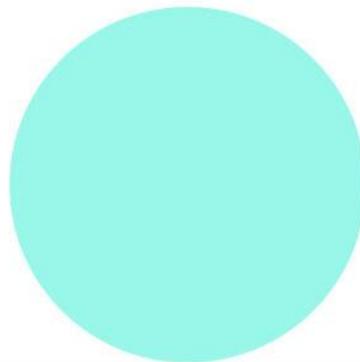
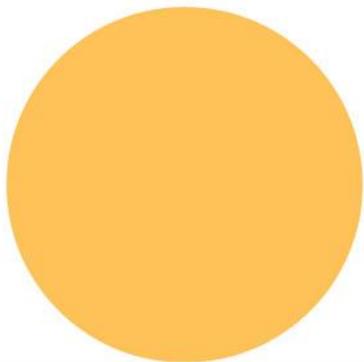
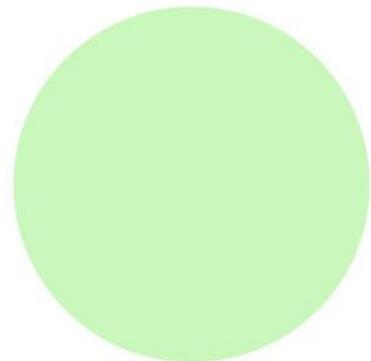
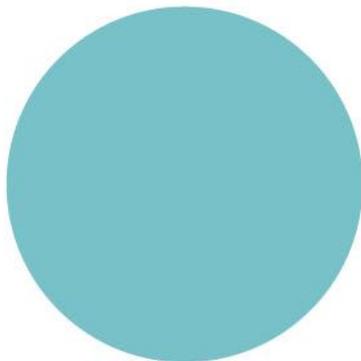


PANORAMA ANUAL DE  
**INCLUSIÓN  
FINANCIERA**  
CON DATOS AL CIERRE DE 2019



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES

**Juan Pablo Graf Noriega**

Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

**José Antonio Quesada Palacios**

Vicepresidente de Política Regulatoria

**Marco Antonio Del Río Chivardi**

Director General para el Acceso a Servicios Financieros



**Investigación, diseño y desarrollo de contenido**

Marco Antonio Del Río Chivardi  
Christopher Edmundo Castro Solares  
Julissa Hernández Godínez  
Sergio Rubén Cano Vallejo

**Generación de información y apoyo técnico**

Jesús Isaac Pérez Serrano	Fernando Pérez Márquez (CNSF)
Carlos Alberto Godínez Haro	Luis Humberto Villalpando Venegas (CNSF)
Gabriela Jaramillo Gabiño	Lenin Enrique Márquez Mendicuti (CNSF)
Javier Serna García	Víctor Rafael Baeza Bravo (Consar)
Ana Lilia Silva Becerra	Jasmine Ceceña Avila (Consar)
José Antonio González Carrancá	Juan Gabriel García Vadillo (Consar)
Nancy Castillo Franco	Marlene Olvera Suárez (Consar)
José de Jesús Barrera Herrera	Jesús David Chávez Ugalde (Condusef)
Javier Suárez Luengas	
Yolanda Sosa Juárez	
Karina Sarel Pineda Ochoa	
Melanie Aylin Apodaca Ortínez	
Karen Itzel Domínguez Gutiérrez	

**Fecha de publicación:** septiembre de 2020

**Datos a nivel nacional**  
al cierre de 2019



Población total:

**125,929,439**

Población adulta:

**92,765,898**

Producto interno bruto:

**24,237,620 mdp**



**16,883 (▲ 1.1%)**

Sucursales



**48,397 (▲ 8.0%)**

Corresponsales



**57,950 (▲ 6.3%)**

Cajeros automáticos



**3,264,750 (▲ 31.2%)**

TPV de la banca, EACP y agregadores



**125,997,761 (▲ 4.1%)**

Cuentas de captación



**59,707,436 (▲ 3.2%)**

Créditos



**65,837,742 (▲ 4.7%)**

Cuentas administradas de ahorro para el retiro



**582,245 (▲ 11.1%)**

Millones de pesos de prima directa de seguros



**5,321.7 (▲ 1.1%)**

Millones de transacciones y transferencias



**36,045.5 (▲ 7.0%)**

Millones de dólares de ingresos por remesas



**2,068,016 (▼ 0.8%)**

Acciones de defensa a usuarios



**9,666,733 (▲ 35.9%)**

Reclamaciones ante la banca comercial

Cuentas de captación  
**4.9 pp en favor de las mujeres**  
Créditos de las EACP  
**6.7 pp en favor de las mujeres**



Brechas de Género

Créditos hipotecarios de la banca  
**24.8 pp en favor de los hombres**  
Tarjetas de crédito de la banca  
**2.8 pp en favor de los hombres**



# Presentación

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) tiene la misión de procurar la estabilidad y correcto funcionamiento del sistema financiero, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo en protección de los intereses del público. Asimismo, la visión es ser una autoridad eficiente, moderna y respetada, en línea con las mejores prácticas internacionales, que contribuya a la construcción de un México próspero, donde cada familia acceda a más y mejores servicios financieros.

La misión y visión de la CNBV se encuentran alineadas con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND) y con el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 (Pronafide), el cual establece en su objetivo cinco la necesidad de “Impulsar el desarrollo sostenible, la inclusión y la profundización del sistema financiero en favor del bienestar de la población y de la asignación eficiente de los recursos”.

Asimismo, la misión y visión de la CNBV, los objetivos del PND y el Pronafide están encaminados a contribuir con una mayor inclusión financiera, elemento imprescindible para que la población goce de mayor bienestar. Al dotar a las personas y las empresas de herramientas para mejorar el manejo de su liquidez, prepararse y superar alguna emergencia económica, alcanzar metas financieras y tener control sobre sus finanzas.

Este año, la CNBV en conjunto con las autoridades financieras, emitieron la Política Nacional de Inclusión Financiera. Una de las estrategias de esta Política es generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población. En la CNBV, consideramos que la información es fundamental para generar políticas públicas e intervenciones de mercado basadas en evidencia.

Este documento forma parte de las acciones de esta estrategia y de la necesidad de generar información relevante. De forma particular, el Panorama Anual de Inclusión Financiera 2020, concentra el avance en inclusión financiera al cierre del año 2019, específicamente en materia de infraestructura para la provisión de servicios financieros, cuentas de captación, créditos, cuentas de ahorro para el retiro, seguros, medios de pago, remesas, acciones para la protección al consumidor y, por cuarto año consecutivo, un capítulo con perspectiva de género.

Desde diciembre de 2009, la CNBV ha elaborado reportes anuales de inclusión financiera, en los cuales ha difundido y analizado los avances del país en inclusión financiera. Durante estos once años, los reportes han ido incorporando un mayor espectro de información, particularmente, en esta edición se incluye información del origen de las remesas enviadas a México desde los Estados Unidos de América, así como la evolución de las transferencias y cuentas registradas en la plataforma CoDi, desarrollada por el Banco de México.

Este material, a lo largo de los años, ha servido de consulta para la población en general; a estudiantes, que requieren datos estadísticos de manera oportuna y sencilla; a servidores públicos para la elaboración de políticas públicas y el establecimiento de metas en la materia; y para las personas de la academia e investigadores que han usado y enriquecido los resultados aquí presentados. La CNBV continuará trabajando en este y otros temas, con la aspiración de contribuir con las acciones que ayuden a construir un México más incluido financieramente.

**Juan Pablo Graf Noriega**

Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

# Principales indicadores

Indicadores anuales de objetivo de la Política Nacional de Inclusión Financiera

Indicador	2018	2019	Meta 2024
 <b>Objetivo 1. Acceso y uso de servicios financieros</b>			
Número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico por cada 10 mil personas adultas	12,970	<b>13,582</b>	16,681
 <b>Objetivo 2. Ecosistema de pagos</b>			
Número de transacciones y transferencias electrónicas per cápita anual	36.7	<b>42.3</b>	60.4
 <b>Objetivo 3. Infraestructura para servicios financieros</b>			
Porcentaje de la población que habita en localidades en un radio de 4 km alrededor de al menos un punto de acceso	87.3%	<b>87.8%</b>	90.0%
Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso	76.6%	<b>78.0%</b>	89.6%
 <b>Objetivo 5. Protección financiera</b>			
Número de visitas anuales a los comparadores provistos por autoridades financieras por cada 10 mil personas adultas	47.0	<b>62.2</b>	93.8
 <b>Objetivo 6. Personas en situación de vulnerabilidad</b>			
Brecha de género en el número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico	1.3 pp	<b>4.9 pp</b>	0.0 pp

Otros indicadores seleccionados

Indicador	2017	2018	2019
 <b>Acceso y uso de servicios financieros</b>			
Número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos	6,197	6,321	<b>6,436</b>
Número de cuentas de cada trabajador que son administradas por las Afore por cada 10,000 adultos	6,651	6,872	<b>7,097</b>
Prima per cápita del mercado de seguros en pesos mexicanos. Incluye seguros de accidentes y enfermedades, daños, pensiones y vida	3,921	4,200	<b>4,624</b>
 <b>Ecosistema de pagos</b>			
Número de transacciones que se llevan a cabo en las terminales punto de venta de comercios, por cada 10,000 adultos en el último mes del año	20,741	25,642	<b>29,143</b>
Ingresos por remesas enviadas a México en millones de dólares	30,291	33,677	<b>36,046</b>
 <b>Protección financiera</b>			
Número de asesorías, controversias, dictámenes, arbitrajes y solicitudes de defensoría que la Condusef realiza por cada 10,000 adultos	194	228	<b>223</b>

Presentación	3
Principales indicadores	5
Resumen ejecutivo	7
Executive summary	11
<b>Infraestructura financiera</b>	<b>16</b>
Sucursales	17
Corresponsales	22
Cajeros automáticos	27
Terminales punto de venta	32
<b>Cuentas de captación</b>	<b>40</b>
Cuentas de captación	41
<b>Créditos</b>	<b>48</b>
Créditos	49
<b>Ahorro para el retiro</b>	<b>56</b>
Cuentas de ahorro para el retiro	57
<b>Seguros</b>	<b>62</b>
Aseguramiento en México	63
<b>Transacciones</b>	<b>72</b>
Medios de pago	73
Remesas	80
<b>Protección al consumidor</b>	<b>84</b>
Acciones de la Condusef	85
Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple	90
<b>Inclusión financiera con perspectiva de género</b>	<b>94</b>
Brechas de género	95
<b>Anexos</b>	<b>104</b>
Avances en la inclusión financiera durante el primer semestre de 2020	105
Glosario, siglas y acrónimos	108
Panorama por estado	112
Panorama por institución	115
Índice	123



## Resumen ejecutivo

La inclusión financiera es un facilitador clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad<sup>1</sup>; permite que las personas y las empresas tengan acceso y utilicen productos y servicios financieros para satisfacer sus necesidades (transacciones, pagos, ahorros, créditos y seguros), y que sean entregados de manera responsable y sostenible.

El acceso y uso de productos y servicios financieros facilitan la vida diaria y ayudan a las familias y empresas a planificar, desde metas a largo plazo hasta emergencias inesperadas. Es probable que las personas al iniciar con el uso de una cuenta, utilicen otros servicios financieros, como el crédito o los seguros, para iniciar o expandir negocios, invertir en educación o salud, gestionar el riesgo y superar las crisis financieras, que pueden mejorar la calidad de sus vidas.

El objetivo del presente documento es presentar el panorama actual en materia de inclusión financiera en México, se plasman datos sobresalientes referentes a infraestructura financiera, cuentas, créditos, cuentas de ahorro para el retiro, seguros, transacciones, protección al consumidor y con perspectiva de género.

El Panorama Anual de Inclusión Financiera 2020, consta de trece capítulos distribuidos en ocho secciones, en los cuales se podrá consultar información al cierre de 2019, desagregada a nivel nacional, municipal y, en algunos casos, localidad. Contiene más de 175 ilustraciones, entre las que se incluyen gráficas, cuadros y mapas. Se muestra un comparativo internacional, el cual mayormente corresponde a información de 2018, a excepción del capítulo de

---

<sup>1</sup> Banco mundial, 02 de octubre de 2018, *Financial Inclusion*, <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

remesas que corresponde al 2019. En las secciones se incorporan hallazgos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018, presentados por grupos de edades.

Entre los principales hallazgos encontrados a lo largo de los capítulos están:



El número de **sucursales** aumentó 1% respecto a 2018, alcanzando la cifra de 16,883. Se tuvo al menos una sucursal en 51% de los municipios del país, donde habita el 92% de la población (cobertura demográfica). Asimismo, el porcentaje de la población que vive a menos de 4 kilómetros de una sucursal fue de 77%. Alrededor de tres de cada cuatro sucursales pertenecieron a algún banco comercial, mientras que las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo contaron con el 13%. En el comparativo internacional de 2018, el número de sucursales de la banca comercial por cada 10 mil adultos fue de 1.4 para México, inferior a Brasil, Honduras y Colombia; igual a Chile; y superior a Perú. El grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de la población que utilizó una sucursal, fue el de 30 a 39 años con 47%.



El número de **corresponsales** fue de 48,397, lo que implicó un crecimiento de 8% respecto al año anterior, obteniéndose una cobertura municipal de 74% y una cobertura demográfica de 98%. El porcentaje de población que vive a menos de 4 kilómetros de un corresponsal fue de 87%. El promedio de instituciones financieras por corresponsal se ubicó en 8.1. El principal comercio que fungió como corresponsal fue la cadena de tiendas Oxxo, y el mayor administrador de corresponsales fue la Red Yastás. Las operaciones que se realizaron con mayor frecuencia en corresponsales fueron los depósitos. En el comparativo internacional de 2018, México contó con 4.8 corresponsales por cada 10 mil adultos, cifra que fue menor que la alcanzada por Colombia, Perú y Brasil. El grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de la población que utilizó un corresponsal fue el de 30 a 39 años con 45%.



En cuanto al número de **cajeros automáticos**, se notó un crecimiento del 6% con respecto a 2018, con un total de 57,950 cajeros, una cobertura municipal del 59%, y una cobertura demográfica del 95%. El porcentaje de población que vive a menos de 4 kilómetros de un cajero fue de 80%. Los cajeros que permitieron realizar depósitos sumaron poco más de 10,000. En el contexto internacional de 2018, el número de cajeros por cada 10 mil adultos fue de 5.9 para México, situándose por debajo de Perú, España y Brasil; y por encima de Chile, Colombia y Honduras. El grupo de edad de 30 a 39 años concentró el mayor porcentaje de la población que utilizó un cajero automático, con un 49%.



Las **terminales punto de venta (TPV)** ascendieron a 3,264,750 dispositivos, de las cuales 1,319,428 dispositivos correspondieron a la banca y las entidades de ahorro y crédito popular (EACP), y 1,945,322 dispositivos fueron TPV de agregadores. Se contó con una cobertura municipal de 90% y una demográfica de casi 100%. El porcentaje de población que vive a menos de 4 kilómetros de una TPV de la banca o de las EACP fue de 85%. La mayoría de TPV de la banca y de las EACP fueron provistas por la banca múltiple, mientras la mayor concentración de TPV de agregadores fue móvil. En el comparativo internacional de 2018, el número de TPV de la banca comercial por cada 10 mil adultos fue de 111 para México, cifra menor que la de Brasil y Argentina, en 2018. El grupo de edad de 18 a 29 años concentró el mayor porcentaje de la población que utilizó su tarjeta de débito, con el 71%.



Respecto a las **cuentas de captación**, se tuvo un crecimiento de 4% respecto al 2018, alcanzando 125,997,761 contratos. Alrededor de ocho de cada diez cuentas fueron provistas por alguna institución de la banca comercial. Por su parte, el número de cuentas de la banca comercial por cada 10 mil adultos en México fue inferior al obtenido en Chile, Costa Rica, Colombia y Perú, en 2018. En lo que se refiere a tarjetas de débito por cada 10 mil adultos, México registró 16,583 tarjetas en 2018; Chile, Perú y Colombia presentaron una cantidad menor. El grupo de edad de 30 a 39 años concentró el mayor porcentaje de la población que ahorró en una cuenta, 23%.



Al cierre de 2019 se registraron 59,707,436 **créditos a personas físicas**, lo que representó un aumento de 3% respecto a 2018. Particularmente, el número de **créditos a las micro, pequeñas y medianas empresas** fue de 531 mil créditos con un índice de morosidad de 5.8%, otorgados a una tasa promedio ponderada (descontando el valor de la tasa de interés interbancaria, TIIE) de 6.3% y un saldo de 434 millones de pesos. En el contexto internacional de 2018, el número de créditos a hogares de la banca comercial por cada 10 mil adultos en México fue de 5,689, quedando debajo de Brasil y Chile. Respecto al número de tarjetas de crédito por cada 10 mil adultos, México resultó por debajo de Chile, Brasil, Colombia y Perú, con 2,963 tarjetas, en 2018. El grupo de edad de 30 a 39 años concentró el mayor porcentaje de la población que usa su tarjeta de crédito, con un 85%.



