

Deloitte.



Inclusión financiera en México:
retos y oportunidades 2024

En México, todavía existen diversos retos que debe afrontar la industria de servicios financieros. Uno de ellos, y quizá el más importante para nuestro caso particular, es el que tiene que ver con los niveles de inclusión financiera que existen actualmente en nuestro país.

La inclusión financiera se define como “el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección a las personas usuarias y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población”¹.

A pesar de que este concepto parezca algo común, como parte de nuestra realidad cotidiana, los rezagos en cuanto al uso o acceso a servicios financieros siguen siendo considerables. La Encuesta

Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), señala que sólo 68% de la población mayor de 18 años en México tiene o ha tenido al menos un producto financiero. En este porcentaje predomina el género masculino con la mayor tenencia de productos financieros (55%), mientras que el género femenino está por debajo (45%) .

Por otro lado, el Índice de Inclusión Financiera Ipsos coloca a México como el penúltimo país, de ocho naciones de Latinoamérica evaluadas (Perú, Chile, Ecuador, Colombia, Bolivia, México, Panamá y Argentina), donde la nuestra se posicionó en el séptimo lugar, con 41.7 puntos, de 100 posibles.



1. Índice de inclusión elaborado por Ipsos, explora la relación de las personas con el sistema y los productos financieros, a través de 3 dimensiones: Acceso, Uso y Calidad Percibida. Este índice incluye a ocho países de Latinoamérica: Perú, Chile, Ecuador, Colombia, Bolivia, México, Panamá y Argentina.
2. El corte de datos es a junio de 2023. Fuente: Índice de inclusión financiera de Credicorp 2022.

1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), 2020.

Asimismo, con base en datos del “*The Global Findex Database 2021*”, del Banco Mundial, el porcentaje de población mayor de 15 años que posee una cuenta financiera es de 46% y lo ubica en la posición 12 del *ranking* de América Latina, muy por debajo de Chile que ocupa la primera posición, con 87%.

38%. Si bien parece estar cerca del promedio mundial, aún está muy lejos del promedio en países desarrollados, cuyos niveles son de 77%. A ello se le suma el hecho de que los canales de ahorro son mayormente informales, dado que, en promedio, sólo 18% de los ahorros están en una institución financiera².

En cuanto al porcentaje de ahorro de la población, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el promedio mundial es de 49%, mientras que México sólo alcanza

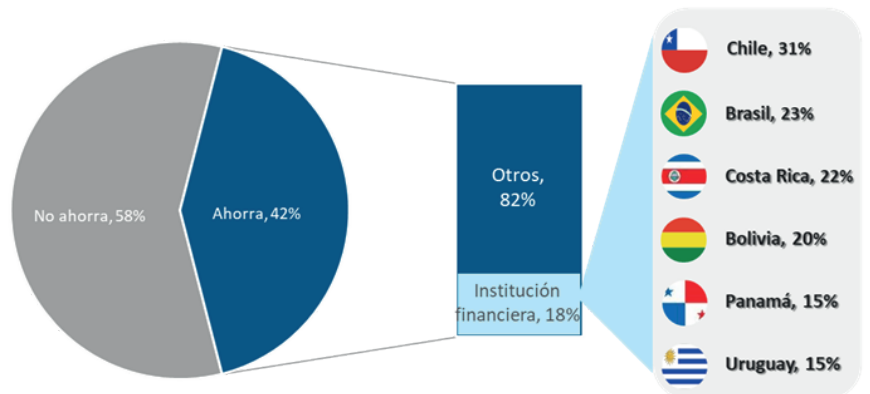
Población que ahorra

(Porcentaje mayor de 15 años, en 2021)

País	%	País	%
Chile	58%	Panamá	38%
Bolivia	56%	México ²	38%
Costa Rica	47%	Rep. Dominicana	37%
Brasil	46%	Venezuela	37%
Ecuador	39%	Perú	35%
Argentina	39%	Colombia	32%
El Salvador	38%	Honduras	29%
Uruguay	38%	Paraguay	23%
Mundo	49%	LATAM	41%

Top en Latinoamérica

(Población que ahorra en una institución financiera, %, 2021)



Fuentes: Banco Mundial, “*The Global Findex database 2021*”.

Si consideramos, además, que la disponibilidad de infraestructura también es un factor que mejora el acceso al sistema financiero, debemos hablar de la oferta de otros servicios, que tienen que ver, principalmente, con el sector bancario.

