre personas (también conocido como “P2P”); y c) de deuda para el desarrollo inmobiliario, todos estos contenidos dentro de la definición más amplia de la Ley (artículo 16, fracción I).

En los siguientes diagramas se muestra a manera de descripción, cada uno de estos esquemas de financiamiento colectivo. En todos los esquemas la IFC se ubica en medio de la operación, conectando a los inversionistas con los solicitantes, pero no adquiere riesgo por tal operación, excepto en el caso de esquemas de deuda, en los que, por mandato de Ley, la IFC pone en práctica mecanismos de negocio para compartir riesgos con los inversionistas. Algunos de estos mecanismos son: i) inversión de recursos propios bajo algoritmos de decisión no correlacionados ex ante con la calidad crediticia del solicitante; ii) esquemas de cobro de una sola comisión al inversionista cuando el solicitante haya cumplido en tiempo y forma todos sus compromisos; y iii) devolución de comisiones de entrada ante incumplimientos en el pago de rendimientos producto de atrasos por parte de los solicitantes.

Diagrama 5.2

Funcionamiento del Financiamiento Colectivo de Deuda

La plataforma conecta inversionistas con solicitantes de recursos y se crea un pasivo por dicho financiamiento

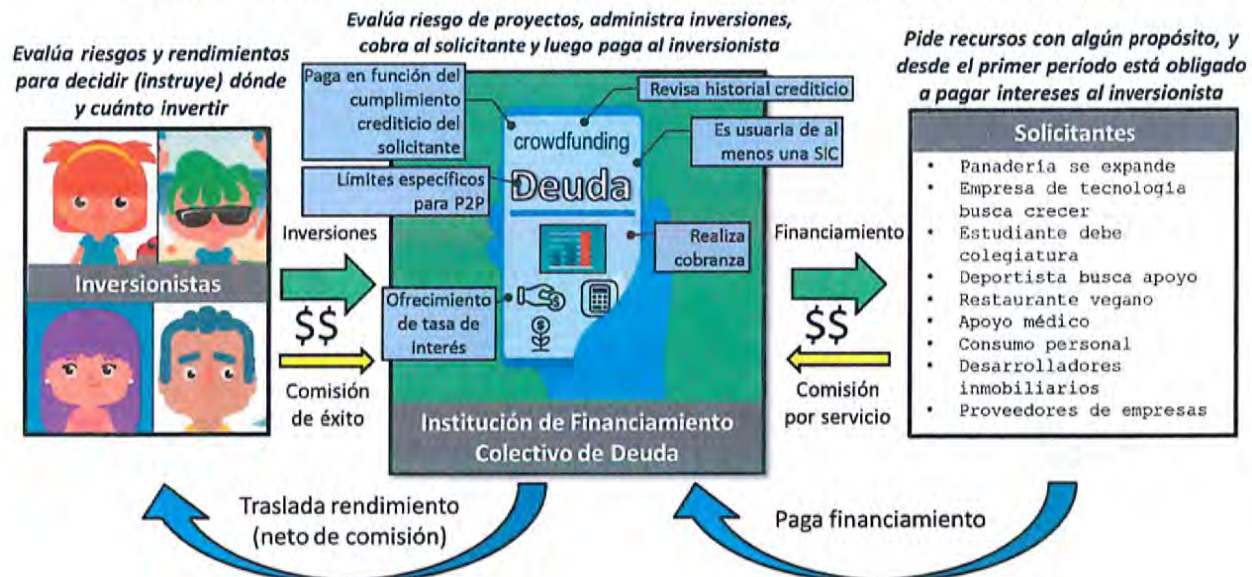


Diagrama 5.3

Funcionamiento del Financiamiento Colectivo de Copropiedad o Regalías

La plataforma conecta inversionistas que adquieren derechos sobre el producto de la venta o renta de un bien del solicitante

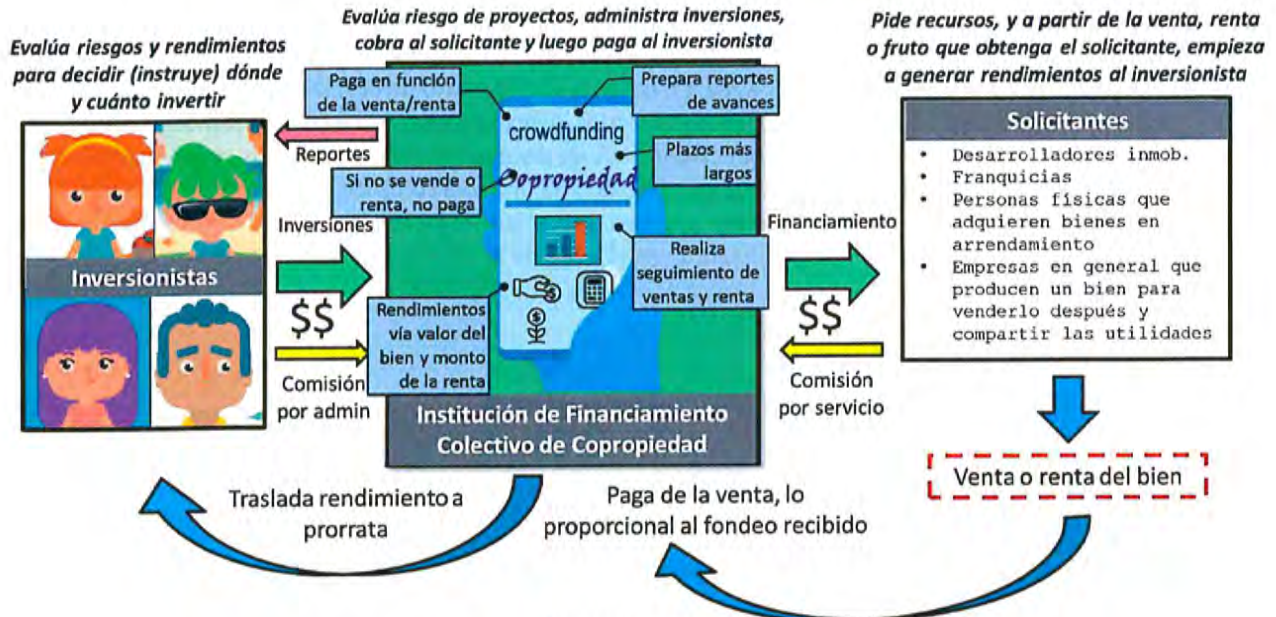
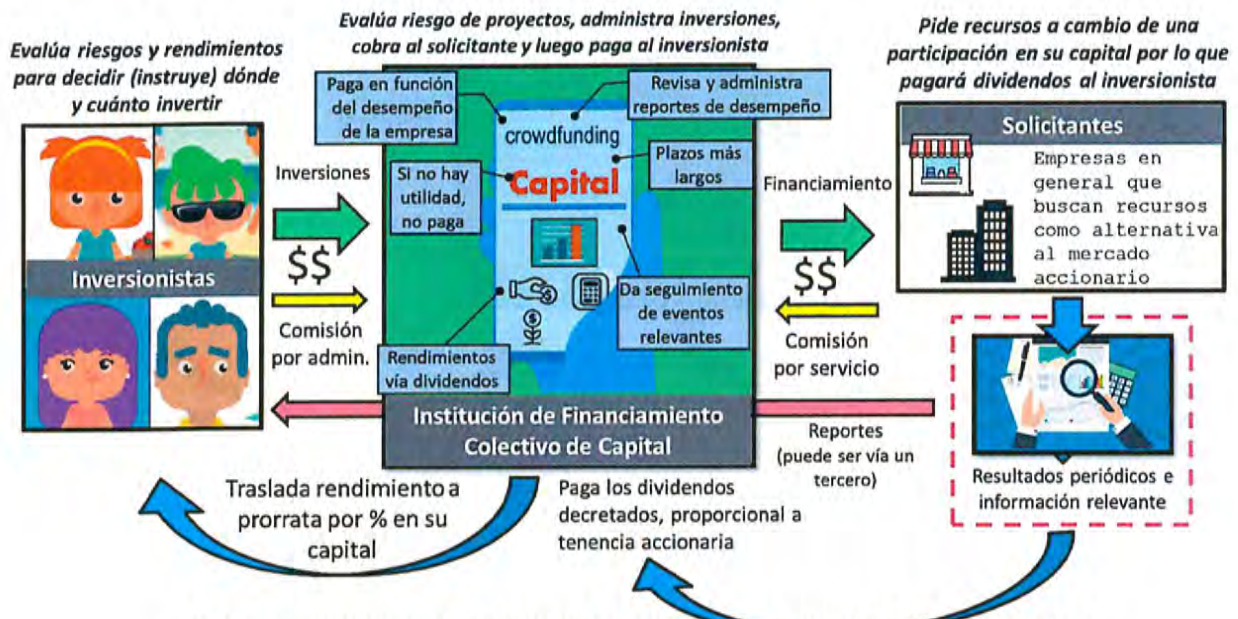