El **número de cuentas administradas por las Afore** ascendió a 65,837,742, es decir, un crecimiento de 5% en el último año. La mayor parte de las cuentas administradas pertenecieron a dos rangos de edad de la población, el de personas entre 18 y 34 años de edad y menores de edad, con 38%, y el de personas entre 35 y 49 años de edad, con el 37%. Los recursos acumulados del ahorro voluntario y solidario aumentaron, al pasar de 68.6 mil millones de pesos en 2018 a 92.2 mil millones en 2019. El grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de la población que piensa cubrir los gastos de su vejez con apoyos del gobierno fue el de 60 a 70 años con 50%.



Respecto al **aseguramiento**, el monto de las primas directas ascendió a 582,245 millones de pesos, es decir, se dio un incremento del 11% respecto a 2018. Los seguros de vida fueron los que concentraron el mayor porcentaje de distribución. En el contexto internacional de 2018, la penetración del sector asegurador en México fue de 2.2% del producto interno bruto (PIB). Este porcentaje se encontró por debajo de lo reportado por Chile, Brasil y Colombia. Los grupos de edad que concentraron el mayor porcentaje de la población que cuenta con un seguro de vida fueron el de 30 a 39 años y el de 40 a 49 años, ambos con 20%.



En cuanto a las **transacciones**, se tuvo una disminución en el importe de las transferencias interbancarias o al mismo banco, al pasar de 162% a 147% como porcentaje del PIB del cuarto trimestre de 2018, al mismo periodo de 2019. Durante el periodo de octubre de 2019 a junio de 2020, las transferencias enviadas por CoDi se incrementaron considerablemente en número y monto. En el comparativo internacional de 2018, México tuvo 36.2 transacciones con tarjetas por adulto con un monto promedio de 34.6 dólares en cada transacción, situado por debajo de Argentina para las dos métricas. El grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de la población que realiza pagos digitales fue el de 50 a 59 años con 26%.



Los ingresos por **remesas** enviadas a México fueron de 36,046 millones de dólares, registraron un incremento de 7% respecto a 2018 y un monto promedio de 326 dólares. El estado de California en Estados Unidos concentró el 29% del total de remesas enviadas a México. El costo promedio del envío de remesas desde Estados Unidos a México en 2019 fue de 4.4% por cada 200 dólares, el cual fue superior para Costa Rica, Colombia y Brasil; igual para Haití; e inferior para Perú y Honduras. El servicio de Directo a México continuó siendo escasamente utilizado, representando menos del 1% del importe total de los envíos.



La información sobre las **acciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)**, reveló que el número de acciones de defensa a los usuarios del sistema financiero disminuyó 0.8% de 2018 a 2019, es decir, 16 mil acciones menos. En concreto, el número de asesorías disminuyó 2% y las reclamaciones aumentaron 6%. Las asesorías técnico jurídicas representaron el 77% del total de acciones de defensa, mientras que las controversias fueron el 14%. Las dudas sobre el reporte de crédito especial fueron el mayor motivo para contactar asistencia de la Condusef; mientras la tarjeta de crédito fue el producto que presentó más reclamaciones, con el 18% de la totalidad.



Con relación a las **reclamaciones** ante las instituciones de la banca comercial, se presentaron 9,667 mil reclamaciones por un monto de 35,530 millones de pesos. Respecto al año anterior, se registraron 2,552 mil reclamaciones más, y el monto reclamado aumentó 6,721 millones de pesos. Se resolvieron siete de cada diez reclamaciones concluidas a favor del cliente. El grupo de edad de 30 a 39 años concentró el mayor porcentaje de la población que sabe dónde acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero, con un 58%.



El análisis de las **brechas de género** reveló que la tenencia de productos y servicios financieros ha mejorado para las mujeres respecto a 2018. La brecha en posesión de cuentas de captación fue de 4.9 puntos porcentuales (pp) —en favor de las mujeres—, en créditos hipotecarios de 24.8 pp —en favor de los hombres—, en tarjetas de créditos de 2.8 pp —también en favor de los hombres—, y en tarjetas de débito de 6.3 pp —en favor de las mujeres—. En las entidades de ahorro y crédito popular, el porcentaje de clientes y socios continuó favoreciendo a las mujeres. Asimismo, se mostró que las mujeres con relación a los hombres, ahorraron menos en una cuenta, utilizaron menos su tarjeta de crédito, y consideraron que sus expectativas para cubrir los gastos asociados a su vejez, recaen en apoyos del gobierno.



## Executive summary

Financial inclusion is a key enabler to reduce poverty and promote prosperity; enables individuals and companies to access and use financial products and services to satisfy their needs (transactions, payments, savings, credits and insurance), and that they are delivered responsibly and sustainably.

Accessing and using financial products and services make daily life easier and help families and companies to plan from long-term goals to unexpected emergencies. People, who start with the usage of an account, are likely use other financial services, such as credit or insurance, to start or expand businesses, invest in education or health, manage risk and overcome financial crises, which can improve their quality of life.

This document presents the current outlook in terms of financial inclusion in Mexico, based on outstanding data regarding financial infrastructure, accounts, credits, retirement savings accounts, insurance, transactions, consumer protection and financial inclusion with a gender perspective.

The 2020 Annual Financial Inclusion Outlook consists of thirteen chapters distributed in eight sections, with information at the end of 2019, disaggregated at the national, municipal and, in some cases, locality level. This contains over 175 illustrations, including graphs, charts and maps. International comparisons are shown, with mostly information from 2018, except for the chapter on remittances what it is from 2019. The sections incorporate findings from the National Financial Inclusion Survey (ENIF, by its acronym in Spanish) 2018, by age groups.

The main findings are:



The number of **branches** increased by 1% compared to 2018, reaching 16,883. There was at least one branch in 51% of the country's municipalities, where 92% of the population lives (demographic coverage). Likewise, the percentage of the population lived within 4 kilometers of a branch was 77%. About three out of four branches belonged to a commercial bank, while cooperative savings and loan societies accounted for 13%. In the international comparison for 2018, the number of commercial banking branches per 10 thousand adults was 1.4 for Mexico, lower than Brazil, Honduras and Colombia; equal to Chile; and higher than Peru. The 30 to 39 year age group was the one with the highest percentage of the population that used a branch, with 47%.



The number of **agents** was 48,397, which implied a growth by 8% compared to the previous year, with a municipal coverage of 74% and a demographic coverage of 98%. The percentage of the population lived within 4 kilometers of an agent was 87%. The average number of financial institutions per agent was 8.1. The main commercial chain that served as an agent was Oxxo and the largest administrator of agents was the Yastás Network. The operations most frequently carried out in agents were deposits. In the international comparison of 2018, Mexico had 4.8 agents per 10 thousand adults; this figure was lower than Colombia, Peru and Brazil. The 30 to 39 year age group was the one with the highest percentage of the population that used an agent, with 45%.



As regards the number of **automatic teller machines (ATMs)**, there was a 6% growth compared to 2018, with 57,950 ATMs, a municipal coverage of 59%, and a demographic coverage of 95%. The percentage of the population lived within 4 kilometers of an ATM was 80%. ATMs that allowed deposits were more than 10,000. In the international context of 2018, the number of ATMs per 10 thousand adults was 5.9 for Mexico, ranking below Peru, Spain and Brazil; and above Chile, Colombia and Honduras. The 30 to 39 year age group was the one with the highest percentage of the population that used an ATM, with 49%.



**Point-of-sale** devices (POS) amounted to 3,264,750, of which 1,319,428 devices were from both banking and of popular savings and credit institutions (EACP, by its acronym in Spanish), and 1,945,322 devices were from aggregators. There was a municipal coverage of 90% and a demographic almost 100%. The percentage of the population lived within 4 kilometers of a banking or EACP POS was 85%. Most banking and EACP POS was from commercial banks, while the highest concentration of aggregator POS was from mobile device kind. The number of POS of commercial banks per 10 thousand adults was 111 for Mexico, lower than Brazil and Argentina, in 2018. The 18 to 29 year age group was the one with the highest percentage of the population that used their debit card, with 71%.



As to, the **deposit accounts** had a growth by 4% compared to 2018, reaching 125,997,761 contracts. Commercial banking institutions provided about eight out of ten accounts. On the other hand, the number of commercial bank accounts per 10 thousand adults in Mexico was lower than Chile, Costa Rica, Colombia and Peru, in 2018. As regards debit cards per 10 thousand adults, Mexico registered 16,583 cards in 2018; Chile, Peru and Colombia presented a lower number. The 30 to 39 year age group was the one with the highest percentage of the population that saved in an account, with 23%.



At the end of 2019, 59,707,436 **credits** to individuals were registered, representing an increase by 3% compared to 2018. Particularly, the number of **credits to SMEs** was 531 thousand with a defaulting rate of 5.8%, granted at a weighted average rate (discounting the value of the interbank interest rate, TIIE, by its acronym in Spanish) of 6.3% and a balance of 434 million pesos. In the international context of 2018, the number of commercial bank credits to households per 10 thousand adults in Mexico was 5,689, being below Brazil and Chile. As regards the number of credit cards per 10 thousand adults, Mexico was below Chile, Brazil, Colombia and Peru, with 2,963 cards, in 2018. The 30 to 39 year age group was the one with the highest percentage of the population that use their credit card, with 85%.



The number of **saving accounts for retirement** amounted to 65,837,742, representing a growth by 5% in the last year. Most of the saving accounts for retirement belonged to two age ranges of the population, people between 18 and 34 years old and minors, with 38%, and people between 35 and 49 years old, with 37%. The accumulated resources of voluntary and solidarity savings increased from 68.6 billion pesos in 2018 to 92.2 billion pesos in 2019. The 60 to 70 year age group was the one with the highest percentage of the population that plans to cover the expenses of their old age with government support, with 50%.



In terms of **insurance**, the amount of direct premiums amounted to 582,245 million pesos, that is, there was an increase by 11% compared to 2018. Life insurance was the group with the highest percentage of distribution. In the international context of 2018, the penetration of the insurance sector in Mexico was 2.2% of gross domestic product (GDP). This percentage was found below what that reported in Chile, Brazil and Colombia. The 30 to 39 and 40 to 49 year age groups were the ones with the highest percentage of the population with life insurance, both with 20%.



As regards **transactions**, there was a decrease for bank transfers from 162% to 147% (as a percentage of GDP from the 4<sup>th</sup> quarter of 2018 to the same period of 2019). During period October 2019 to June 2020, the transfers sent using CoDi (new mobile payments platform, developed by the Bank of Mexico) increased considerably in both transactions number and amount. In the international comparison of 2018, Mexico had 36.2 card transactions per adult with an average amount of 34.6 dollars in each transaction, falling below from Argentina for the two metrics. The 50 to 59 year age group was the one with the highest percentage of the population that makes digital payments, with 26%.



The inflow of **remittances** to Mexico was 36,046 million dollars, signifying an increase by 7% compared to 2018 and an average amount of 326 dollars. California state in the United States concentrated 29% of total remittances sent to Mexico. The average cost of sending remittances from the United States to Mexico in 2019 was 4.4% for every 200 dollars, which was higher for Costa Rica, Colombia and Brazil; equal for Haiti; and lower for Peru and Honduras. *Directo a México* channel continued to be sparsely used, representing less than 1% of the total amount of remittance transfers.



The information on **Condusef's actions** revealed that the number of defense actions for users of the financial system decreased by 0.8% from 2018 to 2019, that is, 16 thousand actions less. Specifically, the number of advisements decreased by 2% and claims increased by 6%. Legal technical advice represented 77% of total defense actions, while controversies accounted for 14%. Inquiries about the special credit report were the main reason to contact Condusef assistance, while the credit card was the product that presented the most claims, with 18% of the total.



The number of **claims** presented to the commercial banking institutions was 9,667 thousand claims for an amount of 35,530 million pesos. Compared to the previous year, 2,552 thousand more claims were registered, and the amount claimed increased 6,721 million pesos. Seven out of ten claims concluded were resolved in favor of the client. The 30 to 39 year age group was the one with the highest percentage of the population that knows where to go in case of having a problem with a financial product, with 58%.



The analysis of the **gender gaps** revealed that the possession of financial products and services has improved for women compared to 2018. The gap in possession of deposit accounts was 4.9 percentage points (pp) —in favor of women—, in mortgage credits of 24.8 pp —in favor of men—, in credit cards of 2.8 pp —also in favor of men—, and in debit cards of 6.3 pp —in favor of women—. In popular savings and credit institutions, the percentage of clients and partners continued in favor of women. In addition, it was shown that women in relation to men saved less in an account, used their credit card less, and considered that their expectations to cover the expenses associated with their old age falling government support.





# **Infraestructura financiera**



## Sucursales

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

Al cierre de 2019, **el número de sucursales en el país** fue de **16,883**, es decir, **1.1% mayor** que en 2018. Se reportó una **cobertura municipal de 51%** y una **cobertura demográfica de 92%**.

La banca múltiple concentró un 76% de las sucursales en el país, donde **Banco Azteca fue la institución con mayor número**, al disponer de 1,874 unidades. Asimismo, en los **municipios semi-metrópoli se aglutinaron el mayor número** de sucursales.

La entidad con el **mayor número de sucursales** fue la **Ciudad de México**, donde se concentraron **1,899**; sin embargo, el **municipio con más sucursales** fue **Guadalajara** con **402**.

El **porcentaje de la población con acceso al menos a una sucursal** a una distancia de **4 kilómetros** fue de **76.5%**, que representa el **19.3% de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2018, el **número de sucursales de la banca comercial por cada 10 mil adultos** fue de **1.4 para México**. Dicha cifra resultó mayor en otros países como Brasil y Honduras con 1.9 y Colombia con 1.5; mientras que Chile resultó también con 1.4 y Perú con 0.7.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que utilizó una sucursal**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de uso, fue 47% para el **de 30 a 39 años**; 44% para el **de 40 a 49 años**; 43% para el **de 50 a 59 años**; 42% para el **de 18 a 29 años**; y 37% para el **de 60 a 70 años**.