2. Banco Mundial, 2021.

El crecimiento de la banca, ¿un reflejo de mayor inclusión?

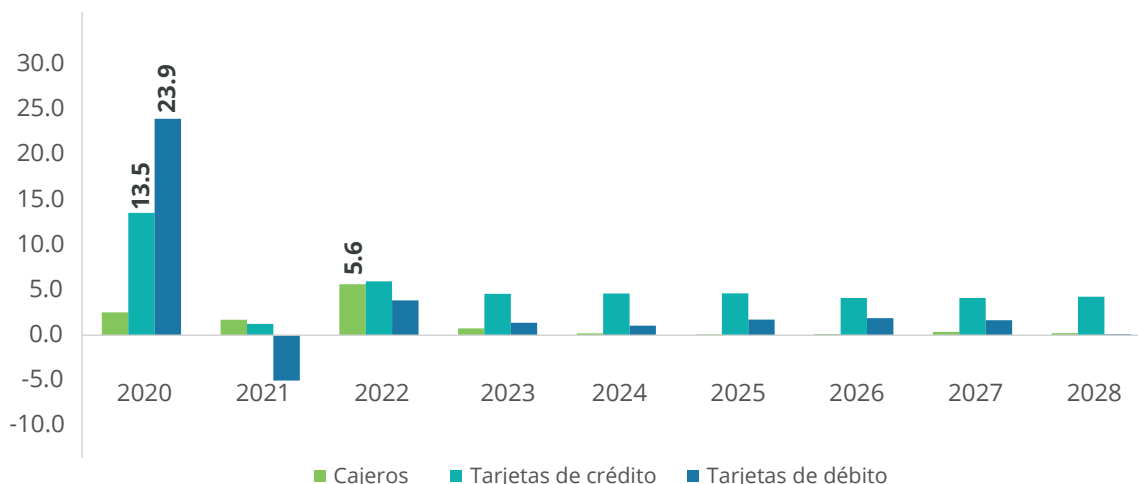
En México, según datos de *The Economist Intelligence Unit Financial Services Report: Mexico*, 2022 fue el año con la mayor tasa de crecimiento (5.6%) en cuanto a la disponibilidad de cajeros automáticos, mientras que la tendencia para los próximos años es hacia una reducción gradual y consistente de cajeros. Esto último tiene relación directa con la preferencia por los servicios digitales.

Actualmente, los sistemas de pago en tiempo real se usan en 100 países, incluyendo a México, donde se cuenta con SPEI, CoDi y Dimo. Asimismo, este servicio muy probablemente se verá complementado por la Inteligencia Artificial (IA) Generativa, que podría mejorar la productividad en la detección del fraude (entre 30% y 50%), racionalizando las tareas manuales y agilizando diversos procesos. No obstante, México y América Latina afrontan, en estos momentos, desafíos relacionados con la infraestructura, la tecnología y la escasez de talento, y limitan el uso generalizado de IA en los pagos, lo cual obstaculiza la mejora en la infraestructura de pagos en tiempo real³.

En 2023, el sector bancario tuvo resultados históricos, al crecer 15% en utilidades contra las registradas el año anterior, pues alcanzó los \$273 mil millones de pesos y un *ROE* (*return on equity*) de 18.5%, cifra superior al promedio de largo plazo que ha sido de 15% en las series históricas. Sin embargo, ¿representa esto un avance en materia de inclusión financiera?

La apertura de cuentas se ha visto fortalecida en los años más recientes, sobre todo en 2020, cuando se tuvo la mayor apertura de cuentas de débito y crédito, con 23.9% y 13.5%, respectivamente, lo cual se explica en buena medida por el confinamiento de la pandemia, que incentivó el volumen de transacciones en línea. En tanto, la tendencia para los próximos años es que las tarjetas de crédito mantengan un crecimiento anual por arriba de 4%, y que las tarjetas de débito también sigan creciendo, pero por debajo de la mitad de ese porcentaje anual. Por último, el número de cajeros ha tenido un crecimiento importante, pasando de 59 mil, en 2020, a 64 mil, en 2023, y se muestra una tendencia a mantenerse en 64 mil, incluso llegando a los 65 mil, en 2028.