Diagrama 5.4

Funcionamiento del Financiamiento Colectivo de Capital

La plataforma ofrece a inversionistas fondear a empresas para participar en su capital a cambio de recibir dividendos



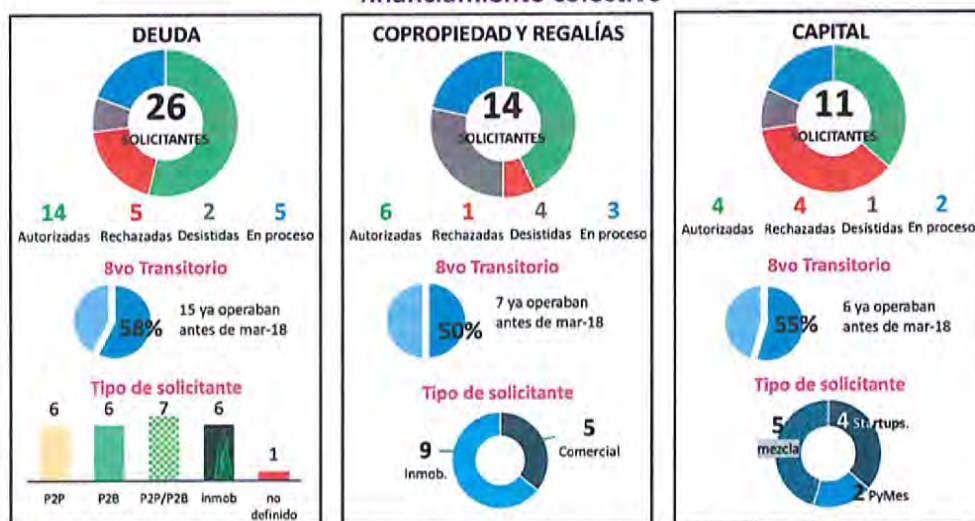
Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021

Información que ha sido publicada por el Banco de México

A noviembre de 2021, el esquema de financiamiento colectivo de deuda ha sido del que se ha recibido un mayor número de solicitudes formales de entrada, con 26, de las cuales se han autorizado 14, rechazado 5, desistido 2 y 5 se encuentran en proceso. El esquema de financiamiento colectivo de copropiedad y regalías, ha registrado 14 solicitudes, de las cuales se han autorizado 6, rechazado 1, desistido 4 y 3 se encuentran en proceso. Finalmente, de los esquemas de financiamiento colectivo de capital, se han recibido 11 solicitudes, de las que se han autorizado 4, rechazado 4, y desistido 1, quedando 2 expedientes en proceso. A manera de resumen, se presenta en el cuadro 5.12, por tipo de esquema de financiamiento colectivo, el número de expedientes que el Banco de México ha revisado.

Resulta relevante destacar el interés que han demostrado las IFC en relación con el sector inmobiliario. El 30 por ciento de los esquemas de financiamiento colectivo propuestos a las autoridades contemplan dedicarse a la atención de demanda de financiamientos para el desarrollo inmobiliario (e inversionistas interesados en el sector), ya sea a través de esquemas de deuda mediante préstamos para desarrolladores y constructores de vivienda, oficinas y edificios comerciales (6 solicitudes, -2 de estas plantearon también el esquema de copropiedad), o a través de esquemas de copropiedad y/o regalías (9 solicitudes), cuya operativa consiste en contactar al sector inmobiliario con inversionistas que se convierten en propietarios o adquieren los derechos del uso de un bien inmueble en la proporción en que cada uno invierta, con el objeto de participar de los rendimientos (o pérdidas) periódicos al momento de la venta o renta de dichos inmuebles. De las 15 solicitudes referidas, a la fecha ya fueron autorizadas 8 sociedades para operar como IFC, se desistieron 4 y 2 todavía están en proceso.

Cuadro 5.12
Expedientes para operar IFC recibidos entre 2019 y noviembre de 2021 por tipo de financiamiento colectivo



Fuente: elaboración Banco de México con base en las solicitudes de opinión recibidas de la CNBV entre 2019 y noviembre de 2021. Nota: el número total de esquemas es mayor al número de solicitudes para conformarse como IFC debido a que algunos promoventes operarían más de un esquema.

5.9.3.1 Algunos riesgos y su mitigación

Para los inversionistas que participan a través del sector de IFC, el beneficio está dado principalmente por los rendimientos que pueden llegar a obtener en función del riesgo asumido. Sin embargo, es importante abordar los riesgos que pueden surgir en este tipo de intermediación financiera. No solamente existe la posibilidad de que las “campañas de financiamiento” no se logren, pudiendo esto afectar tanto al inversionista como al solicitante por el costo de oportunidad en que incurrir por el tiempo que transcurre entre el momento del depósito de los recursos y el cierre de una campaña, sino que una vez entregados los recursos al solicitante, el inversionista lleva la mayor carga de riesgo.

Para mitigar los riesgos derivados de las asimetrías de información, la regulación prevé mecanismos como:

- **Constancia electrónica de riesgos que deberá firmar el inversionista:** las IFC deben obtener de los inversionistas, previo a la celebración del contrato respectivo, la firma de un documento en el que el inversionista manifiesta que conoce los riesgos de su inversión.
- **Metodología de evaluación, selección y calificación de solicitantes y proyectos:** las IFC deben analizar e informar a los posibles inversionistas el riesgo de los solicitantes y los proyectos, incluyendo indicadores de su comportamiento de pago, desempeño y mercado o sector. Además, las IFC deben dar a conocer al solicitante la metodología empleada para calificar el riesgo, conforme a los lineamientos establecidos en la CUITF.
- **Mecanismos para compartir riesgos con los inversionistas:** las IFC de deuda tienen la obligación de establecer esquemas para compartir con los inversionistas los riesgos de las operaciones de financiamiento colectivo de deuda, los cuales deberán incluir el pacto del cobro de una proporción de las comisiones, sujeto al éxito del proyecto o financiamiento, o bien cualquier otro esquema que permita la alineación de incentivos entre la ITF y los inversionistas.
- **Registro de comisiones ante el Banco de México:** las IFC deberán registrar ante el Banco de México las comisiones que pretendan cobrar al público por los servicios de crédito que ofrecen, así como sus respectivas modificaciones.
- **Medidas de diversificación de inversión:** la CUITF prevé la obligación a las IFC de establecer controles que impidan que un mismo inversionista concentre un importe significativo de sus compromisos de inversión en financiamiento colectivo, en función de su experiencia, el tipo de operación, y si el inversionista es persona física o moral, con la finalidad de evitar una exposición no cubierta al riesgo que puede representar la inversión en este sector.
- **El resguardo de las inversiones comprometidas:** las IFC están obligadas a mantener los recursos propios segregados de los de sus clientes, y mantener estos últimos, identificados por cada cliente. Además, en tanto las inversiones comprometidas no sean entregadas a los solicitantes, dichos recursos deberán permanecer depositados en cuentas de depósito de dinero a la vista abiertas a nombre de la IFC de que se trate en una entidad financiera autorizada para recibir depósitos de dinero (instituciones de crédito, entidades de ahorro y crédito popular o uniones de crédito), o emplearse en operaciones de reporto sólo con