Número de sucursales en 2019	Número de sucursales por cada 10 mil adultos en 2019	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Cobertura municipal en 2019	Cobertura demográfica en 2019
<b>16,883</b>	<b>1.8</b>	<b>1.1%</b>	<b>51%</b>	<b>92%</b>

## ● Evolución trimestral de sucursales en México

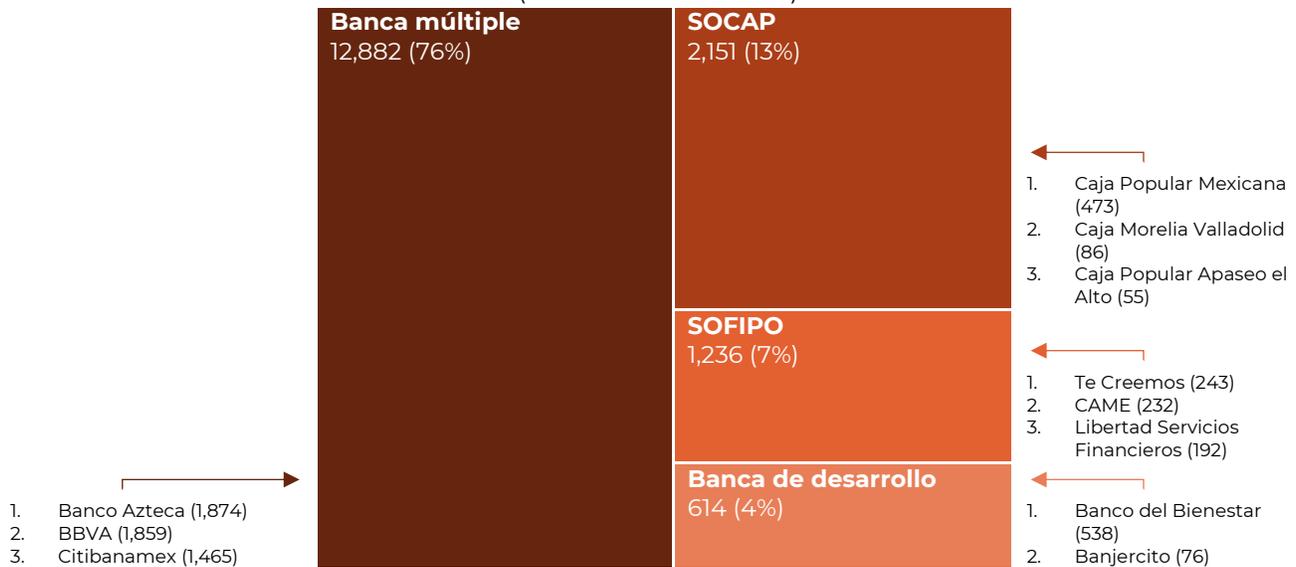
(miles)



Fuente: CNBV, 2015-2019

## ● Distribución de sucursales por sector e institución

(número de sucursales)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Entidades con mayor y menor número de sucursales

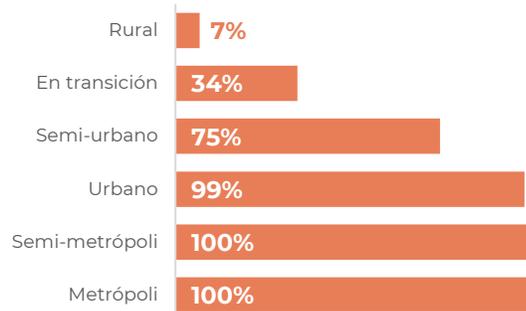
↑ Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓ Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Ciudad de México	1,899	2.7	Zacatecas	177	1.5
Estado de México	1,725	1.3	Colima	160	2.8
Jalisco	1,560	2.6	Baja California Sur	137	2.2
Nuevo León	1,046	2.6	Campeche	132	1.9
Guanajuato	1,027	2.4	Tlaxcala	114	1.2

<sup>1</sup>/ Puntos de acceso por cada 10,000 adultos

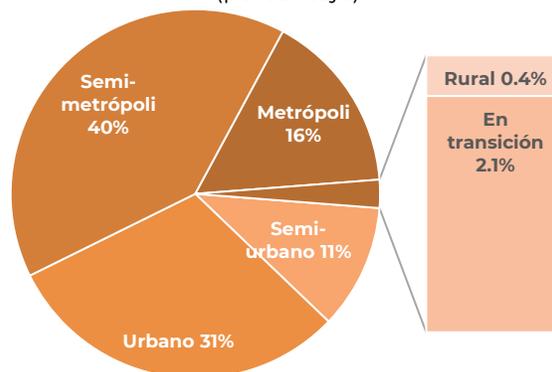
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cobertura y distribución de sucursales por tipo de municipio

**Cobertura de sucursales por tipo de municipio**  
(porcentaje)

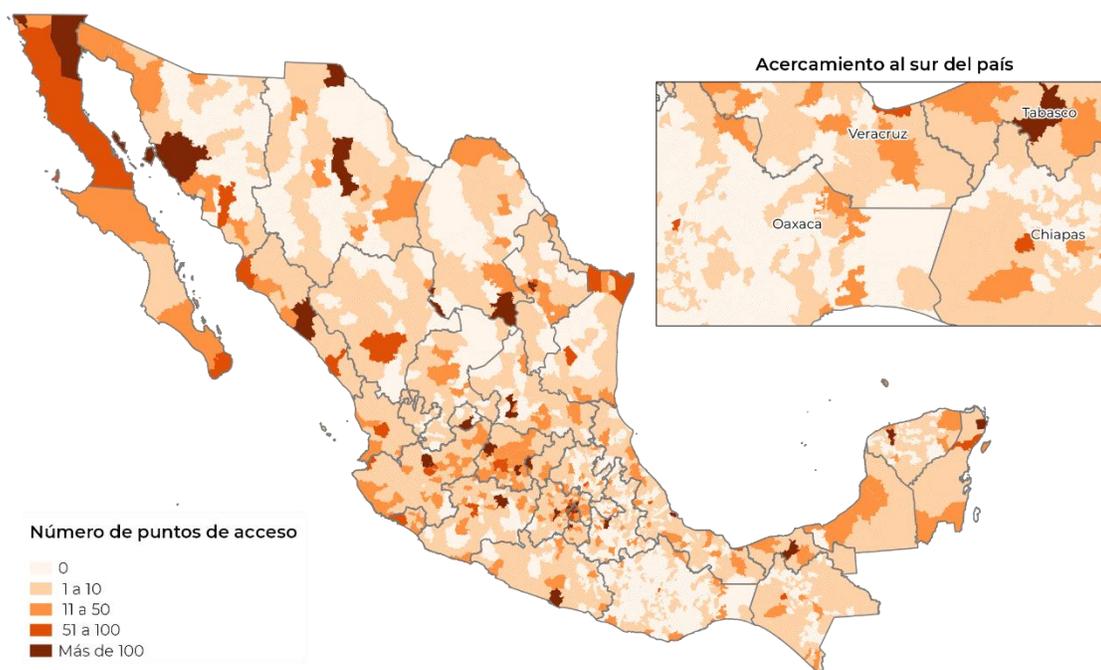


**Distribución de sucursales por tipo de municipio**  
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Concentración de sucursales por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

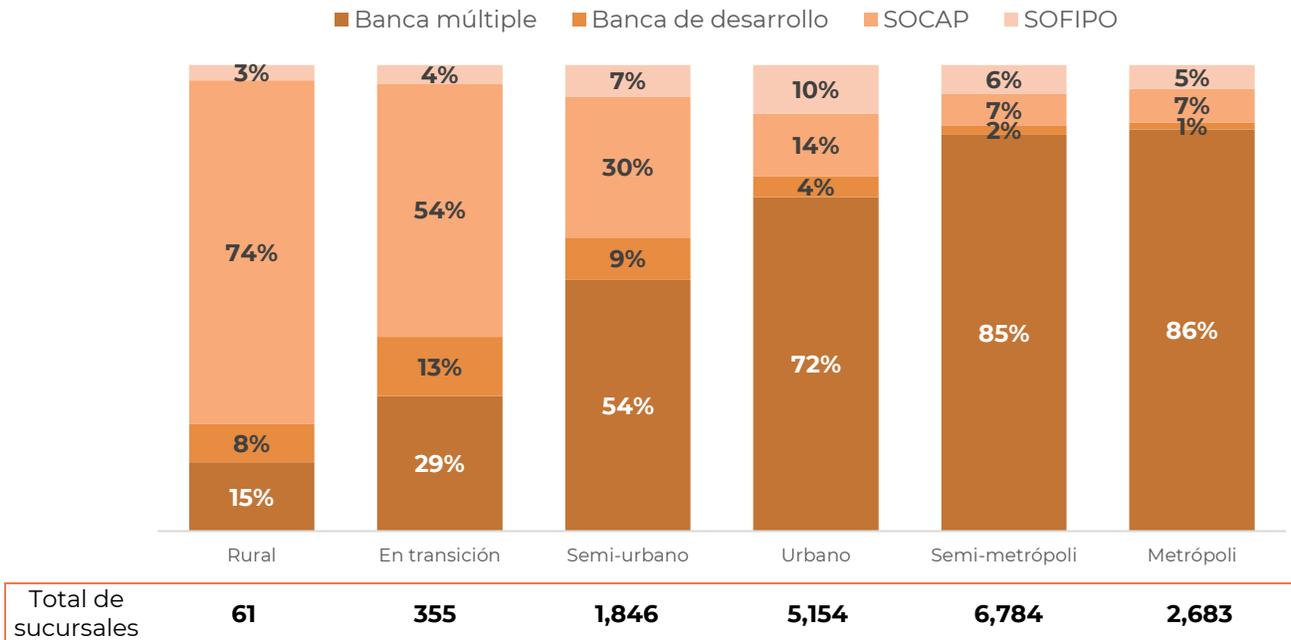
## ● Municipios con mayor número de sucursales

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Guadalajara, Jalisco	402	3.4
Monterrey, Nuevo León	377	4.0
León, Guanajuato	294	2.6
Cuauhtémoc, Ciudad de México	287	6.8
Puebla, Puebla	285	2.3

<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos

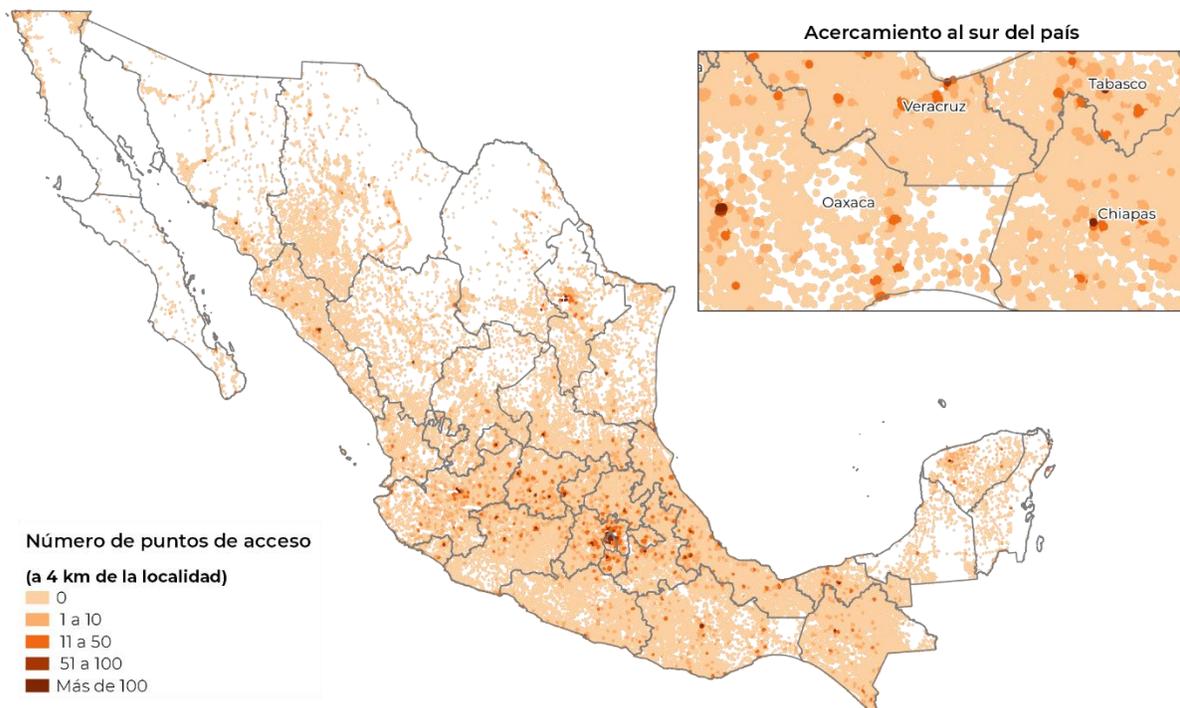
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Distribución de sucursales por tipo de municipio y sector



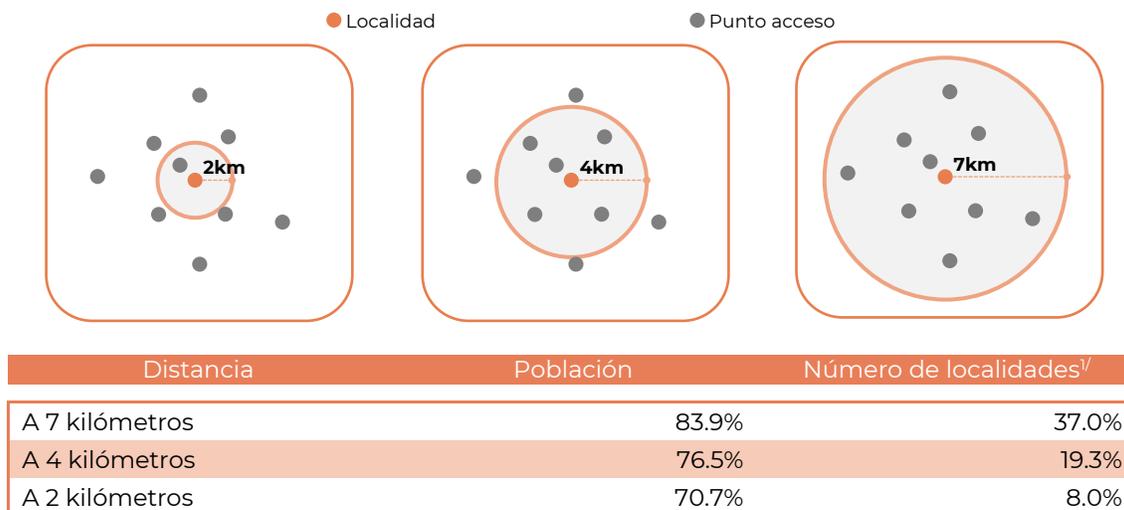
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Concentración de sucursales georreferenciadas



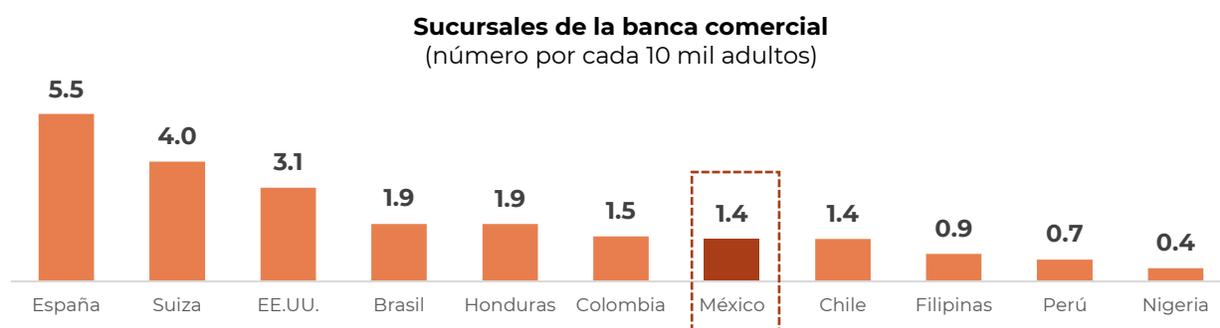
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



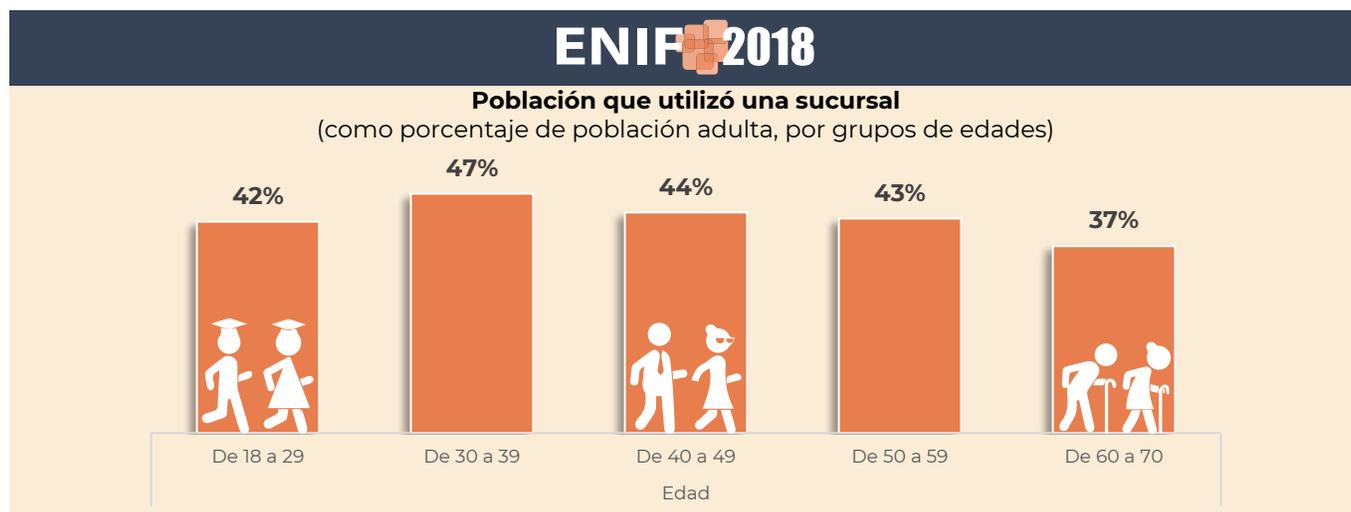
<sup>1/</sup> Localidades con más de 20 habitantes  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), 2018.

## ● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018



## Corresponsales

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

El número de corresponsales al cierre de 2019 fue de **48,397**, lo que implicó un crecimiento de **8%** respecto al año anterior. Se reportó una **cobertura municipal de 74%** y una **cobertura demográfica de 98%**. El principal comercio que fungió como corresponsal fue la cadena de tiendas **Oxxo**, mientras el mayor administrador de corresponsales fue **Red Yastás**. Las **operaciones** que se realizaron con **mayor frecuencia** fueron **depósitos** (82%) y **pago de créditos** (11%). Asimismo, el **promedio de instituciones financieras por comercio aumentó** de 6.9, en 2018, a **8.1** en 2019.