Cajeros, tarjetas de crédito y tarjetas de débito

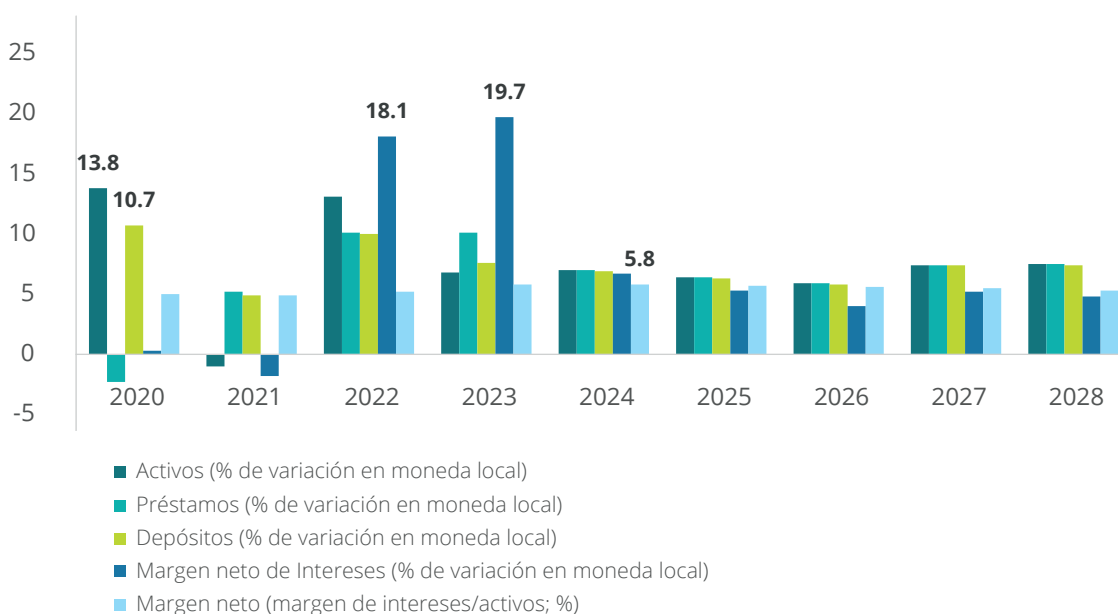


Fuente: *EIU Financial Services Report: Mexico*, 1 de febrero de 2024. Nota: Cifras en porcentaje de variación vs. año anterior.

3. Payment trends 2024 in Latin America: Technology shaping the future, Kushki, 2024.

Por otra parte, el sector bancario muestra un sólido crecimiento del margen neto de intereses en 2022 y 2023, con 18.1% y 19.7%, respectivamente. En relación con los activos, 2020 fue el año de mayor crecimiento (13.8%), seguido de 2022 y de 2023. En cuanto a préstamos y depósitos, tuvieron crecimientos importantes, de entre 10% y 8% desde 2020, y con un punto máximo en 2022 y 2023 para los préstamos, después de un mínimo en 2020, contrario a los depósitos, que alcanzaron su punto máximo de crecimiento en el mismo año. Finalmente, el margen neto como porcentaje de los activos del sector bancario muestran un crecimiento constante entre 5% y 6%, desde 2020 hasta el pronóstico de 2028.

Cajeros, tarjetas de crédito y tarjetas de débito



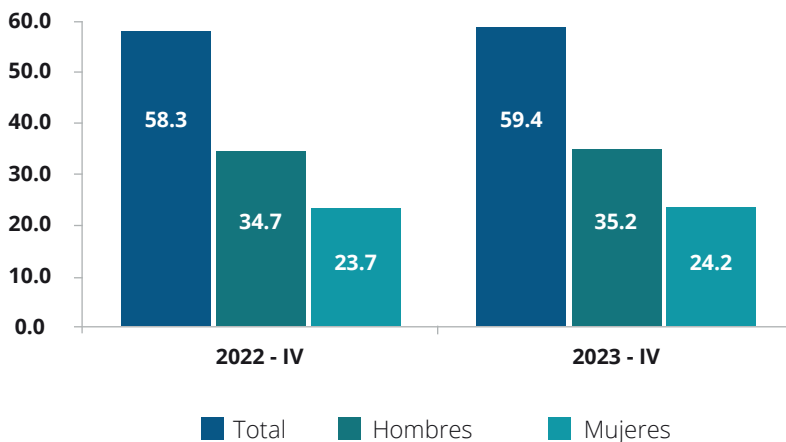
Fuente: EIU Financial Services Report: Mexico, 1 de febrero de 2024.