Valores emitidos por el Gobierno Federal o el Banco de México celebradas con instituciones de crédito a plazo de un día renovable conforme a lo que convengan al efecto, o bien afectarse en un fideicomiso de administración constituido para tal fin, que únicamente lleve a cabo las referidas operaciones de reporto. De esta manera se busca la continuidad operativa de las instituciones y se brinda seguridad a los recursos de los inversionistas, mientras se le permite a las IFC obtener ingresos temporales (a través del reporto) por la custodia de los recursos de los inversionistas, resguardados en entidades financieras reguladas y supervisadas.

- **Costo Anual Total (CAT):** las IFC están obligadas a calcular y dar a conocer el CAT respecto de los financiamientos de deuda que ofertan. Al efecto, las IFC deberán sujetarse a la Circular 21/2009 del Banco de México, que contiene las disposiciones de carácter general que establecen la metodología de cálculo, fórmula, componentes y supuestos del CAT.
- **Reporte y consulta de sociedades de información crediticia (SIC):** las IFC de deuda deberán ser usuarias de al menos una SIC, debiendo proporcionar periódicamente la información de los solicitantes de financiamiento, en los términos previstos en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Con esta práctica, las IFC contribuyen a la formación de la base de datos de historiales crediticios del país, contribuyendo a la alineación de precios en función del riesgo de crédito de los sujetos potenciales de financiamiento.

5.10 Indicadores de usuarios de los servicios financieros

La percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios financieros que reciben, así como las competencias financieras de los usuarios potenciales y actuales son un importante componente de un sistema financiero sano. Al respecto, en 2019 y 2020 el Banco de México levantó 2 encuestas, la encuesta de evaluación de la satisfacción del usuario de servicios financieros, aplicada sólo a usuarios de servicios financieros, y la encuesta sobre competencias financieras, aplicada al público en general. La primera permite conocer directamente de los usuarios de servicios financieros su percepción sobre la calidad de los mismos y los factores de insatisfacción que enfrentan al contratarlos y al usarlos; la segunda da cuenta de la forma en que los hogares satisfacen sus necesidades financieras, sobre la base de la forma en que planean y registran sus ingresos y gastos; manejan su liquidez; hacen frente a contingencias y establecen y cumplen metas financieras.¹¹³

La publicación de los resultados de dichas encuestas contribuye a transparentar la percepción de calidad de los servicios que las instituciones financieras proveen, lo cual puede incentivar una cultura de servicio al cliente en las instituciones y el empoderamiento de los usuarios; asimismo,

¹¹³ El Banco de México cuenta con información de los proveedores de servicios financieros para hacer ciertas evaluaciones de la calidad de los servicios, pero no se cuenta con información directa de los usuarios, como ya ocurre en otros países (UK) y en otras industrias reguladas (Telecomm). Las encuestas referidas permiten el desarrollo de indicadores asociados a sus respectivas temáticas.

permiten dar seguimiento a preguntas específicas e indicadores respecto a la calidad los servicios y respecto a su rol en la satisfacción de las necesidades de financieras, que puede ser un insumo útil en la elaboración de políticas públicas.

5.10.1 Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios bancarios

Durante el IV trimestre de 2019 y el IV trimestre de 2020 se llevó a cabo el levantamiento de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros. Su objetivo es documentar la percepción de los usuarios de servicios financieros acerca de la calidad de los servicios que consumen, su grado de satisfacción, disposición a recomendación y problemas que han enfrentado.

El diseño de la encuesta consideró a la población mexicana con edades entre 18 y 70 años y que al momento de la aplicación de la encuesta tuvieran al menos uno de los siguientes servicios: cuenta de depósito o ahorro, tarjeta de crédito, crédito hipotecario, crédito personal, crédito de nómina, o crédito automotriz. La encuesta es representativa a nivel nacional.¹¹⁴

Con la información recabada en los dos levantamientos de la Encuesta, se elaboró el *Reporte de Indicadores Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020*. En dicho reporte se proveen detalles sobre las características de diseño de la encuesta, las preguntas incluidas, la construcción de los indicadores y los resultados obtenidos en cada pregunta y en cada indicador considerado.¹¹⁵ Los indicadores se enfocan en medir la satisfacción, recomendación y problemas de los usuarios de servicios de depósito y crédito, la satisfacción sobre servicios complementarios, así como la confianza en medios de pago, instituciones financieras y autoridades.

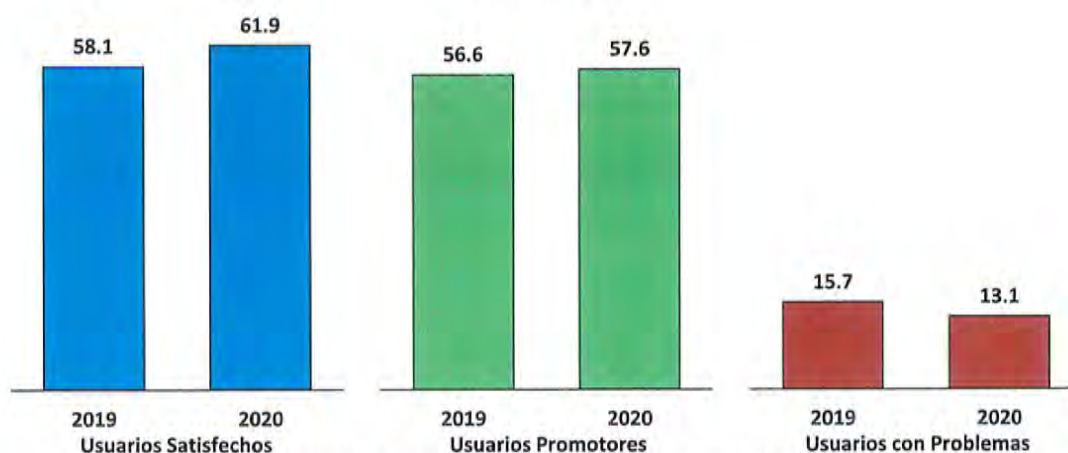
En el Reporte se presentan tres indicadores principales: porcentaje de usuarios satisfechos, porcentaje de usuarios promotores y porcentaje de usuarios que tuvieron algún problema. El porcentaje de usuarios satisfechos es la fracción de usuarios que calificó su nivel de satisfacción de 9 o 10, utilizando una escala entre cero y diez. El porcentaje de usuarios promotores es la fracción que declaró estar dispuesta a recomendar sus servicios con un nivel de 9 o 10, utilizando una escala entre cero y diez. El porcentaje de usuarios con problemas es la fracción que declaró haber tenido algún problema con alguno de sus servicios financieros durante los doce meses anteriores al levantamiento de la encuesta.