El **Estado de México** fue la entidad con **mayor número** de corresponsales con **4,235** y **Campeche** fue la entidad con **menor número**, con **368**. En cuanto a municipios, **Monterrey** concentró el mayor número de corresponsales con **1,109**. En municipios **metrópoli, semi-metrópoli y urbano** la cobertura fue del **100%**; en contraste con municipios **rurales** que solo se cubrió el **31%** de ellos.

El **porcentaje de la población con acceso al menos a un corresponsal** a una distancia de **4 kilómetros** fue de **86.6%**, que representa el **40.5% de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2018, **México** contó con **4.8 corresponsales por cada 10 mil adultos**; en comparación con otros países, cuyo número de corresponsales fue mayor, como Colombia con 33.9; Perú con 23.4; y Brasil con 10.9.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que utilizó un corresponsal**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de uso, fue 45% para el **de 30 a 39 años**; 44% para el **de 18 a 29 años**; 39% para el **de 40 a 49 años**; 34% para el **de 50 a 59 años**; y 28% para el **de 60 a 70 años**.

Número de corresponsales en 2019	Número de corresponsales por cada 10 mil adultos en 2019	Promedio de módulos por corresponsal en 2019	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Cobertura municipal en 2019	Cobertura demográfica en 2019
<b>48,397</b>	<b>5.2</b>	<b>8.1</b>	<b>8.0%</b>	<b>74%</b>	<b>98%</b>

### ● Evolución trimestral de corresponsales en México

(miles)



Fuente: CNBV, 2015-2019

### ● Distribución de corresponsales por comercio o administrador

(número de corresponsales)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

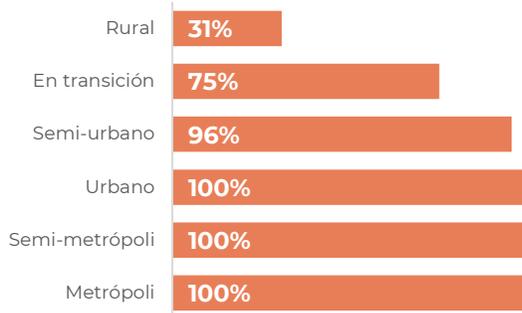
### ● Entidades con mayor y menor número de corresponsales

↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Estado de México	4,235	3.2		Baja California Sur	556	8.8
	Nuevo León	3,667	9.1		Colima	525	9.1
	Ciudad de México	3,452	5.0		Zacatecas	497	4.2
	Veracruz	3,450	5.6		Tlaxcala	413	4.2
	Jalisco	3,093	5.1		Campeche	368	5.2

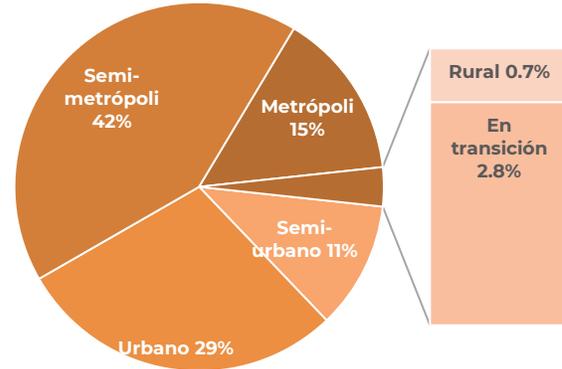
<sup>1</sup>/ Puntos de acceso por cada 10,000 adultos  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cobertura y distribución de corresponsales por tipo de municipio

**Cobertura de corresponsales por tipo de municipio**  
(porcentaje)

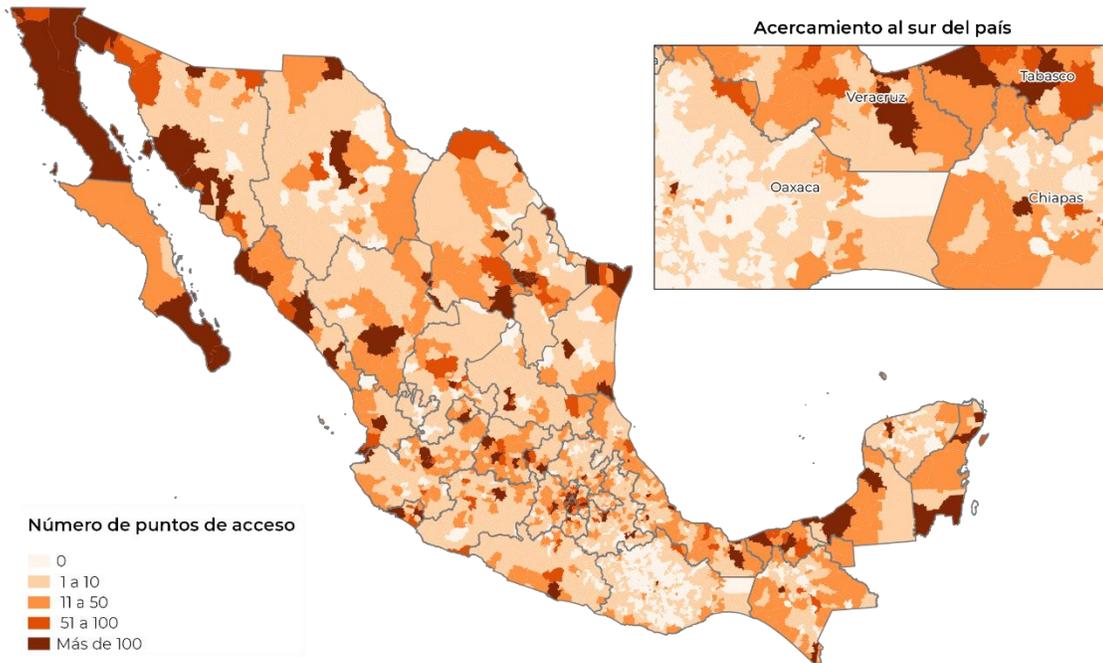


**Distribución de corresponsales por tipo de municipio**  
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Concentración de corresponsales por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

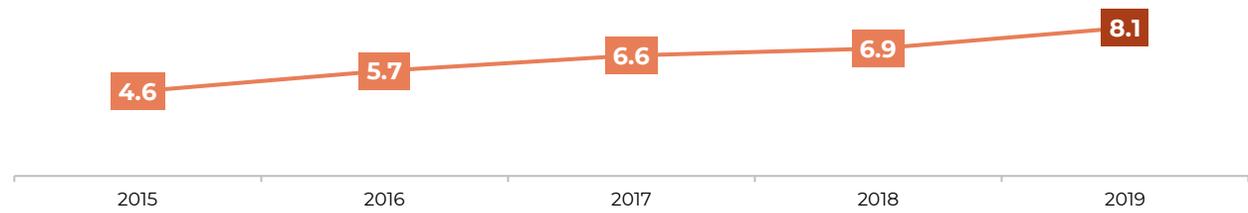
## ● Municipios con mayor número de corresponsales

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Monterrey, Nuevo León	1,109	11.7
Tijuana, Baja California	1,055	7.8
Puebla, Puebla	800	6.4
Mexicali, Baja California	682	8.4
Guadalajara, Jalisco	663	5.7

<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

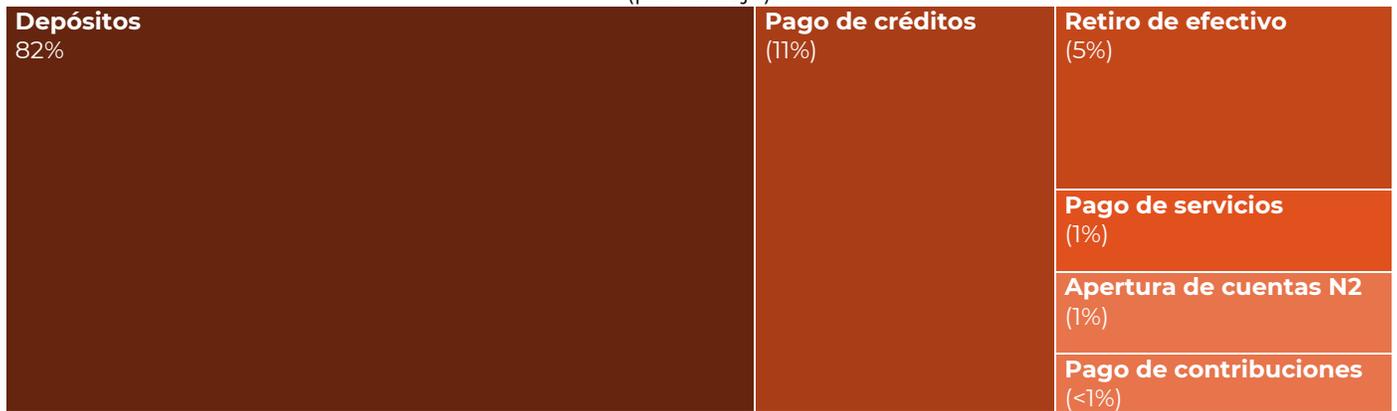
● Evolución del promedio de instituciones financieras por corresponsal



Fuente: CNBV, 2015-2019, a diciembre de cada año

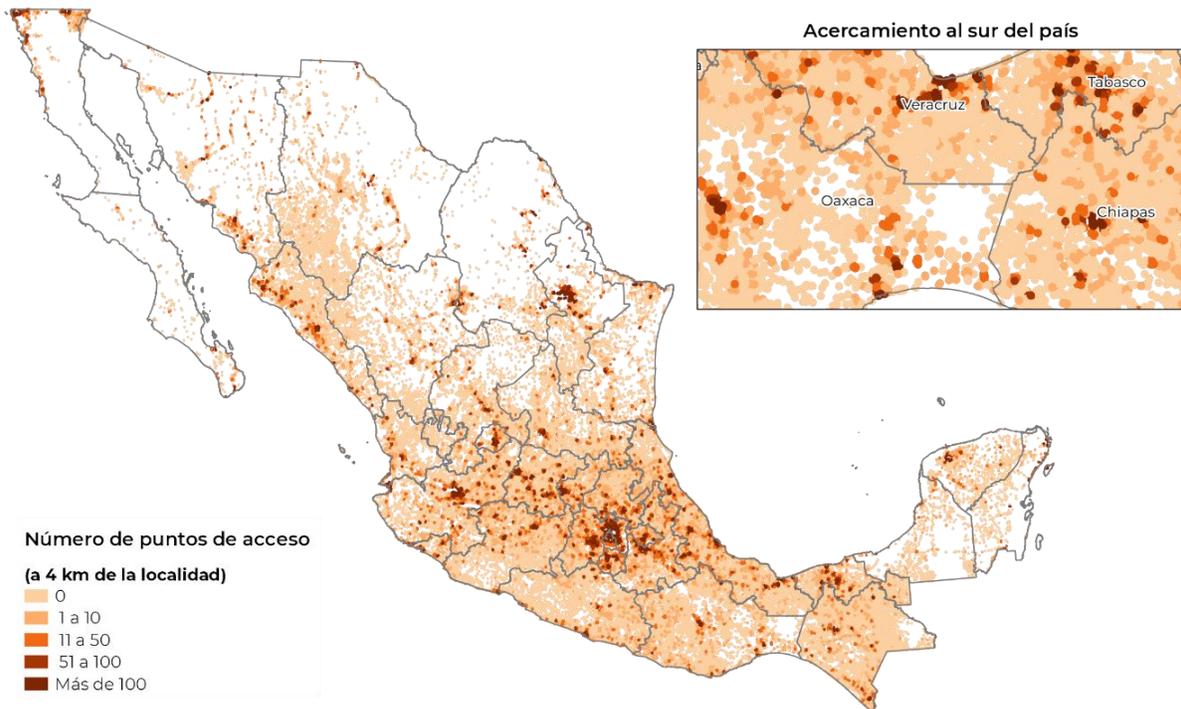
● Concentración de operaciones realizadas en corresponsales

(porcentaje)



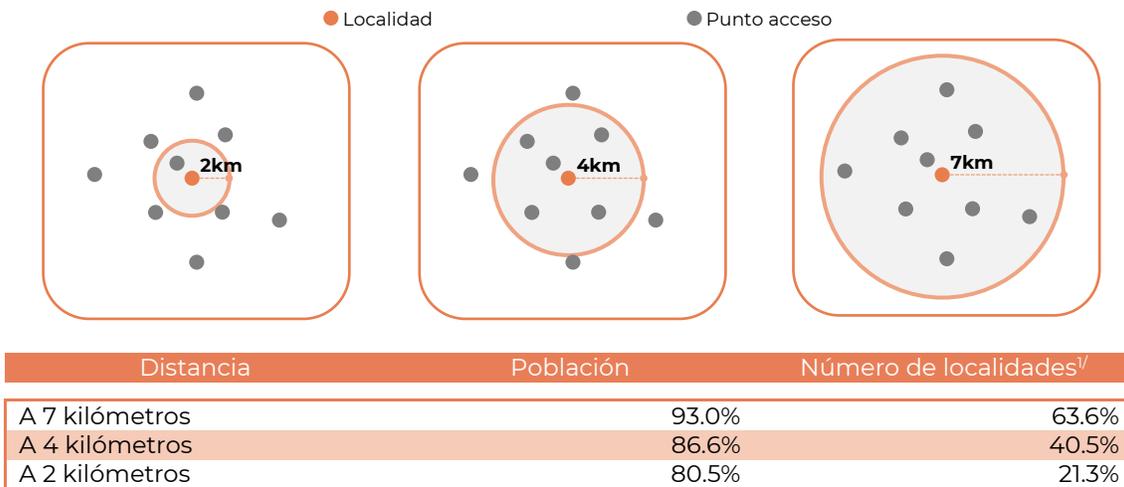
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Concentración de corresponsales georreferenciados



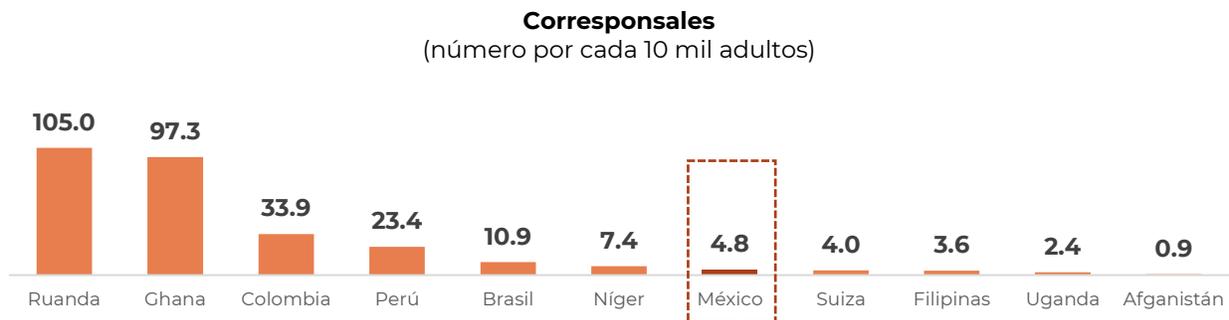
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



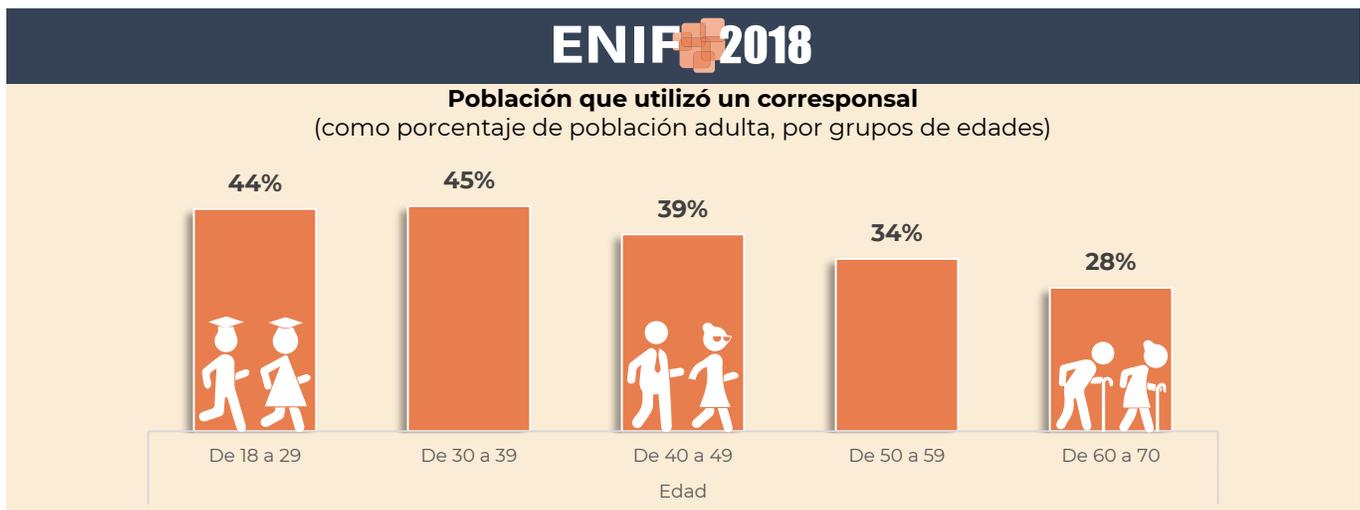
<sup>1/</sup>Localidades con más de 20 habitantes  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Comparativo internacional



Incluye dos países con ingreso alto, cinco con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), 2018.

## ● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018



## Cajeros automáticos

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

Durante 2019, el **número de cajeros automáticos** ascendió a **57,950 unidades**, representando un crecimiento del **6.3%**, respecto a 2018. Se tuvo una **cobertura municipal del 59%** y una **cobertura demográfica del 95%**.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cajeros** con **9,159**; **Tlaxcala** con el **menor número** con **359**. El municipio con mayor número de cajeros fue **Cuauhtémoc** en la Ciudad de México, con **2,299**. En municipios **metrópoli y semi-metrópoli** la cobertura fue del **100%**; en contraste con municipios **rurales** que solo se cubrió el **11%**.

El **número de cajeros en el que se pueden realizar solo retiros** en 2018 fue de 45,807 y en 2019 fue de 47,524, lo que significó una variación del **4%** durante este periodo. Mientras que, el **número de cajeros en el que se pueden realizar retiros y depósitos** en 2018 fue de 7,518 y en 2019 fue de 8,753, lo que implicó una variación de **16%** en dicho periodo.

El **porcentaje de la población con acceso al menos a un cajero** a una distancia de **4 kilómetros** fue de **79.5%**, que representa el **24.3% de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2018, el **número de cajeros por cada 10 mil adultos** fue de **5.9 para México**. Este número resultó mayor en Perú (11.3), España (10.9), y Brasil (10.5). El número resultó menor para Chile (5.0), Colombia (4.2), y Honduras (2.4).

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que utilizó un cajero automático**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de uso, fue 49% para el **de 30 a 39 años**; 48% para el **de 18 a 29 años**; 44% para el **de 40 a 49 años**; 41% para el **de 50 a 59 años**; y 34% para el **de 60 a 70 años**.

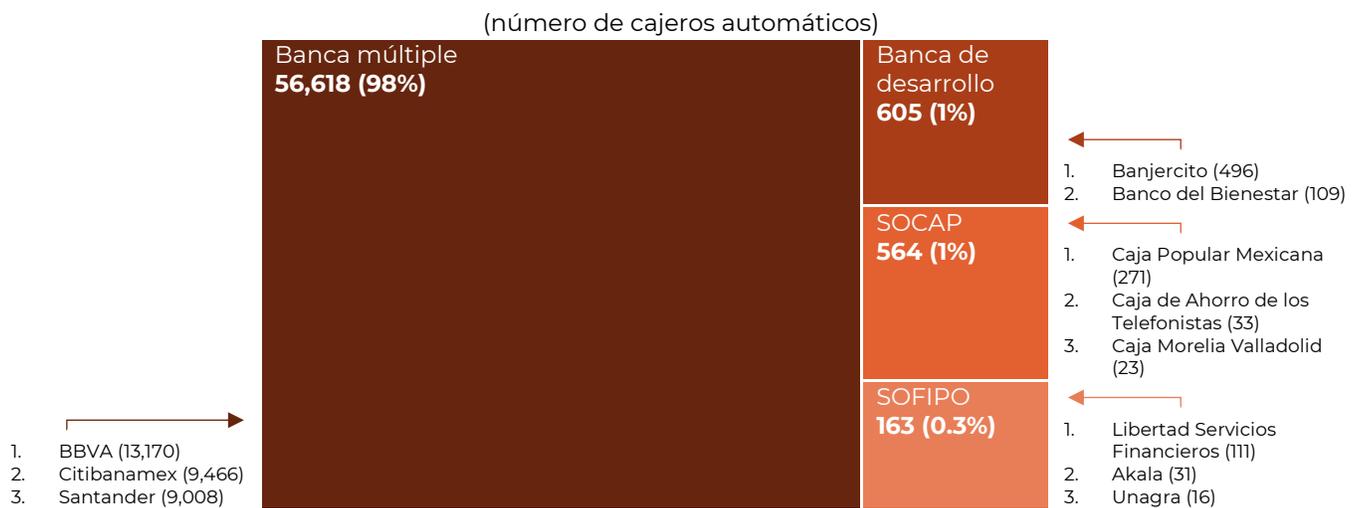
Número de cajeros en 2019	Número de cajeros por cada 10 mil adultos en 2019	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Cobertura municipal en 2019	Cobertura demográfica en 2019
<b>57,950</b>	<b>6.2</b>	<b>6.3%</b>	<b>59%</b>	<b>95%</b>

## ● Evolución trimestral de cajeros automáticos en México



Fuente: CNBV, 2015-2019

## ● Distribución de cajeros automáticos por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

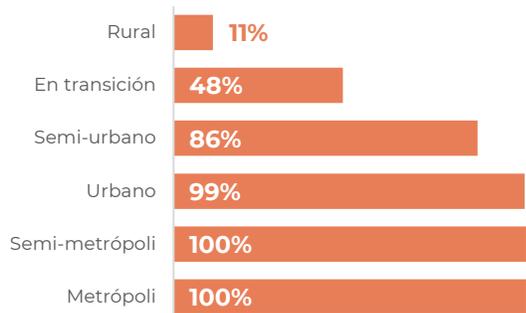
## ● Entidades con mayor y menor número de cajeros automáticos

↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	9,159	13.2		Nayarit	558	5.9
	Estado de México	5,633	4.3		Zacatecas	479	4.1
	Nuevo León	4,410	10.9		Colima	404	7.0
	Jalisco	4,089	6.7		Campeche	400	5.6
	Veracruz	2,798	4.5		Tlaxcala	359	3.7

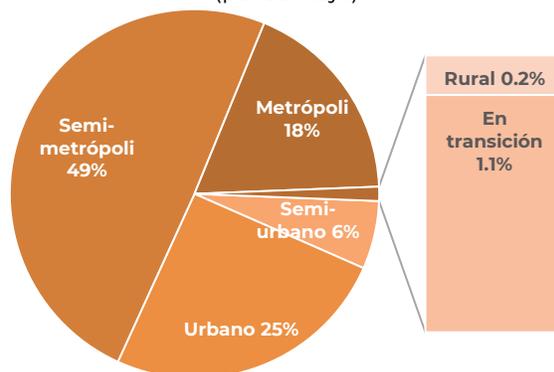
<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Cobertura y distribución de cajeros automáticos por tipo de municipio

**Cobertura de cajeros por tipo de municipio**  
(porcentaje)

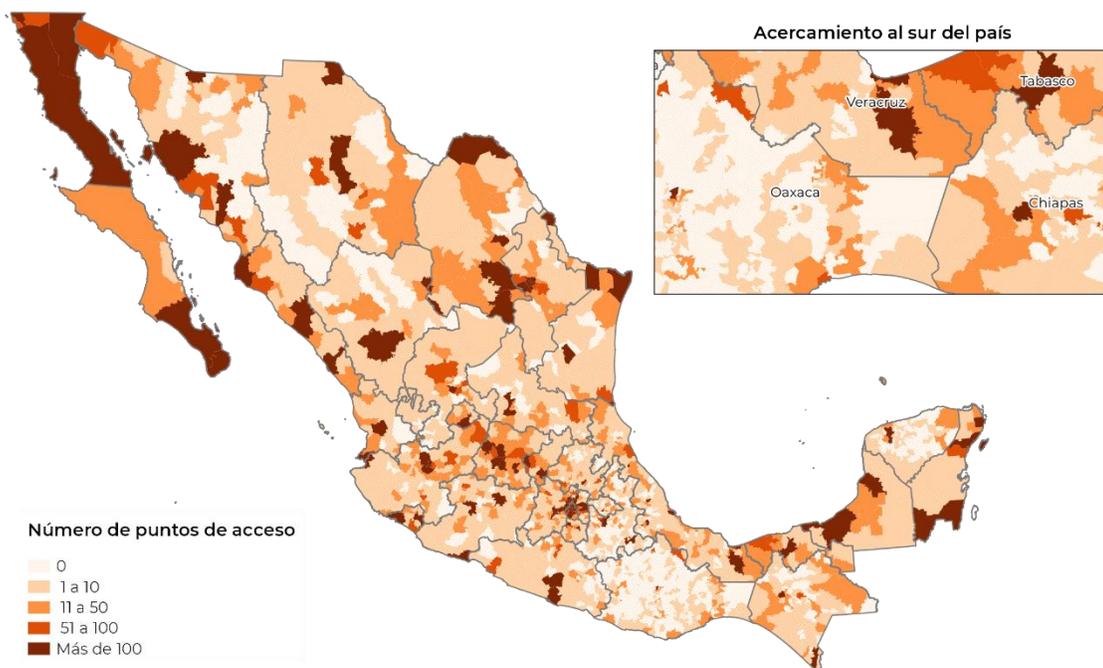


**Distribución de cajeros por tipo de municipio**  
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Concentración de cajeros automáticos por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

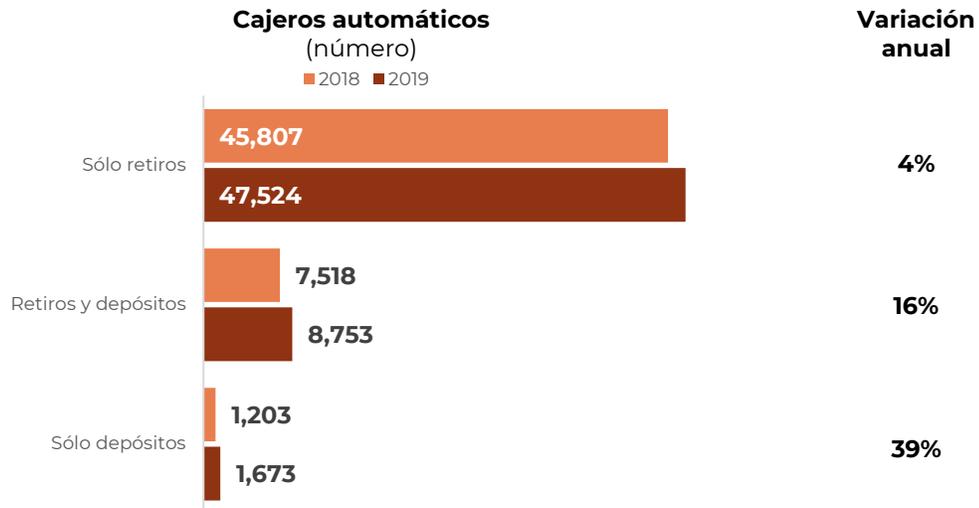
● Municipios con mayor número de cajeros automáticos

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Cuauhtémoc, Ciudad de México	2,299	54.3
Monterrey, Nuevo León	1,771	18.7
Guadalajara, Jalisco	1,616	13.8
Puebla, Puebla	1,060	8.5
Toluca, Estado de México	1,033	14.4

<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos

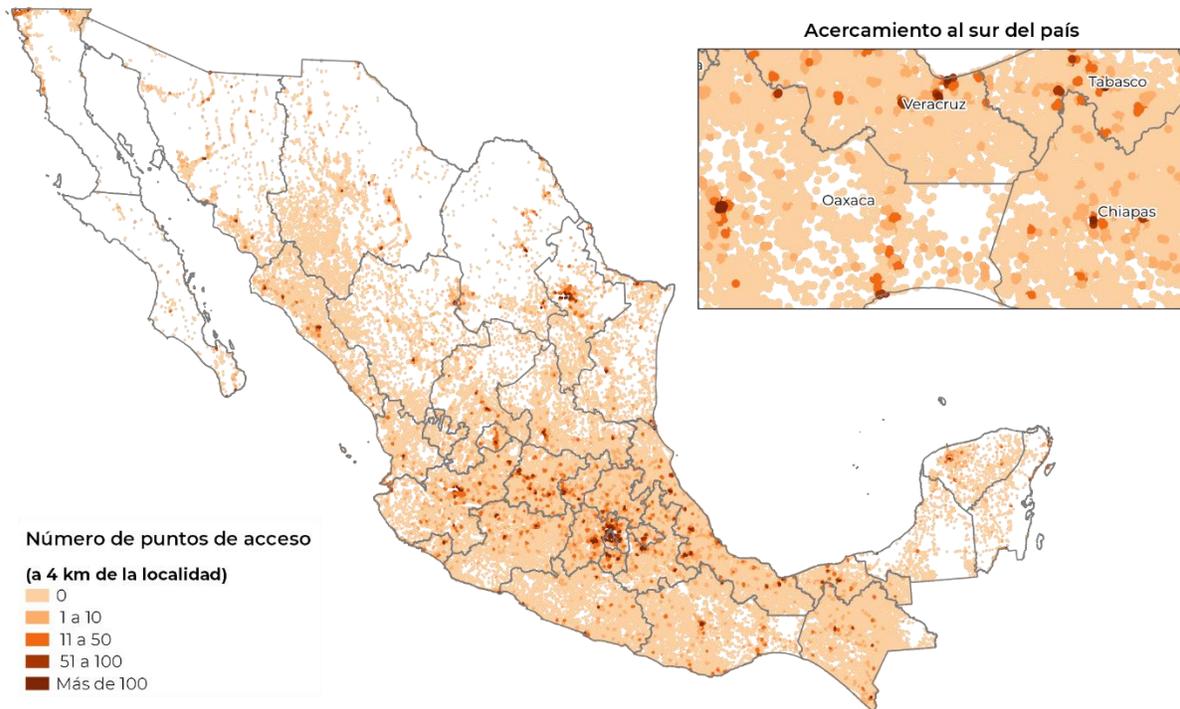
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Crecimiento anual por tipo de cajero en la banca múltiple



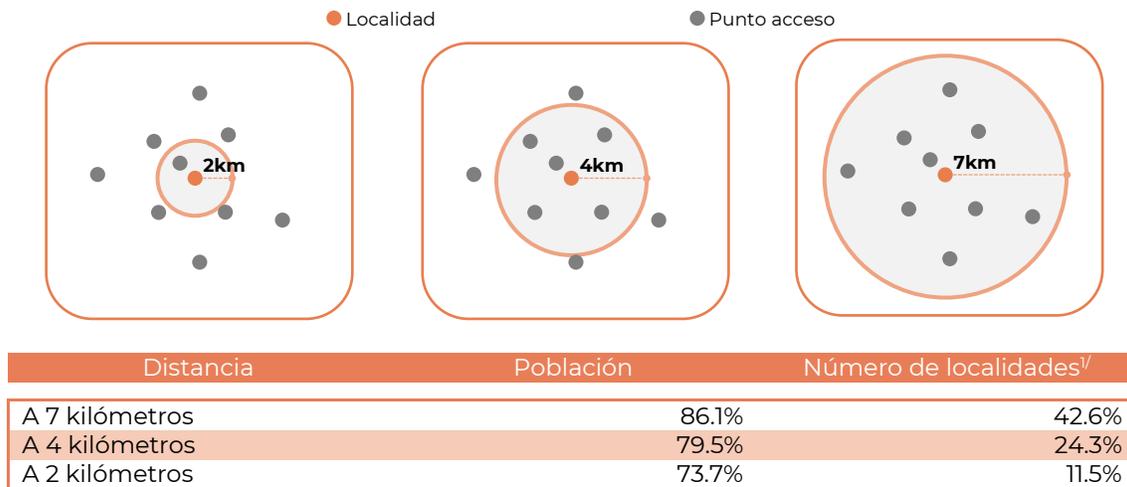
Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

## ● Concentración de cajeros georreferenciados



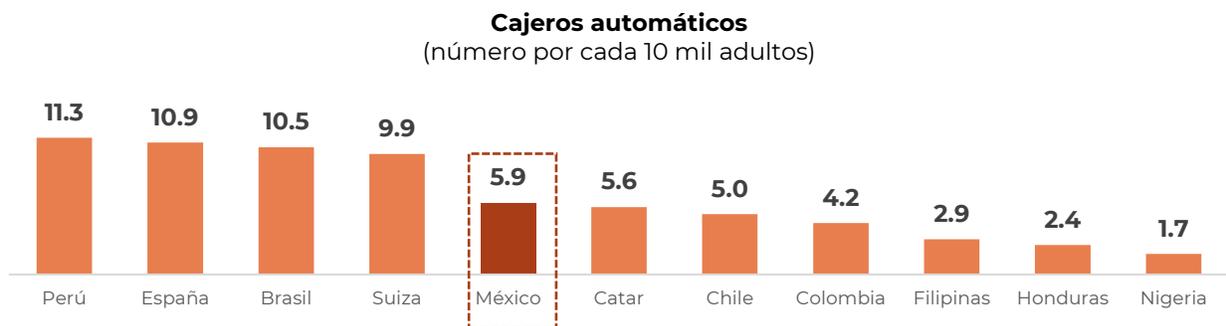
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## • Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