La brecha de género, tema pendiente

Aunado a lo anterior, es importante destacar el aumento en la brecha de género que se presenta en el acceso a servicios financieros, en México, ya que, por ejemplo, en cuentas de ahorro, la brecha aumentó de 4.3% en 2015, a 13.8% en 2021; y, en la tenencia de seguros, la brecha de género pasó de 5.5% a 9.7% en el mismo periodo. En este sentido, la brecha general en el acceso a servicios financieros prácticamente se duplicó, incrementándose de 6.3% a 12.4% (Ruíz, 2022).

Otro dato relevante de brecha de género radica en el porcentaje de ocupación en el mercado laboral ya que, según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2023, del INEGI, la tasa de participación de los hombres es de 35.2%, mientras que la de las mujeres es de 24.2%. Los enfoques teóricos de las desigualdades de género en el mercado laboral se pueden dividir, en términos generales, en los que se centran en la elección individual y los que se centran en las limitaciones estructurales (Kabeer, 2012).

Población ocupada según sexo
cuarto trimestre de 2022 y 2023
(millones de personas)



Fuente: INEGI, ENOEⁿ, 2022, ENOE, 2023.

En cuanto al enfoque de las limitantes estructurales, estas se explican a partir de que, en la mayoría de los países, las mujeres ganan, en promedio, sólo entre 60% y 75% del salario de los hombres.

Otros factores que contribuyen a esta situación son las altas probabilidades de que: a) las mujeres se desempeñen como trabajadoras asalariadas y en ocupaciones familiares no remuneradas; b) se dediquen a actividades de baja productividad; c) trabajen en el sector informal. Pero, además, las mujeres tienen menores probabilidades que los hombres, de movilidad hacia el sector formal y hacia el sistema financiero (ONU MUJERES, 2024).

Toma de decisiones financieras e inclusión

La inclusión financiera está significativamente influenciada por las decisiones financieras que las personas realizan en el mercado financiero. En este sentido, existen dos enfoques de entendimiento para la toma de decisiones financieras: la teoría del valor-utilidad y la economía conductual.

Desde la perspectiva de la teoría del valor-utilidad, la inclusión financiera en México podría mejorarse proporcionando información clara y transparente sobre productos financieros, ayudando así a las personas a tomar decisiones racionales basadas en la maximización de su beneficio y la minimización de riesgos. Esto sugiere que la educación financiera es crucial para mejorar la inclusión financiera, ya que proporciona a los individuos las herramientas necesarias para evaluar los productos financieros y tomar decisiones informadas.

La economía conductual, por otro lado, reconoce que, incluso con una educación financiera de calidad, los individuos pueden no actuar de manera completamente racional debido a sesgos cognitivos, emocionales y sociales. En México, esto podría implicar que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la educación financiera, las personas todavía podrían evitar los productos financieros debido a la desconfianza, a las experiencias previas o a la influencia de su círculo social, lo cual se debe prevenir para no afectar el acceso a los servicios financieros.

Para impulsar la inclusión financiera en México, sería beneficioso diseñar e implementar estrategias que consideren ambos enfoques.

Esto podría incluir:

Educación financiera. Fomentar programas de educación financiera que no sólo enseñen sobre productos financieros, sino que también aborden cómo los sesgos cognitivos y emocionales pueden afectar la toma de decisiones.



Productos financieros adecuados. Desarrollar productos financieros que sean fáciles de entender y utilizar, minimizando así la barrera de entrada para aquellos con menos experiencia.



Inclusión social. Reconocer el papel de la inclusión social y el entorno en la toma de decisiones financieras, y trabajar para construir confianza en los servicios financieros, a través de testimonios, referencias y educación entre pares.



Innovación financiera. Innovar en el sector financiero para ofrecer productos que se adapten mejor a las necesidades individuales y que consideren el contexto económico y social de los consumidores mexicanos, como los microcréditos y las cuentas de ahorro de bajo costo.



Políticas públicas. Desarrollar políticas públicas que fomenten la inclusión financiera, así como incentivos para las instituciones financieras que ofrezcan productos accesibles y programas de apoyo para poblaciones desatendidas.

Comprender los factores que inciden en la toma de decisiones financieras, desde una perspectiva conductual, es fundamental para desarrollar estrategias basadas en la teoría del valor-utilidad. Sobre todo, se puede crear un entorno más inclusivo que no sólo dé, a las personas en México, el acceso a servicios financieros, sino que también les brinde la confianza y el conocimiento suficiente para utilizarlos de manera efectiva.