En 2020, el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 61.9 por ciento, registrando, respecto a 2019, un aumento de 3.8 puntos porcentuales. Por su parte, el porcentaje de usuarios promotores en 2020 fue de 57.6 por ciento, significando un aumento de 1.0 puntos porcentuales respecto a 2019. El porcentaje de usuarios con problemas se ubicó en 13.1 por ciento en 2020, 2.6 puntos porcentuales menor que en 2019.

¹¹⁴En 2019, el tamaño total de la muestra fue de 2,072 encuestas, representando a 34,046,844 personas. En 2020, el tamaño de muestra total fue de 2,075 encuestas, representando a 36,571,836 personas.

¹¹⁵El reporte "Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020" se puede consultar en el siguiente vínculo: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/indicadores-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-ser/servicios-financieros-satis.html>

Gráfica 5.1
Indicadores generales de satisfacción
(Porcentaje)



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

En cuanto a los indicadores para cada tipo de servicio financiero, en 2020 se observa que las cuentas de depósito o ahorro y créditos de nómina fueron los servicios con el porcentaje de usuarios satisfechos más elevado (66.7 por ciento para ambos servicios), mientras que los créditos hipotecarios fueron los servicios con el porcentaje más bajo de usuarios satisfechos (47.2 por ciento).¹¹⁶ En cuanto al porcentaje de usuarios promotores, los servicios de crédito de nómina y cuentas de depósito fueron los servicios con el mayor porcentaje (62.4 y 61.9 por ciento, respectivamente). Los servicios de crédito de nómina y crédito personal fueron los servicios con el menor porcentaje de usuarios con problemas (7.0 y 7.3 por ciento, respectivamente).

¹¹⁶ Uno de los factores que explica la menor satisfacción en créditos hipotecarios es el mayor nivel educativo de los usuarios de este servicio respecto a otros tipos de créditos. En el "Reporte de indicadores de satisfacción de los usuarios de servicios financieros 2019 y 2020" se identificó que los niveles educativos exhiben una correlación negativa con los niveles de satisfacción y recomendación (disponible en: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/indicadores-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-ser/servicios-financieros-satis.htm>).

Cuadro 5.13
Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero
 (Porcentaje)

	Depósito / Ahorro	Tarjetas de Crédito	Créditos Hipotecarios	Créditos Personales	Créditos de Nómina	Créditos Automotrices
Usuarios satisfechos	66.7	54.3	47.2	58.1	66.7	50.2
Usuarios promotores	61.9	51.0	45.1	44.9	62.4	51.1
Usuarios con problemas	11.4	15.2	23.5	7.7	7.0	11.3

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

Nota: Los Índices Ponderados corresponden al promedio ponderado de todos los servicios financieros. El ponderador lo constituye la suma de los factores de expansión de cada uno de los servicios financieros, considerando las observaciones que tuvieron más de un servicio financiero como independientes. Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es ± 8.84 por ciento.

Para cada indicador, el color rojo representa el servicio con el indicador menos favorable, y el color blanco, el servicio con el indicador más favorable.

5.10.2 Competencias financieras

En 2019 y 2020, Banco de México levantó la encuesta de competencias financieras, la cual es representativa a nivel nacional para localidades de más de 50,000 habitantes (representa a alrededor de 21 millones de hogares) y es la primera encuesta en América Latina que mide las competencias financieras con representatividad nacional.

No existe una definición única de las competencias financieras.¹¹⁷ A partir de una revisión de la literatura y ejercicios internacionales en la materia, se concluyó que éstas consisten en las habilidades y condiciones de los hogares para resolver sus necesidades financieras. Se identificaron cuatro componentes que conforman las competencias financieras y se elaboraron preguntas asociadas, incluidas en la encuesta

- Planeación y registro de ingresos y gastos: se refiere a cómo los hogares alinean sus gastos e ingresos en el corto plazo;
- Manejo de liquidez: se refiere a cómo los hogares administran su liquidez para satisfacer sus necesidades financieras cotidianas;
- Resiliencia: se refiere a cómo los hogares hacen frente a variaciones inesperadas en gastos e ingresos (choques);
- Metas y oportunidades: se refiere a la capacidad de los hogares para establecer y cumplir metas financieras de mayor plazo.

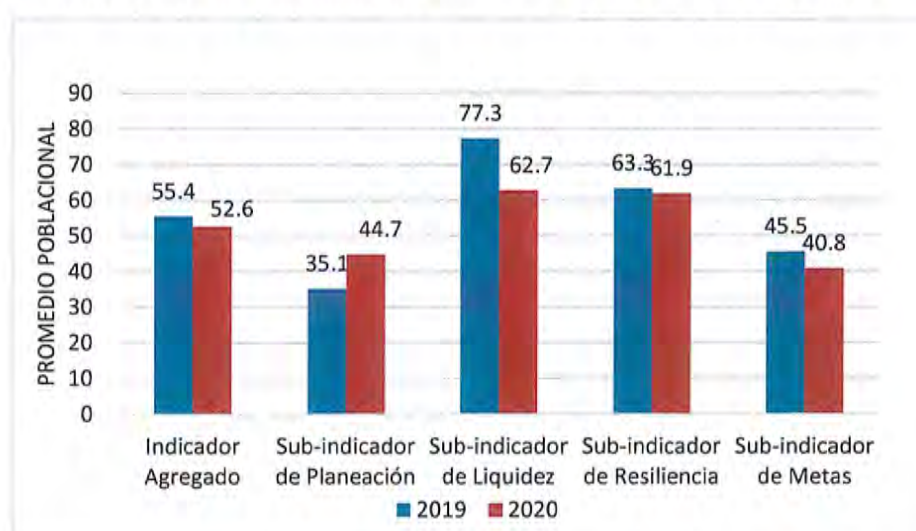
Con base en las respuestas de los encuestados a las preguntas incluidas, se desarrollaron propuestas de indicadores de competencias financieras para cada componente, así como una propuesta de indicador agregado que agrupa la información de los cuatro componentes. Los indicadores tienen un rango de 0 a 100, donde 0 implica que las competencias financieras de los

¹¹⁷ También referidas como Salud Financiera.

hogares se encuentran en el nivel más bajo y 100 implica que las competencias financieras de los hogares están en el nivel óptimo para satisfacer sus necesidades financieras.¹¹⁸ En el documento “Encuesta anual: resultados del módulo de competencias financieras 2019 y 2020” se presentan detalles sobre el diseño de la encuesta, para 2019 y 2020, una descripción de las preguntas incluidas y de las propuestas de indicadores, así como los resultados obtenidos para cada pregunta e indicador.¹¹⁹

En la Gráfica 5.2, se presentan los resultados más relevantes de los indicadores de competencias financieras desarrollados; se muestra el indicador general de competencias financieras calculado para el año 2019 y el año 2020. En 2019, el promedio de las competencias financieras de la población se ubicó en 55.4, mientras que para 2020 disminuyó a 52.6. En lo que respecta a los indicadores de los subcomponentes de competencias financieras, destaca que de 2019 a 2020 el subindicador de manejo de liquidez disminuyó de un promedio de 77.3 a 62.7, mientras que el subindicador de planeación aumentó de un promedio de 35.1 en 2019 a 44.7 en 2020. Lo anterior podría asociarse a la pandemia de covid-19, la cual pudo haber obligado a hogares a planear de mejor forma sus gastos e ingresos en el corto plazo, además de imponer una restricción de liquidez para administrar las finanzas cotidianas.

Gráfica 5.2
Indicadores de competencias financieras de los hogares mexicanos



¹¹⁸ Los indicadores están contruidos de manera aditiva, es decir, se establecieron puntajes para las preguntas que pertenecen a cada subcomponente y posteriormente se sumaron los puntajes de cada pregunta.