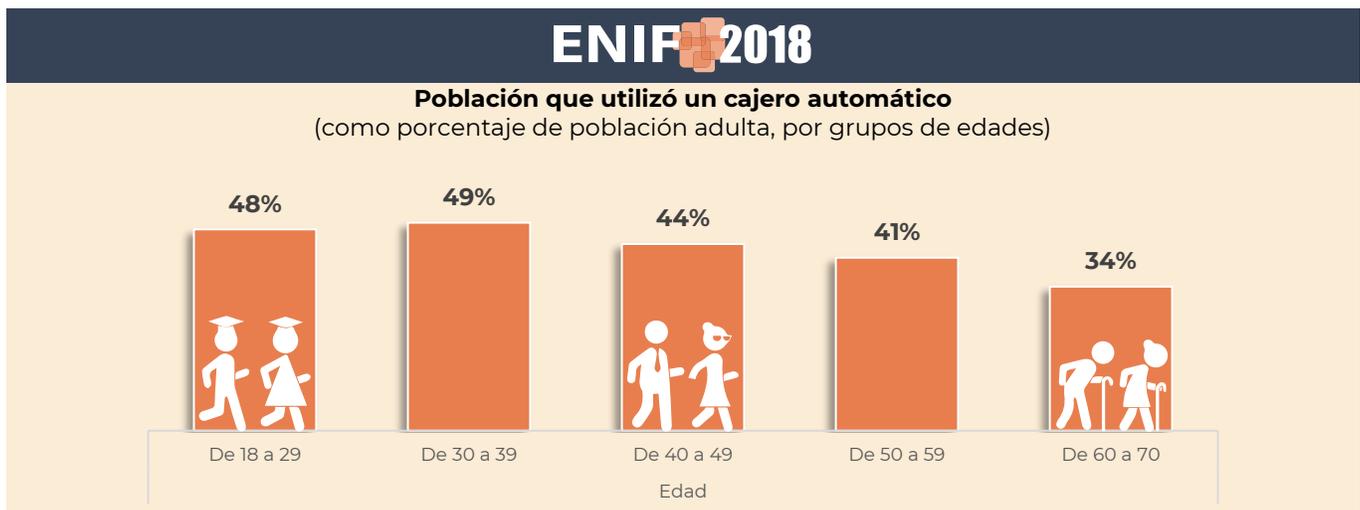
<sup>1/</sup> Localidades con más de 20 habitantes  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## • Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), 2018.

## • Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018



## Terminales punto de venta

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

Al cierre de 2019, el **número de terminales punto de venta (TPV) de la banca y de las EACP** fue de **1,319,428 dispositivos**, obteniéndose un crecimiento de **29.1%** con respecto a 2018. Adicionalmente, el **número de TPV de agregadores** fue de **1,945,322 dispositivos**, registrándose un crecimiento de **32.7%** respecto al año anterior. Por lo que, el **número total de TPV** en el país ascendió a **3,264,750**, lo que representa una **cobertura municipal** de **90%** y una **cobertura demográfica** de casi **100%**.

La mayor parte de TPV de la banca y de las EACP fueron provistas por la **banca múltiple**, destacó **BBVA con 463,644**, **Santander con 249,045** y **Banorte con 168,838**. Mientras la mayor concentración de **TPV de agregadores** fueron los que se conectan a un **dispositivo móvil con 1,299,429 de terminales**.

La **Ciudad de México** y **Tlaxcala** fueron las entidades con el **mayor y menor número tanto de TPV de la banca y de las EACP** como **de agregadores**. El **porcentaje de la población con acceso al menos a una TPV** de la banca o de las EACP a una distancia de **4 kilómetros** fue de **85.4%**, que representa el **36.2% de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2018, el **número de TPV de la banca comercial por cada 10 mil adultos** fue de **111 para México**. Dicha cifra resultó mayor en otros países como Brasil con 517 y Argentina con 240.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que utilizó su tarjeta de débito**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de uso, fue de 71% para el **de 18 a 29 años**; 67% para el **de 30 a 39 años**; 63% para el **de 40 a 49 años**; 58% para el **de 50 a 59 años**; y 48% para el **de 60 a 70 años**.

Número de TPV de la banca y EACP en 2019	Número de TPV de la banca y EACP por cada 10 mil adultos en 2019	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Cobertura municipal de la banca y EACP en 2019	Cobertura demográfica de la banca y EACP en 2019
<b>1,319,428</b>	<b>142.2</b>	<b>29.1%</b>	<b>76%</b>	<b>98%</b>

### ● Evolución trimestral de TPV de la banca y EACP en México

(miles)



Fuente: CNBV, 2015-2019

### ● Distribución de TPV de la banca y EACP por sector e institución

(número de TPV)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

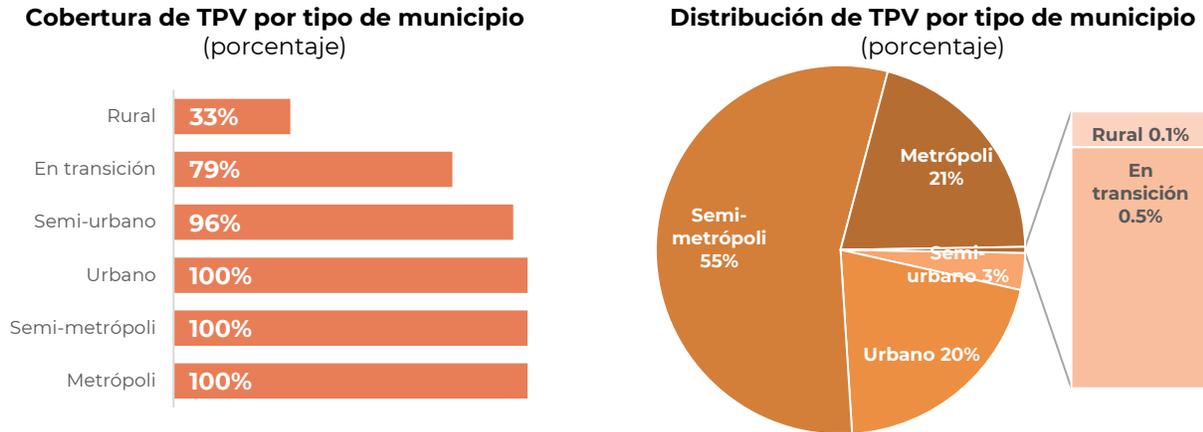
### ● Entidades con mayor y menor número de TPV de la banca y EACP

↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	291,546	419.7		Nayarit	9,448	99.4
	Nuevo León	110,073	272.5		Colima	9,171	159.0
	Estado de México	102,540	77.6		Zacatecas	7,106	60.6
	Jalisco	94,829	156.1		Campeche	6,701	94.6
	Veracruz	55,228	89.4		Tlaxcala	4,671	48.0

<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos

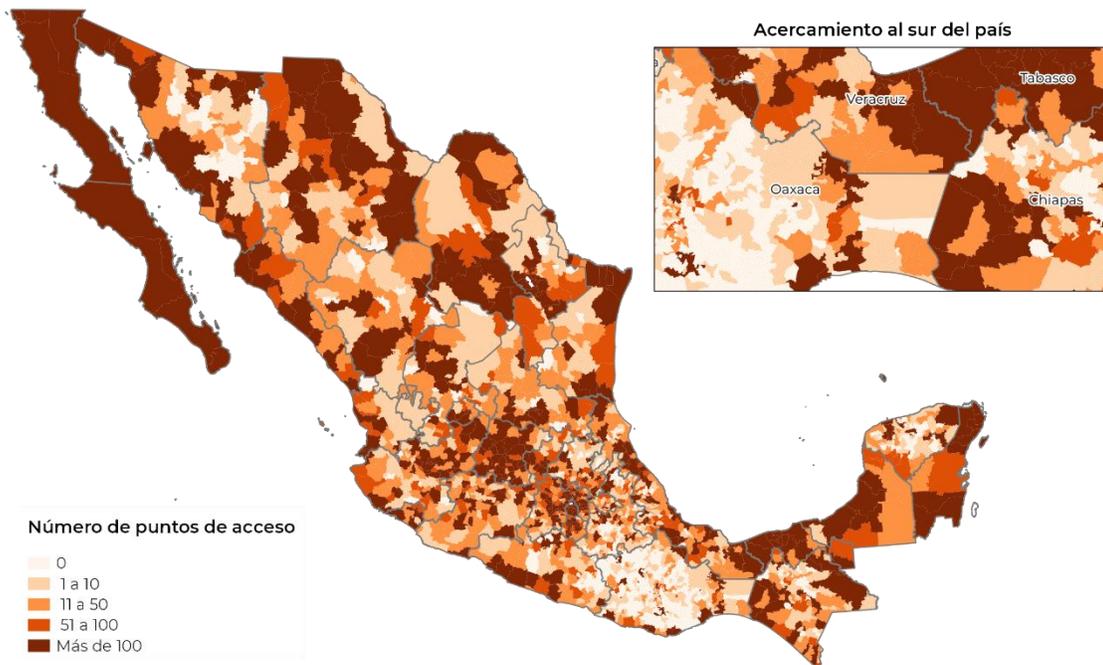
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cobertura y distribución de TPV de la banca y EACP por tipo de municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Concentración de TPV de la banca y EACP por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

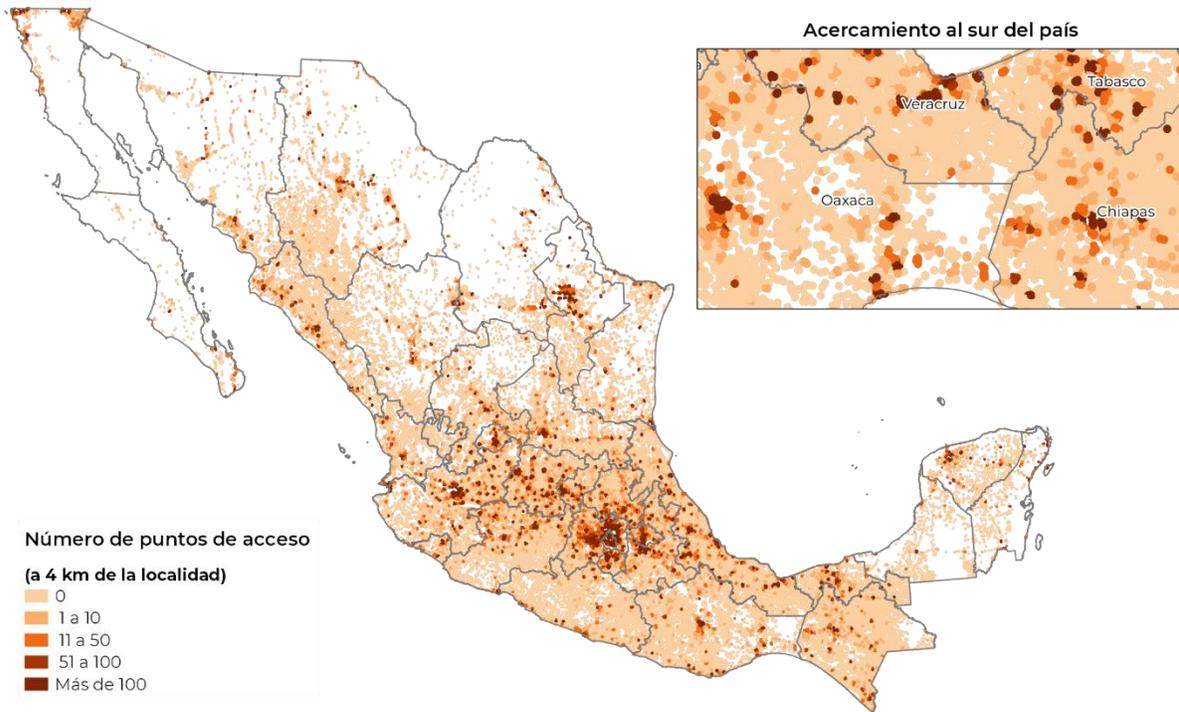
## ● Municipios con mayor número de TPV de la banca y EACP

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Monterrey, Nuevo León	67,953	716.1
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	67,155	2,218.1
Cuauhtémoc, Ciudad de México	56,346	1,330.7
Álvaro Obregón, Ciudad de México	46,351	806.6
Guadalajara, Jalisco	36,247	309.9

<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos

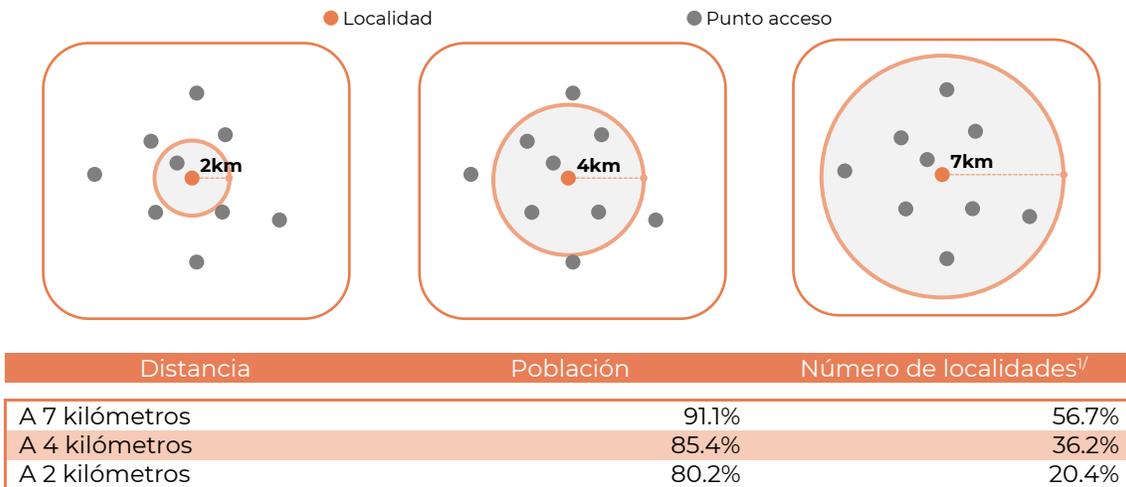
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Concentración de TPV de la banca y EACP georreferenciadas



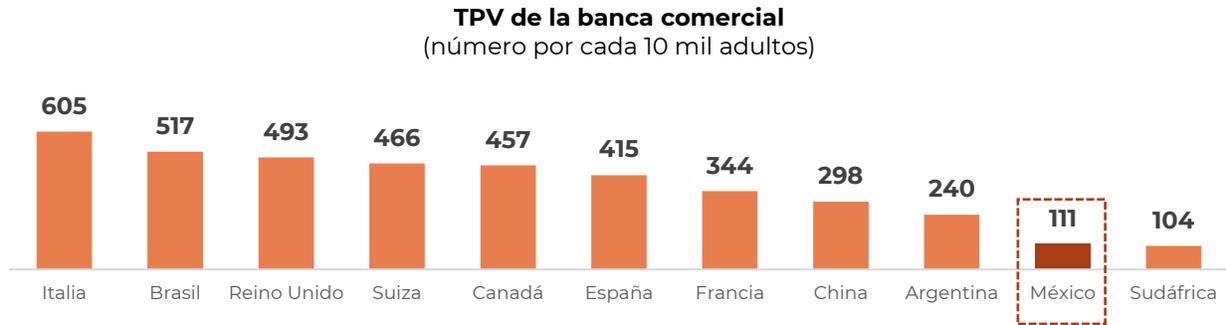
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



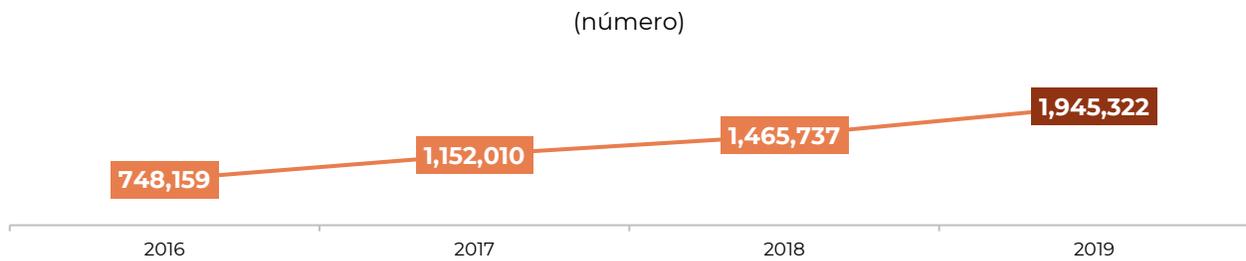
<sup>1/</sup>Localidades con más de 20 habitantes  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Comparativo internacional



Incluye cinco países con ingreso alto y cinco con mediano alto (similares a México).  
Para el comparativo de México no se incluyen TPV de agregadores  
Fuente: Banco de Pagos Internacionales (BIS), 2018.