Conclusiones

En México, una de las principales metas del sector financiero es impulsar la inclusión financiera, pues una gran parte de la población todavía no cuenta con acceso a los productos y/o servicios que dicha industria ofrece.

Llegar a un mayor número de personas, con costos muy bajos, eliminando fricciones en el uso y aprovechando la infraestructura de pagos digitales de SPEI, DiMo y CoDi, es una tarea primordial si lo que se busca es dar de alta a cada vez más usuarios. En ese sentido, la digitalización representa, sin duda alguna, la supercarretera hacia la inclusión.

De igual manera, es indispensable que las entidades financieras apoyen a los usuarios al brindarles un mejor entendimiento sobre el uso de los servicios y productos; que ayuden a la población a tener una mejor salud financiera; y a, sobre todo, que dirijan los esfuerzos de la inclusión financiera hacia una mejora de la calidad de vida de las personas.



Fuentes

- CNBV. (2020). *Inclusión Financiera*. México: Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Disponible en: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>
- INEGI. (2021). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021*. México: INEGI. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>
- INEGI. (2024). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2024*. México: INEGI. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENOE/ENOE2024_01.pdf
- Kabber, N. (2012). *Women's economic empowerment and inclusive growth: Labor markets and enterprise development. Reino Unido: Centre for Development Policy & Research, School of Oriental & African Studies*. Disponible en: <https://www.womenindisplacement.org/sites/g/files/tmzbd1471/files/2020-10/Womens%20Economic%20Empowerment%20and%20Inclusive%20Growth.pdf>
- Kushki, (2024). *Payment trends 2024 in Latin America: Technology shaping the future*. Estados Unidos: Llapingacho LLC. Disponible en: <https://www.kushkipagos.com/ebook/payment-trends-2024-in-latin-america-technology-shaping-the-future>
- ONU MUJERES. (2024). *Hechos y cifras: Empoderamiento económico*. Estados Unidos: ONU. Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/que-hacemos/empoderamiento-economico/hechos-y-cifras>
- Ruiz, S. (2022). *Inclusión financiera: ¿Cómo vamos México?* México: ITESM – EGADE. Disponible en: <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/inclusion-financiera-como-vamos-mexico>
- The Economist. (2024). *EIU Financial Services Report: Mexico*. Estados Unidos: The Economist Intelligence Unit. Disponible bajo licencia en: <https://viewpoint.eiu.com/analysis/geography/XC/MX/reports/financial-services>

Autores

Gustavo Méndez

Socio Líder de la Industria de Servicios Financieros

Deloitte Spanish Latin America
gmendez@deloittemx.com

Roberto A. Villalvazo

PMO de la Industria de Servicios Financieros

Deloitte Spanish Latin America
rvillalvazo@deloittemx.com



Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante “Entidades Relacionadas”) (colectivamente, la “organización Deloitte”). DTTL (también denominada como “Deloitte Global”) así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su entidad relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/about para obtener más información.

Deloitte presta servicios profesionales líderes de auditoría y assurance, impuestos y servicios legales, consultoría, asesoría financiera y asesoría en riesgos, a casi el 90% de las empresas Fortune Global 500® y a miles de empresas privadas. Nuestros profesionales brindan resultados medibles y duraderos que ayudan a reforzar la confianza pública en los mercados de capital, permiten a los clientes transformarse y prosperar, y liderar el camino hacia una economía más fuerte, una sociedad más equitativa y un mundo sostenible. Sobre la base de su historia de más de 175 años, Deloitte abarca más de 150 países y territorios. Conozca cómo los aproximadamente 457,000 profesionales de Deloitte en todo el mundo crean un impacto significativo en www.deloitte.com.

Tal y como se usa en este documento, “Deloitte S-LATAM, S.C.” es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades legalmente separadas e independientes, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera y otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”.

Esta comunicación y cualquier archivo adjunto en esta es para su distribución interna entre el personal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro y sus Entidades Relacionadas (colectivamente, la “organización Deloitte”). Puede contener información confidencial y está destinada únicamente para el uso de la persona o entidad a la que va dirigida. Si usted no es el destinatario previsto, notifíquenos de inmediato, no utilice esta comunicación de ninguna manera y luego elimínela junto con todas las copias de esta en su sistema.

Ni DTTL, sus firmas miembro, Entidades Relacionadas, empleados o agentes será responsable de cualquier pérdida o daño alguno que surja directa o indirectamente en relación con cualquier persona que confíe en esta comunicación. DTTL y cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas, son entidades legalmente separadas e independientes.