¹¹⁹ El documento “Encuesta anual: resultados del módulo de competencias financieras 2019 y 2020” se puede consultar en el siguiente vínculo: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/encuesta-de-competencias-financieras-de-la-poblaci/competencias-financieras-en.html>

6 Conclusiones

Las directrices y normas establecidas en la LTOSF son consistentes con las finalidades del Banco de México de promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos. El sistema financiero llega a presentar distorsiones e imperfecciones, conocidas como fallas de mercado, que pueden ser mitigadas a través de la emisión de regulación, entre otras acciones específicas de las autoridades financieras. La complejidad en la provisión y contratación de los servicios y los sesgos naturales de conducta de amplios segmentos de la población hacen necesario adoptar medidas para mejorar la información y transparencia, así como para reducir las restricciones que enfrentan los usuarios para cambiar de proveedor. De manera similar, resulta indispensable promover una arquitectura abierta de las redes, para evitar barreras a la entrada de nuevos participantes.

El Banco de México ubica al usuario en el centro de sus objetivos regulatorios. Por eso, las acciones que este Instituto Central adopta están orientadas a empoderarlo a fin de que las entidades le provean productos y servicios financieros cada vez de mejor calidad y en condiciones más asequibles. La estrategia del Banco de México tiene los siguientes componentes:

- i) Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios, para brindarles mejores elementos de juicio y comparación, facilitar sus decisiones y propiciar que obtengan los servicios que necesitan en los mejores términos posibles;
- ii) 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; y
- iii) Proteger escrupulosamente los intereses de los usuarios.

Como parte de la estrategia de mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios, destaca el desarrollo de una herramienta de comparador de cuentas de depósito transaccionales disponible para el público y la herramienta Ubicambio que permite que los usuarios puedan consultar desde sus teléfonos móviles, mediante geolocalización (mapas), la ubicación de las sucursales de las instituciones de crédito y casas de cambio que ofrecen el servicio de compraventa de dólares en efectivo. En cuanto a la promoción de la eficiencia y competencia en el sistema financiero, destaca el desarrollo de una herramienta de ofrecimiento de créditos personalizados y la entrada de nuevos participantes al mercado, incluyendo cámaras de compensación e instituciones de tecnología financiera. Con respecto a las acciones emprendidas de protección de los intereses del público y de impulso a la inclusión financiera de la población, destacan los ajustes normativos para cuentas de depósito para personas físicas residentes en el exterior y para tarjetas prepagadas bancarias, así como el desarrollo del micrositio para migrantes.

Además, en el período señalado que comprende este informe, el Banco de México realizó un amplio número de actividades de corte transversal, dentro de las cuales se encuentran:

- La implantación de una serie de medidas y facilidades durante la pandemia encaminadas a proveer liquidez para el sano desarrollo del sistema financiero,

Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2020 a junio 2021

Información que ha sido publicada por el Banco de México

promover un comportamiento ordenado de los mercados financieros y fortalecer los canales de otorgamiento de crédito.

- Un conjunto de medidas con el fin de facilitar que los migrantes mexicanos envíen o cambien las divisas que entran de manera lícita al territorio nacional, fluyan de manera sencilla, segura y económica en apoyo a sus familias y a la economía de sus comunidades;
- La puesta en marcha de un catálogo de nombres estandarizados de comisiones entre instituciones que mejorará la transparencia de los actos o hechos que dan origen a los cobros de comisiones y que facilitará a los usuarios la comparación de los productos y servicios financieros.
- En coordinación con otras autoridades financieras, la autorización para que un amplio número de nuevos participantes en el sistema financiero, en el marco de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, proporcionen servicios a los usuarios bajo modelos novedosos, que pueden contribuir a cerrar brechas de inclusión y a mejorar las condiciones de los contratos con los usuarios en términos de calidad en el servicio, menor costo, afinidad oferta-demanda, experiencia de usuario, y en general, a incrementar el beneficio potencial que puede tener el uso de servicios financieros formales para la población que actualmente se encuentra al margen de los mismos.

El Banco de México continuará llevando a cabo acciones para empoderar a los usuarios, procurando que el sistema financiero mantenga su solidez, aproveche las ventajas de la tecnología y pueda brindar a cada vez más segmentos de la población una mayor y mejor oferta de productos que eleve tanto el bienestar del usuario como el de la sociedad en su conjunto.

7 Anexo 1: acciones del Banco de México para cumplir con la LTOSF publicadas en informes previos

En el siguiente cuadro, se describen las acciones que el Banco de México ha reportado en otros informes y las cuales no requirieron un seguimiento en el presente Informe¹²⁰:

Tema	Descripción	Sección y página	Período del informe
Mejorar la transparencia y los servicios de información			
Metodología del CAT	El CAT es un indicador que permite a los usuarios comparar el costo de diversos productos de crédito considerando los intereses y las comisiones.	Sección 2.1.1, página 25	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de la venta de servicios de nómina	Se hicieron modificaciones para obligar a los bancos a incorporar en el contrato de prestación de servicio todos los beneficios que la institución haya otorgado a la empresa por haber contratado el servicio de nómina, así como a elaborar códigos de ética para la venta de estos servicios.	Sección 3.1.1, página 55	Julio 2018 – junio 2019
Prácticas de pago de intereses o rendimientos en las operaciones pasivas	El Banco de México ha establecido prácticas para transparentar los contratos de operaciones pasivas en donde se ofrezcan rendimientos a los usuarios, por ejemplo, que se informen las tasas a pagar en términos anuales simples. En la regulación también se han definido los casos en los que las instituciones pueden modificar las tasas. Esta regulación puede consultarse en los artículos 10 y 11 de la Circular 3/2012.	Sección 3.1.2, página 78	Julio 2017 – junio 2018
Publicación de comisiones que cobran los titulares de marca	El Banco de México publica las comisiones que cobran los titulares de marca en operaciones con tarjeta en el siguiente sitio: https://www.banxico.org.mx/servicios/comisiones-por-operacion-marc.html	Sección 4.2, página 112	Julio 2017 – junio 2018
Aplicación Ubicajeros	El Banco de México desarrolló una aplicación para dispositivos móviles que permite a los usuarios consultar la ubicación y las tarifas de los cajeros automáticos.	Sección 4.2, página 113	Julio 2017 – junio 2018

¹²⁰ Si se desea consultarlas, los informes anteriores están en la siguiente liga: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informes-anuales-de-cumplimiento-de-la-ley-para-la-informe-cumplimiento-ltosf-se.html>.