## ● Evolución anual de TPV de agregadores en México



Fuente: CNBV, 2016- 2019, a diciembre de cada año

## ● Distribución de TPV de agregadores por tipo de dispositivo



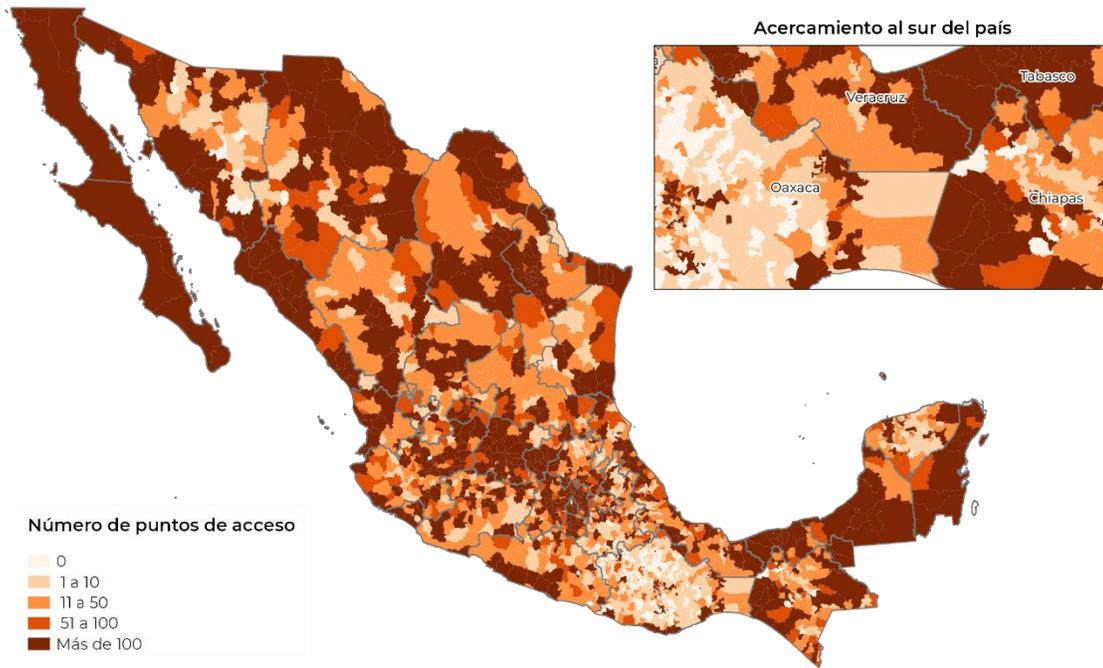
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Entidades con mayor y menor número de TPV de agregadores

↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	565,957	814.7		Colima	10,516	182.4
	Estado de México	220,518	166.9		Nayarit	10,270	108.0
	Jalisco	142,030	233.8		Campeche	9,119	128.7
	Nuevo León	111,420	275.8		Zacatecas	8,626	73.5
	Puebla	59,686	129.5		Tlaxcala	7,615	78.2

<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Concentración de TPV de agregadores por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

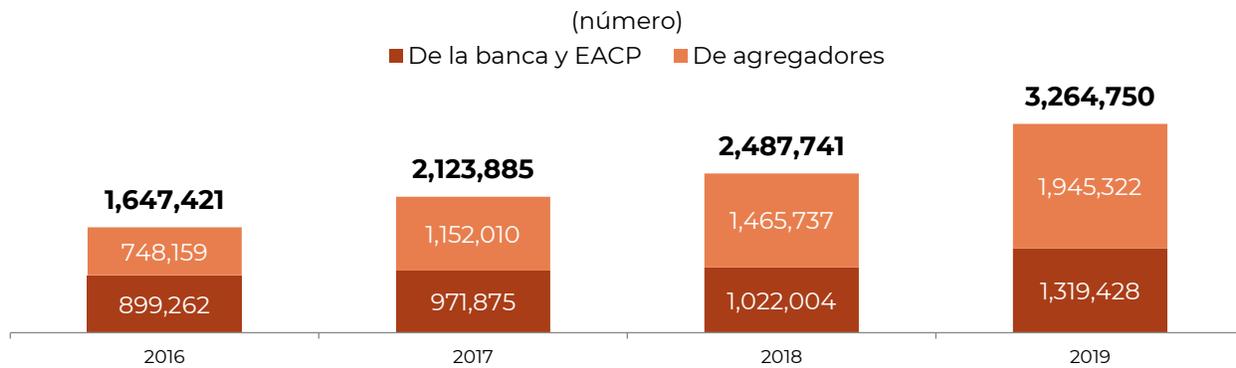
● Municipios con mayor número de TPV de agregadores

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Benito Juárez, Ciudad de México	195,632	6,059.4
Cuauhtémoc, Ciudad de México	72,482	1,711.8
Guadalajara, Jalisco	51,799	442.9
Azcapotzalco, Ciudad de México	51,640	1,606.6
Monterrey, Nuevo León	46,912	494.3

<sup>1</sup>/Puntos de acceso por cada 10,000 adultos

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

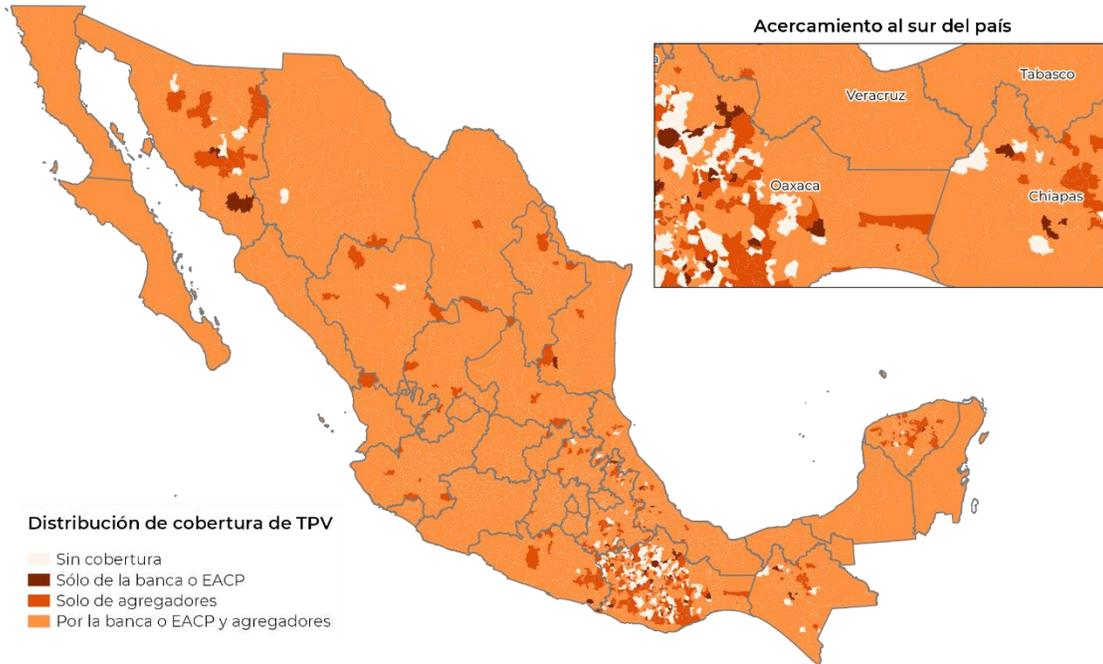
● Evolución anual del total de TPV en México



Fuente: CNBV, 2016- 2019

## ● Cobertura del total de TPV por municipio

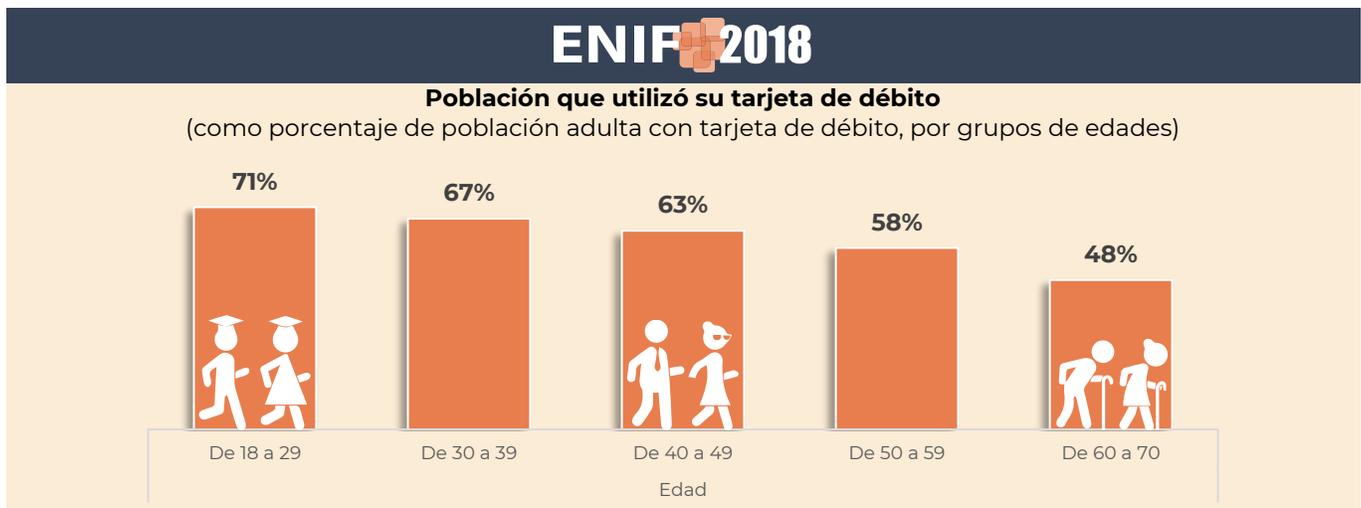
Municipios cubiertos solo con TPV de la banca o EACP	Municipios cubiertos solo con TPV de agregadores	Municipios cubiertos con TPV de la banca o EACP y agregadores	Municipios cubiertos con el total de TPV
<b>42</b>	<b>355</b>	<b>1,819</b>	<b>2,216</b>



<b>Cobertura municipal total en 2019</b>	<b>90%</b>	<b>Cobertura demográfica total en 2019</b>	<b>99.5%</b>
--	------------	--	--------------

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018





# **Cuentas de captación**



## Cuentas de captación

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

Al cierre de 2019, el **número de contratos para cuentas de captación** se ubicó en **125,997,761 contratos**, lo cual representó un crecimiento de **4.1%**, respecto a 2018. Se tuvo un **saldo promedio de 43,781 pesos**.

La distribución de cuentas de captación por sector fue: **banca múltiple** con el **78%**; **SOCAP** con el **12%**; **banca de desarrollo** con el **5%**; y **SOFIPO** con el **4%**. Asimismo, en la distribución de contratos de tarjeta de débito por sector, la **banca múltiple concentró el 85%** del total de **130.6 millones de tarjetas**, sobresaliendo **BBVA**.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cuentas de captación** registrando **24.4 millones** en donde se encontró el **municipio** con mayor número, **Alcaldía Cuauhtémoc** con **6.0 millones**. **Baja California Sur** fue el estado con **menor número** con **748,386 cuentas**.

En el contexto internacional, al cierre de 2018, el **número de cuentas de la banca comercial por cada 10 mil adultos** fue de **10,163 para México**. Este número fue mayor en otros países como Chile con 28,484; Costa Rica con 18,235; Colombia con 18,134; y Perú con 15,486. En lo que se refiere a **tarjetas de débito por cada 10 mil adultos, México** registró **16,583 tarjetas**, mientras otros países presentaron una cantidad menor como Chile con 14,903; Perú con 13,516; y Colombia con 7,744.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que ahorró en una cuenta**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de ahorro en una cuenta, fue de 23% para el **de 30 a 39 años**; 21% para el **de 40 a 49 años**; 20% para el **de 18 a 29 años**; 19% para el **de 50 a 59 años**; y 13% para el **de 60 a 70 años**.

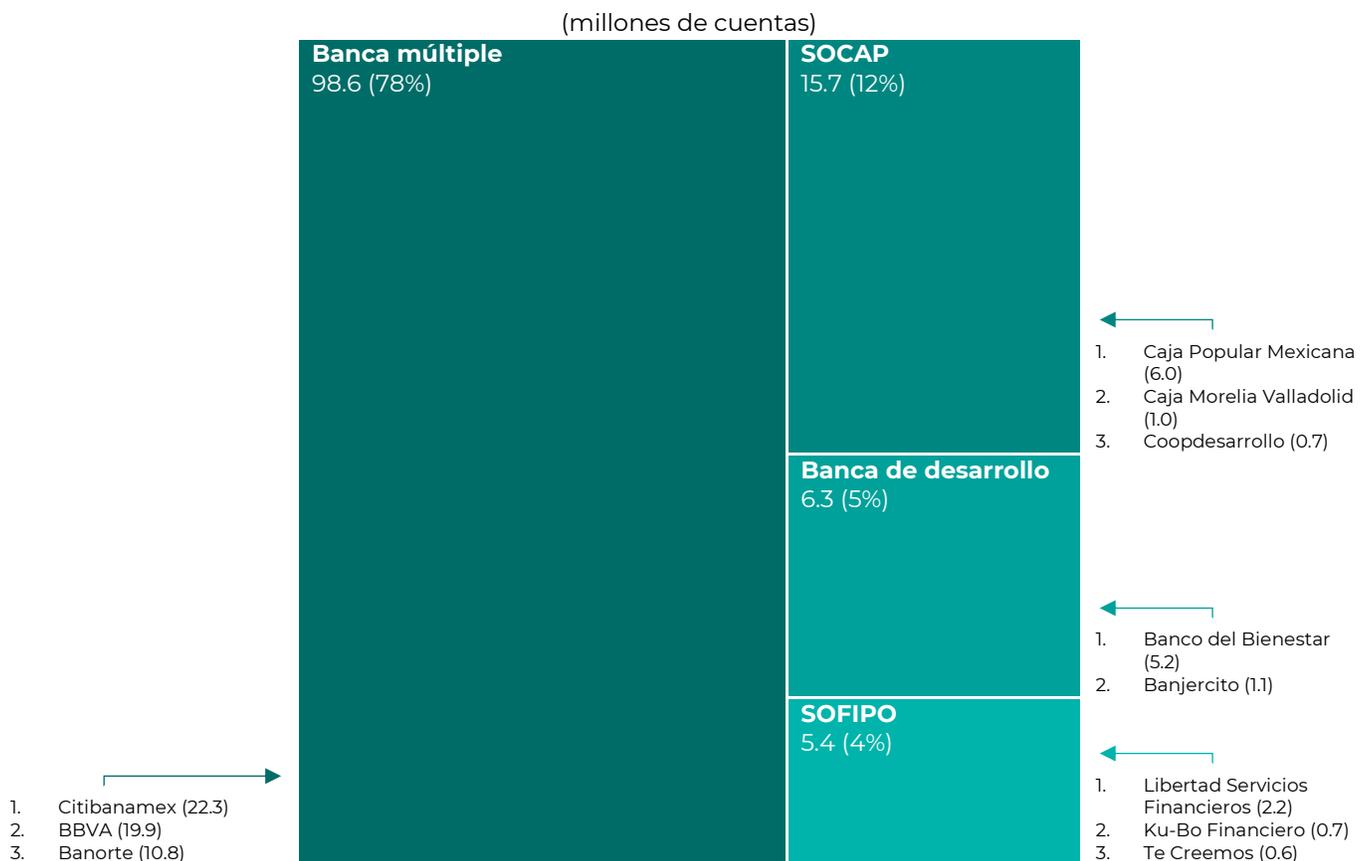
Número de cuentas de captación en 2019	Número de cuentas de captación por cada 10 mil adultos en 2019	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Saldo promedio de las cuentas de captación en 2019 (pesos)
<b>125,997,761</b>	<b>13,582</b>	<b>4.1%</b>	<b>43,781</b>

● Evolución de los contratos de las cuentas de captación



Fuente: CNBV, 2015-2019

● Distribución de cuentas de captación por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Evolución del saldo promedio de las cuentas de captación