Tema	Descripción	Sección y página	Período del informe
Sitio de comercio electrónico	El comercio electrónico es uno 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 pagos con tarjeas en comercios electrónicos para brindar mayor información a los usuarios: https://www.condusef.gob.mx/?p=comercio-electronico	Sección 4.2, página 113	Julio 2017 – junio 2018
Mejorar la eficiencia y competencia en la prestación de servicios			
Evaluación de las condiciones de competencia: tarjetas de crédito, PYMES y servicios asociados al pago de nómina	El Banco de México ha realizado estudios sobre las condiciones de competencia en tarjetas de crédito, crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYME), principales servicios bancarios asociados al pago de nómina y créditos a la vivienda. Los reportes pueden ser consultados en: https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-l/reportes-competencia-mercados.html .	Sección 2.2.1, página 53	Julio 2017 – junio 2018
Evaluación de las condiciones de competencia: crédito para la adquisición de vivienda	El Banco de México publicó en 2020 el Reporte sobre las condiciones de competencia en el mercado de crédito para la adquisición de vivienda. El reporte se puede consultar en: https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-l/reportes-competencia-mercados.html	Sección 2.2	Julio 2019 – junio 2020
Regulación que mejora la competencia en el otorgamiento de créditos de nómina	La regulación permite que los trabajadores que tienen una cuenta de nómina, contraten Créditos Asociados a la Nómina (CAN) con cualquier institución, sin importar que dicha cuenta (cuenta ordenante) esté abierta en la institución proveedora del crédito	Sección 2.2, página 50	Julio 2018 – junio 2019
Regulación de comisiones que limitan la movilidad en operaciones activas	El Banco de México ha establecido limitaciones y prohibiciones al cobro de ciertas comisiones que dificultan la movilidad de los usuarios entre instituciones. Por ejemplo: se han prohibido las comisiones por las gestiones de cancelación de los créditos hipotecarios, y se requiere a los bancos ofrecer productos hipotecarios que no cobren comisiones por pago anticipado.	Sección 2.2.2, página 61	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de comisiones para fomentar la competencia en las operaciones pasivas	El Banco de México ha prohibiciones y limitaciones al cobro de comisiones que limiten la movilidad de los usuarios, impliquen el empaquetamiento de productos, y que sean cobradas por dos instituciones cuando ambas participen en la operación. Las reglas específicas pueden consultarse en la Circular 22/2010.	Sección 3.2.1, página 79	Julio 2017 – junio 2018

Tema	Descripción	Sección y página	Período del informe
Reformas para impulsar la dispersión de nómina interbancaria	Se realizó un ajuste regulatorio para que el servicio de dispersión de nómina se preste en los mismos términos y condiciones a todas las cuentas en donde se realicen los abonos, independientemente de que se encuentren en una institución distinta a la que provee el servicio de dispersión.	Sección 3.2.3, página 86	Julio 2017 – junio 2018
Limitaciones al cobro de comisiones relacionadas con dispersión de nómina	El Banco de México emitió disposiciones (Circular 15/2018) para que limitar la comisión que el banco que proporciona al patrón el servicio de dispersión, cobra al empleador por realizar dispersiones de nómina interbancarias.	Sección 3.2.2, página 62	Julio 2018 – junio 2019
Medidas para el desarrollo del mercado adquiriente	Las acciones del Banco de México para desarrollar el mercado de pagos con tarjeta están encaminadas a proteger al usuario y a promover la competencia en el mercado provisión de servicios de pago con tarjeta.	Sección 4.1.1, página 96	Julio 2017 – junio 2018
Promoción del SPEI	El SPEI operado por el Banco de México permite a los usuarios realizar transferencias de manera prácticamente inmediata. Estas transferencias pueden llevarse a cabo las 24 horas del día, todos los días del año, cuando son por montos menores a 8000 pesos. El Banco de México ha realizado diversas acciones para fomentar su uso.	Sección 4.1.2.1, página 106	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de los servicios de cámaras de compensación	El Banco de México emitió las "Reglas para la organización funcionamiento y operación de las cámaras de compensación para pagos con tarjetas" (Circular 4/2014). Esta regulación busca mitigar las fallas de mercado que afectan a los oferentes.	Sección 4.1.2.2, página 111	Julio 2017 – junio 2018
Plataforma CODI®	CODI® es una herramienta que permite realizar transferencias electrónicas entre cuentas de depósitos de personas físicas y morales utilizándola actual infraestructura de pagos.	Sección 4.1.2.1, página 109	Julio 2017 – junio 2028
Proteger los intereses de los usuarios			
Regulación de prácticas de cobro de intereses	El Banco de México ha regulado las prácticas de cobro de intereses. De la regulación, destacan la obligación de pactar sólo una tasa ordinaria y una moratoria, el tipo de tasas que se permite pactar y las limitaciones al cobro de intereses por adelantado.	Sección 2.3.1, página 66	Julio 2017 – junio 2018

Tema	Descripción	Sección y página	Período del informe
Regulación de pago mínimo en tarjetas de crédito	El Banco de México realizó reformas en beneficio de los usuarios de tarjeta de crédito. Reguló la determinación del monto de los pagos mínimos para evitar amortizaciones negativas y que los usuarios puedan liquidar su deuda en un período razonable. También se requirió que los excedentes que se generen por hacer pagos mayores al mínimo se utilicen para liquidar la deuda más cara de la tarjeta.	Sección 2.3.2, página 66	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de comisiones para proteger a los usuarios de crédito	El Banco de México prohíbe el cobro de comisiones que impliquen un cargo doble por el mismo servicio o que penalicen a los usuarios por errores atribuibles a las instituciones.	Sección 2.3.3, página 69	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de pagos anticipados y adelantados de créditos	El Banco de México ha establecido obligaciones a las instituciones para que acepten pagos que amorticen el capital – anticipados–, así como hacer pagos para cubrir los cargos periódicos que se harán posteriormente adelantados.	Sección 2.3.4, página 71	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de tipos de cambio para operaciones en moneda extranjera con tarjetas de crédito	El Banco de México regula las maneras de determinar el tipo de cambio utilizado en las operaciones de tarjetas de crédito con moneda extranjera. Destaca que en la última reforma se redujo el margen que pueden poner las instituciones sobre el FIX de 1 a 0.5 por ciento.	Sección 2.3.5, página 72	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de cuentas básicas	Las cuentas básicas son productos de depósito sin comisiones que los bancos deben ofrecer. Deben tener algunos servicios mínimos y se dividen en dos tipos: cuentas básicas para el público en general y cuentas básicas de nómina.	Sección 3.3.1.1, página 87	Julio 2017 – junio 2018
Cuentas sin comisiones para el pago de subsidios	El Banco de México emitió regulación para que los receptores de subsidios gubernamentales puedan acceder a cuentas básicas para el público en general en condiciones más favorables. Destaca que no se tiene que mantener un saldo mínimo en la cuenta para que permanezca abierta mientras los subsidios se abonen de manera recurrente.	Sección 3.3.1.2, página 90	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de comisiones para proteger al usuario de las operaciones pasivas	El Banco de México ha emitido regulación para evitar el cobro de comisiones injustificadas en cuentas de depósito. Por ejemplo, se prohibió cobrar comisiones por manejo de cuenta y por no mantener el saldo mensual mínimo simultáneamente, así como por recibir o abonar recursos en las cuentas de depósito de sus clientes a través de sus ventanillas y cajeros.	Sección 3.3.2, página 92	Julio 2017 – junio 2018

Tema	Descripción	Sección y página	Período del informe
Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera con tarjetas de débito	El Banco de México emitió disposiciones que precisan el tipo de cambio utilizado en operaciones cambiarias con tarjetas de débito, limitan los costos asociados al tipo de cambio y facilitan el acceso a la información del tipo de cambio que las instituciones financieras deben aplicar.	Sección 3.3.3, página 94	Julio 2017 – junio 2018
Regulación de cuentas para adolescentes	El Banco de México emitió las circulares 23 y 24/2020 para establecer las normas para las cuentas que pueden contratar los adolescentes. Estas cuentas se pueden contratar sólo para recibir el pago de nómina y subsidios, y sólo aceptan transferencias electrónicas para los abonos. Además, las cuentas básicas para adolescentes deben de ofrecer adicionalmente los servicios de banca en línea y telefónica.	Sección 3.3.1, página 56	Julio 2019 – junio 2020
Homologación de pagos con tarjetas de crédito y débito y fomento a la autenticación reforzada para los usuarios de tarjeta.	El Banco de México emitió disposiciones que regulan las operaciones con tarjetas de crédito y débito que buscan: (i) mejorar y ampliar los elementos de seguridad de las operaciones con tarjeta; (ii) incentivar la utilización de nuevas tecnologías que permitan mayor eficiencia y seguridad en el sistema; (iii) establecer criterios de protección mínimos a los usuarios de tarjetas, y (iv) prohibir prácticas diferenciadas por tipo de tarjeta que no estén justificadas	Sección 4.4.1, página 121	Julio 2017 – Junio 2018
Temas transversales			
Información de comisiones en página web	El Banco de México tiene un sitio web en donde se pueden consultar las comisiones vigentes: https://www.banxico.org.mx/servicios/comisiones-sistemas-pago-banc.html	Sección 5.4.2, página 132	Julio 2017 – junio 2018

8 Anexo 2: cuadros de los Reportes de Indicadores Básicos

Cuadro A2.1

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 (%)	
	Ago-20	Ago-21	Ago-20	Ago-21	Ago-20	Ago-21
Sistema	8,623	7,291	224,186	201,169	35.5	32.9
Banregio	51	48	1,328	1,355	23.9	22.8
Citibanamex	1,750	1,394	54,208	46,316	33.2	30.1
HSBC	468	434	12,616	11,939	33.0	30.2
BBVA	2,124	2,109	57,947	58,765	34.1	31.1
Banorte	831	703	29,144	24,973	34.3	31.2
Santander	1,133	939	37,534	32,616	33.8	34.2
Invex	118	131	3,284	3,810	36.8	35.7
Scotiabank	243	203	7,272	5,487	43.3	41.2
American Express	158	128	5,809	5,017	45.4	41.4
Inbursa	522	405	7,657	6,020	44.9	46.9
BanCoppel	1,190	765	6,641	4,148	59.9	58.9
Instituciones con menos de cien mil tarjetas totales						
Banco del Bajío	16	15	348	377	37.8	34.6
Banca Afirme	16	16	393	345	40.3	41.4

Notas: Las instituciones están ordenadas respecto a la tasa efectiva promedio ponderado por saldo en agosto de 2021.

Los datos del Sistema incluyen a las instituciones que se eliminaron del cuadro por no tener, al menos, el 0.05 por ciento del total de tarjetas. Para más información, ver 5.3 *Criterios de inclusión de instituciones*.

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

Cuadro A2.2
Cartera comparable de créditos de nómina otorgados en el periodo septiembre-2020 a
agosto-2021

(En paréntesis el cambio 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	2,184,801 (30.9)	153,320 (32.5)	79,241 (-1.5)	48 (3.5)	26.5 (0.1)	25.0 (0.0)
Banco Afirme	31,326 (15.1)	1,200 (15.5)	42,097 (-0.8)	37 (59.3)	23.2 (2.2)	21.0 (21.0)
BBVA	845,458 (57.5)	60,111 (41.2)	77,808 (-11.5)	52 (119.4)	24.1 (1.8)	21.1 (21.1)
Scotiabank	10,158 (-12.8)	708 (30.1)	76,174 (39.8)	38 (30.0)	24.5 (-2.5)	25.0 (25.0)
Citibanamex	430,639 (2.1)	29,504 (8.7)	85,220 (4.9)	51 (92.5)	26.3 (1.3)	25.0 (25.0)
Banco Inbursa	10,802 (54.9)	293 (71.8)	30,612 (1.2)	29 (3.1)	28.0 (0.0)	28.0 (28.0)
Banorte	348,740 (29.2)	29,453 (50.1)	80,025 (36.5)	49 (77.2)	28.1 (1.2)	27.4 (27.4)
Santander	221,848 (9.5)	16,960 (18.9)	100,947 (-5.4)	41 (38.9)	29.7 (-0.3)	30.0 (30.0)
HSBC	184,581 (44.2)	13,496 (47.2)	87,297 (-7.5)	44 (47.2)	29.8 (1.8)	29.0 (29.0)
Banco del Bajío	19,938 (37.6)	636 (16.4)	35,167 (-15.6)	36 (42.0)	32.3 (9.4)	34.0 (34.0)
Azteca	81,066 (63.3)	949 (38.6)	13,439 (-14.5)	24 (-34.9)	38.1 (9.0)	30.0 (30.0)
Otros Bancos	245	11	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, Banregio y Mifel. En conjunto estas instituciones representaron el 0.01 por ciento del total de créditos vigentes otorgados en el último año.

n.a.: No Aplica.

Fuente: Elaborado con datos a agosto de 2021. Cifras sujetas a revisión.

Cuadro A2.3
Cartera comparable de créditos automotrices otorgados en el periodo septiembre-2020
a agosto-2021

(En paréntesis el cambio respecto a los créditos otorgados durante 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]
Banca tradicional	302,043 (27.5)	67,153 (31.4)	243,319 (3.1)	54 (1.3)	12.1 (-1.5)	12.0 (-2.0)
Santander	42,873 (266.4)	11,294 (304.8)	288,380 (13.0)	59 (11.3)	10.1 (0.9)	10.0 (1.0)
Scotiabank	31,361 (3.6)	7,617 (5.7)	274,440 (0.6)	54 (-0.9)	10.5 (-1.2)	10.0 (-1.0)
Banregio	9,050 (48.7)	1,601 (61.2)	196,414 (7.4)	48 (2.2)	12.3 (-1.2)	12.3 (-1.2)
CI Banco	4,749 (23.0)	1,113 (29.9)	255,673 (3.1)	54 (0.8)	12.4 (-0.9)	12.9 (-0.6)
BBVA	74,341 (-10.3)	14,833 (-12.8)	213,488 (-1.5)	54 (-1.0)	12.4 (-2.2)	12.0 (-3.0)
Banco del Bajío	611 (-25.7)	180 (-16.6)	330,594 (12.7)	48 (-6.4)	12.5 (-0.2)	12.0 (-0.5)
Cetelem	63,340 (42.0)	12,873 (36.6)	219,178 (-4.9)	56 (2.0)	12.5 (-1.0)	12.9 (-0.8)
HSBC	17,534 (23.8)	3,508 (18.5)	221,733 (-6.5)	53 (-2.7)	12.6 (-0.9)	12.0 (-1.5)
Banca Afirme*	4,927 (500.9)	1,375 (492.5)	303,542 (7.2)	54 (2.2)	13.3 (-0.3)	13.5 (-0.4)
Banorte	49,821 (46.0)	11,870 (53.8)	265,423 (5.1)	52 (-0.4)	13.5 (-1.3)	14.2 (-1.0)
Finanmadrid	1,293 (-4.7)	328 (-2.8)	284,828 (1.0)	54 (0.7)	14.3 (-0.9)	14.5 (-0.8)
Sofom Inbursa	1,137 (-21.7)	267 (-14.0)	254,960 (8.4)	50 (-1.0)	16.0 (0.0)	15.7 (0.0)
Otras instituciones	1,006	295	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 septiembre de 2020 y agosto de 2021. 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.

* Banca Afirme muestra cifras muy superiores a las del año anterior porque en agosto de 2020 los créditos eran colocados por la SOFOM asociada a la institución y fue hasta después que Banca Afirme compró la cartera de la SOFOM.

El concepto de Otras instituciones considera a las siguientes: Arrendadora Afirme, Autofin, Arrendadora Value, Start Banregio, Financiera Bepensa, Arrendadora Ve por Más, Bankaool, Bansí, Banco Multiva y Mifel. En conjunto, estas instituciones representaron el 0.4 por ciento de la cartera comparable de la banca tradicional.

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

Cuadro A2.4
Cartera comparable de créditos personales otorgados en el periodo septiembre-2020 a agosto-2021

(En paréntesis el cambio 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	6,761,786 (13.0)	74,680 (17.9)	12,953 (0.7)	24 (8.2)	42.9 (0.7)	4.8 (-0.1)
Citibanamex	59,759 (-20.8)	6,798 (-19.6)	137,021 (-2.9)	42 (0.2)	24.3 (0.6)	3.8 (-0.3)
BBVA	114,146 (5.3)	13,116 (27.4)	128,491 (17.6)	52 (3.9)	26.5 (3.5)	3.8 (-0.2)
HSBC	58,904 (21.7)	6,955 (47.2)	133,748 (12.1)	51 (7.7)	27.4 (0.1)	4.4 (0.3)
Santander	33,180 (53.8)	5,888 (52.9)	213,748 (-13.5)	47 (-1.3)	29.8 (0.8)	4.4 (-0.1)
Consurbanco	60,588 (80.6)	3,390 (130.1)	56,521 (21.1)	48 (29.2)	34.9 (-7.4)	2.3 (0.1)
Banco Azteca	5,889,029 (10.3)	31,537 (11.6)	6,453 (0.8)	23 (11.9)	59.6 (0.9)	5.5 (0.0)
BanCoppel	512,057 (87.6)	3,975 (87.0)	9,925 (-5.0)	22 (-26.4)	61.0 (0.1)	7.5 (-0.1)
Otras Instituciones	34,123	3,022	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Notas: Las instituciones están ordenadas por la tasa promedio ponderado por saldo en agosto de 2021. Las instituciones agrupadas en "Otras Instituciones", por no haber contado con el número de créditos requerido para aparecer en el cuadro, fueron: Actinver, ION Financiera, Autofin, Mercader, Bankaool. Ve Por Más, Inbursa, Mifel, Scotiabank, Banco del Bajío, Banorte, Multiva, Banca Afirme, CIBanco, Banco Sabadell, Compartamos y Banco Forjadores. En conjunto, estas instituciones representaron el 0.5 por ciento del segmento.

n.a. No Aplica.

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

Cuadro A2.5

Cartera comparable de créditos para adquisición de vivienda otorgados durante el periodo de septiembre-2020 a agosto-2021^{1/}

(En paréntesis el cambio 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 (miles de pesos) [en paréntesis cambio porcentual en términos reales]	Plazo promedio del crédito (años) [en paréntesis diferencia simple en años]	Tasa promedio ponderado por saldo (%) [en paréntesis diferencia simple de tasas]	Tasa mediana de la distribución del saldo (%) [en paréntesis diferencia simple de tasas]
Total	100,902 (53.6%)	176,996 (67.1%)	1,815 (8.7%)	19 (0.0)	9.0 (-0.7)	8.9 (-0.8)
Banorte	15,780 (49.3%)	32,391 (65.7%)	2,129 (12.3%)	19 (0.0)	8.6 (-0.8)	8.6 (-0.8)
BBVA	30,828 (43.8%)	46,445 (59.7%)	1,564 (11.3%)	19 (0.0)	8.7 (-1.0)	8.9 (-0.7)
HSBC	14,276 (92.1%)	22,089 (84.9%)	1,594 (-4.0%)	19 (0.0)	8.7 (-0.9)	8.8 (-0.9)
Citibanamex	2,983 (-4.4%)	4,980 (2.6%)	1,755 (5.4%)	17 (-1.0)	8.9 (-1.0)	9.0 (-0.8)
Afirme	613 (39.0%)	1,293 (50.3%)	2,185 (10.5%)	18 (-1.0)	9.0 (-1.6)	8.9 (-1.8)
Scotiabank	17,007 (13.5%)	31,346 (30.4%)	1,898 (13.7%)	19 (0.0)	9.4 (-0.7)	9.0 (-1.1)
Santander	18,518 (164.4%)	36,354 (158.5%)	2,024 (-2.0%)	19 (1.0)	9.5 (0.2)	9.6 (0.4)
Banregio	350 (75.9%)	781 (80.0%)	2,314 (1.1%)	16 (2.0)	9.7 (-0.6)	9.8 (-0.6)
Otras instituciones	547	1,317	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

1/ Créditos denominados en M.N. y a tasa fija vigentes a agosto de 2021. 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 septiembre de 2020 y agosto de 2021. 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 en agosto de 2021. En el concepto de Otras instituciones se incluyen las siguientes: Banco Multiva, Banco Autofin, Banco Azteca, Banca Mifel, Banco Inbursa y Banco del Bajío. La suma de las partes puede no coincidir con el total debido al redondeo.

n.a.: No aplica

Fuente: Banco de México con datos de la CNBV.

Cuadro A2.6
**Cartera comparable de créditos a PyMES otorgados en el periodo septiembre 2020-
agosto 2021**

Institución	Número de créditos	Saldo Millones de pesos	Monto promedio a la originación Miles de pesos	Tasa promedio ponderado Por ciento	Tasa mediana Por ciento
Scotiabank	270	1,740.1	14,198.0	7.7	7.6
Monex	192	363.5	3,156.7	7.7	8.1
Base	165	992.5	8,529.2	8.5	8.6
Actinver	134	778.2	6,620.9	8.6	8.8
Bajío	4,331	15,493.6	3,386.4	8.9	8.8
Bancrea	318	1,601.7	6,811.8	9.5	9.5
Banregio	16,867	11,625.1	932.4	10.0	9.6
Bansí	227	1,140.2	9,782.8	10.1	10.3
Mifel	521	2,556.7	5,760.0	10.2	10.0
Multiva	150	534.4	4,483.1	10.3	9.9
Santander	6,422	22,258.0	4,000.9	10.6	9.9
Afirme	3,680	3,480.1	3,620.8	11.5	11.0
Banorte	17,708	21,447.2	1,587.1	11.7	12.1
Mercader Financiam	149	2,227.3	13,674.2	12.0	11.5
Ve por Más	1,405	2,708.7	2,487.6	12.0	11.8
BNP Paribas Sofom	10,977	909.0	120.8	12.0	12.7
Ford Credit de México	4,891	2,129.7	499.9	12.1	12.6
BBVA	34,075	46,704.2	1,548.2	12.5	13.0
Navistar Financiam	4,541	2,666.6	626.0	12.5	12.9
Inbursa	4,507	2,724.1	864.4	12.5	12.0
Financiera Bepensa	1,199	798.2	7,913.8	12.8	12.3
Citibanamex	7,797	9,883.5	2,015.9	13.0	13.8
HSBC	2,309	2,979.3	1,426.0	14.1	13.0
GM Financiam México	6,366	2,118.0	422.1	14.6	14.5
AP Justo	476	771.4	2,217.0	24.6	25.0
Portafolio de Negocios	303	621.5	2,460.2	28.1	28.4
Otros	804	5,097.9	9,806.8	n.a.	n.a.
Total	130,784	166,350.9	1,697.3	11.5	11.9

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por las instituciones de crédito a la CNBV, agosto 2021.

Notas: En el grupo "Otros" se incluyen aquellas instituciones con menos del 0.1% del número de créditos. Las instituciones incluidas son: ABC Capital, Accendo Banco, Agrofinanzas, Autofin, Azteca, BanCoppel, Banco Finterra, Bank of America, CI Banco, Dónde Banco, Factoring Corporativo, Finactiv, Forjadores, ION Financiera, Inmobiliario, Intercam, Invex, Metrofinanciera, Mizuho Bank, Operadora de Servicios, Sabadell, Shinhan, Sofoplus, Tokyo-Mitsubishi UFJ y Value Arrendadora, las instituciones están ordenadas con respecto a la tasa de interés 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 igual o menor a la reportada, n.a.: no aplica

9 Anexo 3: marco normativo de la GAT

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; éstos 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 debe corresponder a la de mediana de los próximos 12 meses publicada en la última *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:

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



BANCO DE MÉXICO®

www.banxico.org.mx