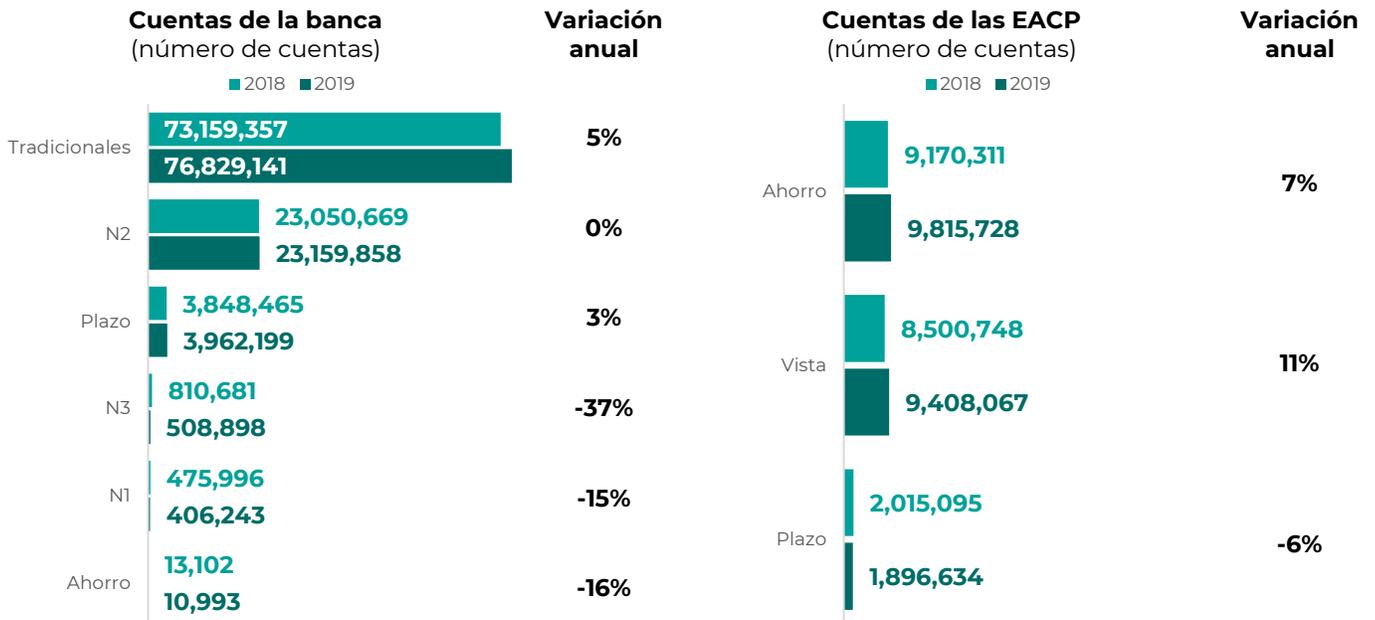
Fuente: CNBV, 2015-2019, a diciembre de cada año

● Saldo promedio por tipo de cuenta



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Variación anual por tipo de cuenta



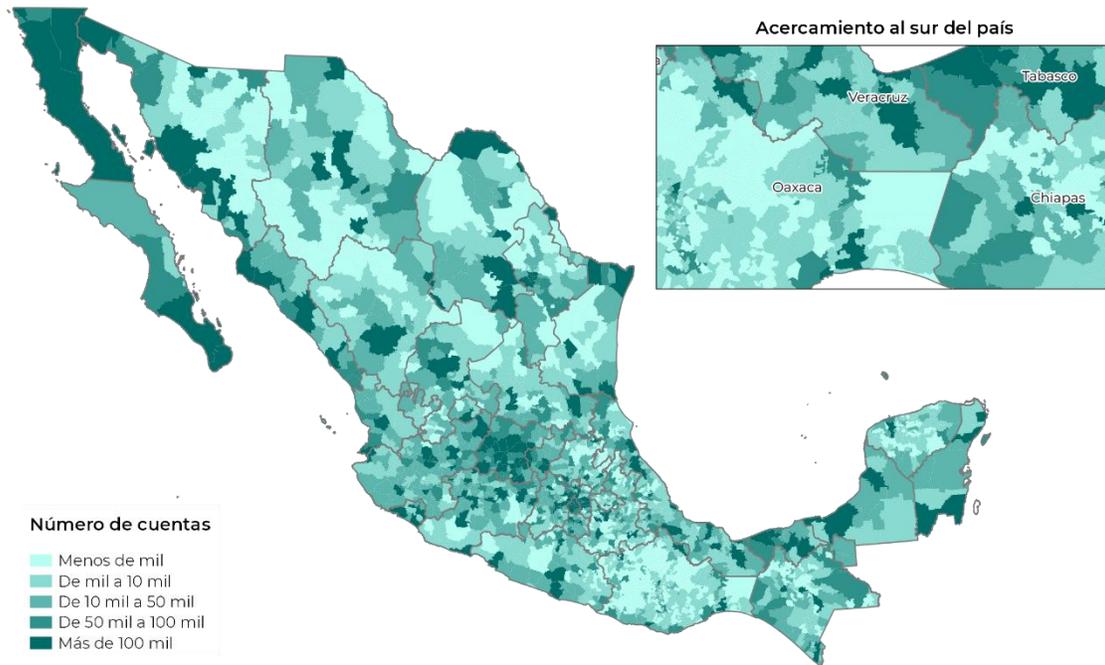
Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

## Entidades con mayor y menor número de cuentas

↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	24,352,584	35,053.9		Zacatecas	1,219,168	10,392.9
	Estado de México	11,409,031	8,634.9		Colima	856,521	14,853.1
	Jalisco	9,301,575	15,310.5		Tlaxcala	812,948	8,352.8
	Guanajuato	7,897,470	18,254.3		Campeche	783,186	11,053.8
	Nuevo León	7,362,336	18,224.9		Baja California Sur	748,386	11,876.2

<sup>1</sup>/ Número de cuentas por cada 10,000 adultos  
 Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## Concentración de cuentas por municipio



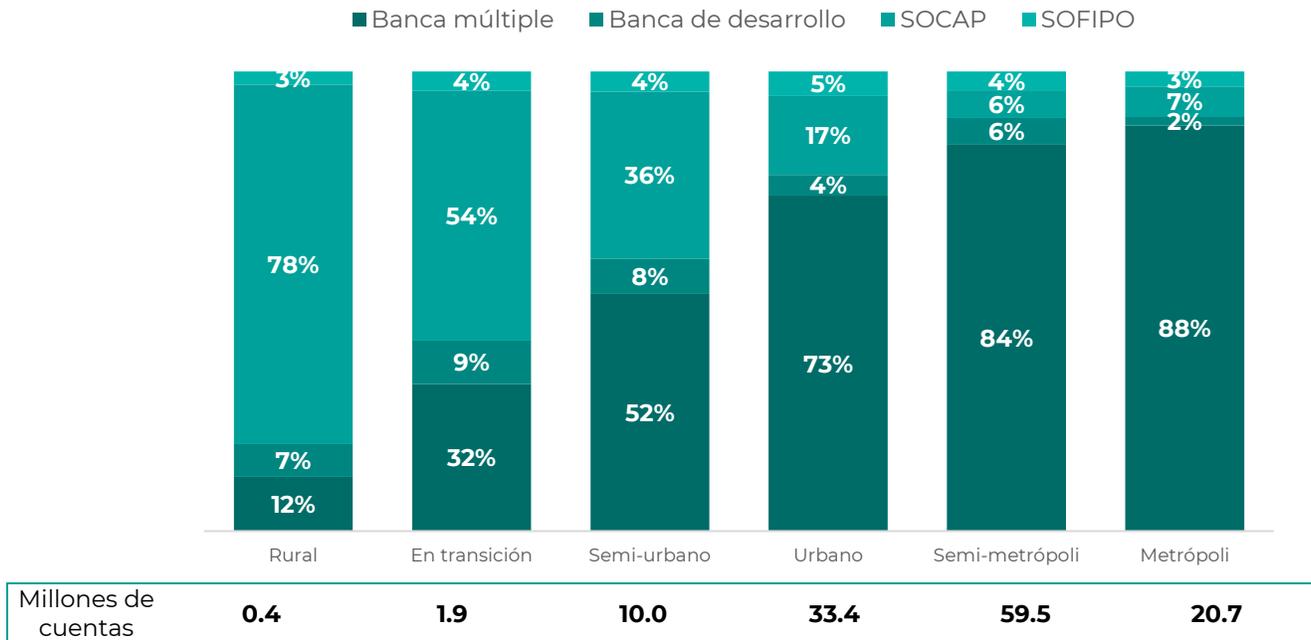
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## Municipios con mayor número de cuentas de la banca

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Cauhtémoc, Ciudad de México	6,029,160	142,391.2
Benito Juárez, Ciudad de México	3,775,243	116,932.7
Monterrey, Nuevo León	3,723,589	39,237.5
Guadalajara, Jalisco	3,049,351	26,073.1
Tlalpan, Ciudad de México	2,947,237	56,124.9

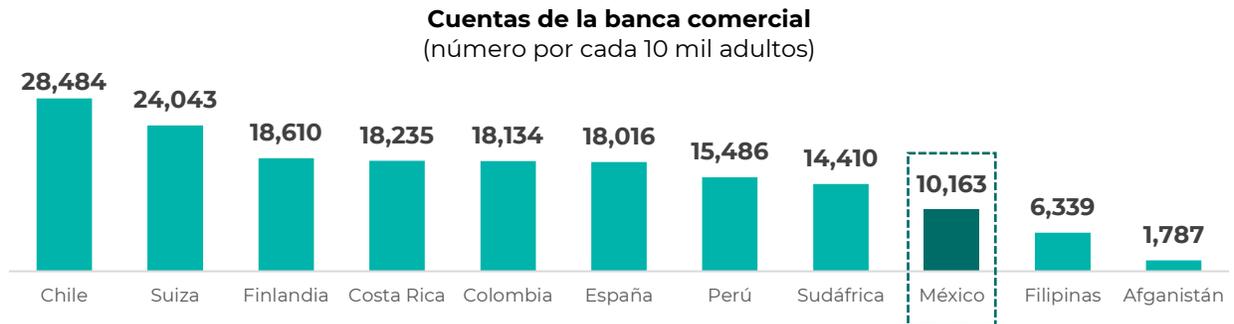
<sup>1</sup>/ Número de cuentas por cada 10,000 adultos  
 Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Distribución de cuentas por tipo de municipio y sector



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Comparativo internacional



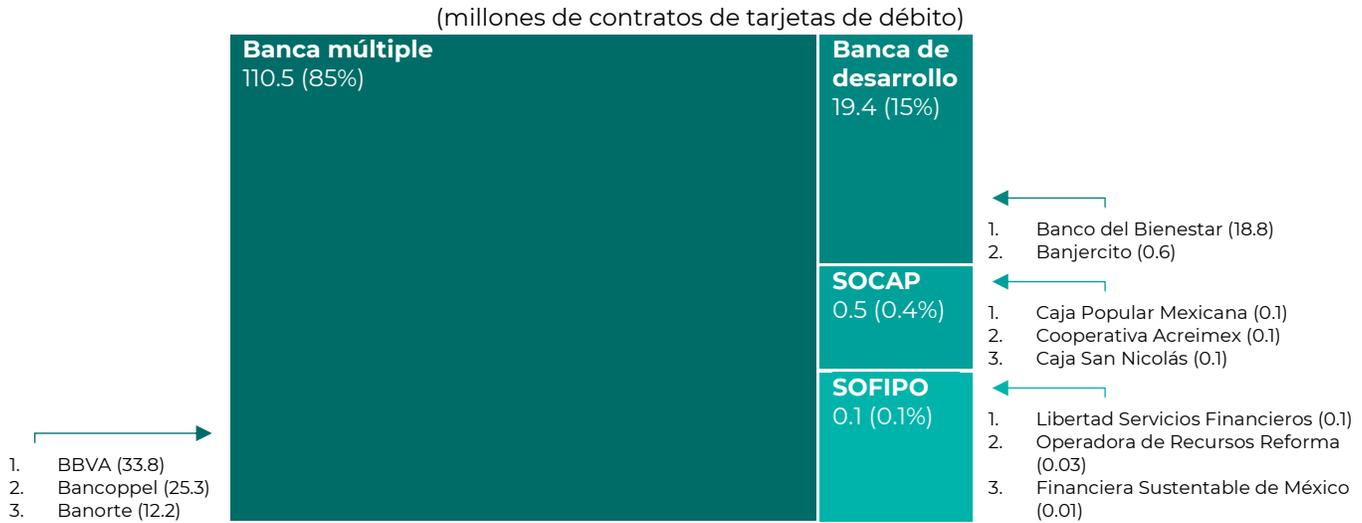
Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), 2018.

● Evolución de contratos de tarjeta de débito



Fuente: CNBV, 2015-2019, a diciembre de cada año

## • Distribución de contratos de tarjeta de débito por sector e institución

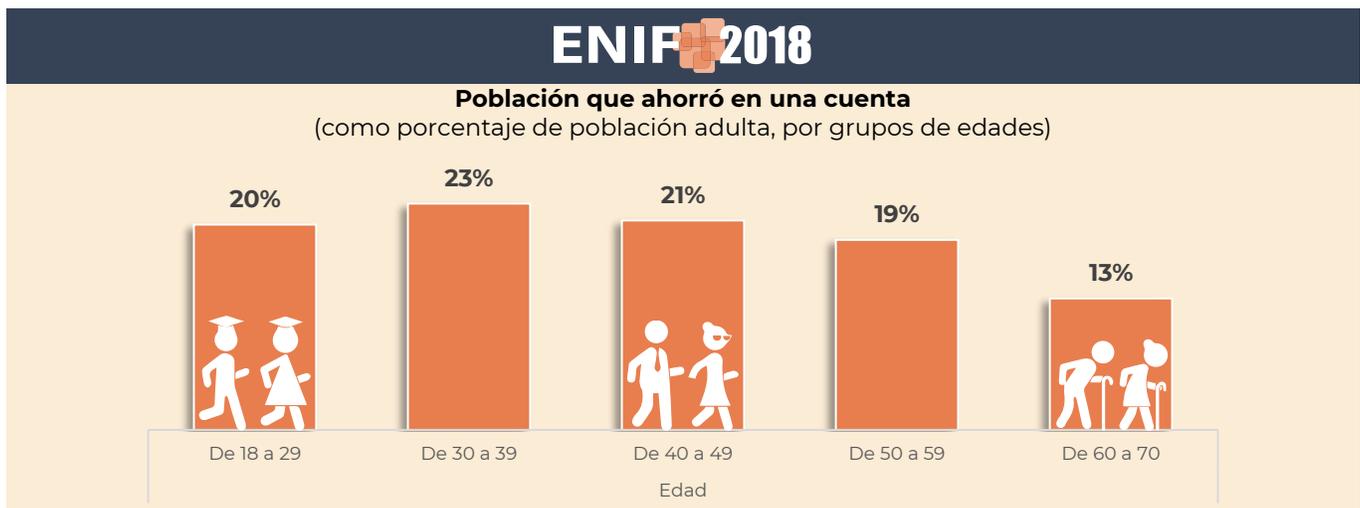


## • Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), 2018.

## • Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018





**Créditos**



## Créditos

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

En 2019, el **número de créditos a personas físicas en el país** ascendió a **59,707,436**, lo que implicó un **incremento de 3.2%** respecto al año anterior. El **93%** de los créditos se encontró en la **banca múltiple**, donde las principales instituciones dispensoras  **fueron Banco Azteca, Citibanamex y BBVA**. La distribución de los **créditos empresariales de la banca múltiple** por tamaño de empresa fue de **531.1 miles de créditos** para las **pymes** y de **384.6 miles de créditos** para las **grandes empresas**, con un saldo de **433.9** y **1,917.4 miles de millones de pesos**, respectivamente.

Al cierre de 2019, se contaron con **29.2 millones de tarjetas de crédito**; donde la **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor tenencia con 6.7 millones** y **Campeche** la de **menor tenencia con menos de 150 mil**.

El **mayor IMOR** de los créditos de la banca se centró en **las tarjetas de crédito** y el **mayor IMORA** en los **créditos personales**, con índices de 5.2% y 15.1%, respectivamente.

En el comparativo internacional, para 2018 **el número de créditos a hogares de la banca comercial por cada 10 mil adultos en México** fue de **5,689**, quedando debajo de Brasil y Chile y encima de Argentina, Colombia y Perú. En cuanto al **número de tarjetas de crédito por cada 10 mil adultos en México** fue de **2,963**, cifra que resultó por debajo de la de Chile, Brasil, Colombia y Perú.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que usa su tarjeta de crédito**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de uso, fue de 85% para el **de 30 a 39 años**; 84% para los **de 40 a 49 años** y **de 50 a 59 años**; 81% para el **de 18 a 29 años**; y 80% para el **de 60 a 70 años**.

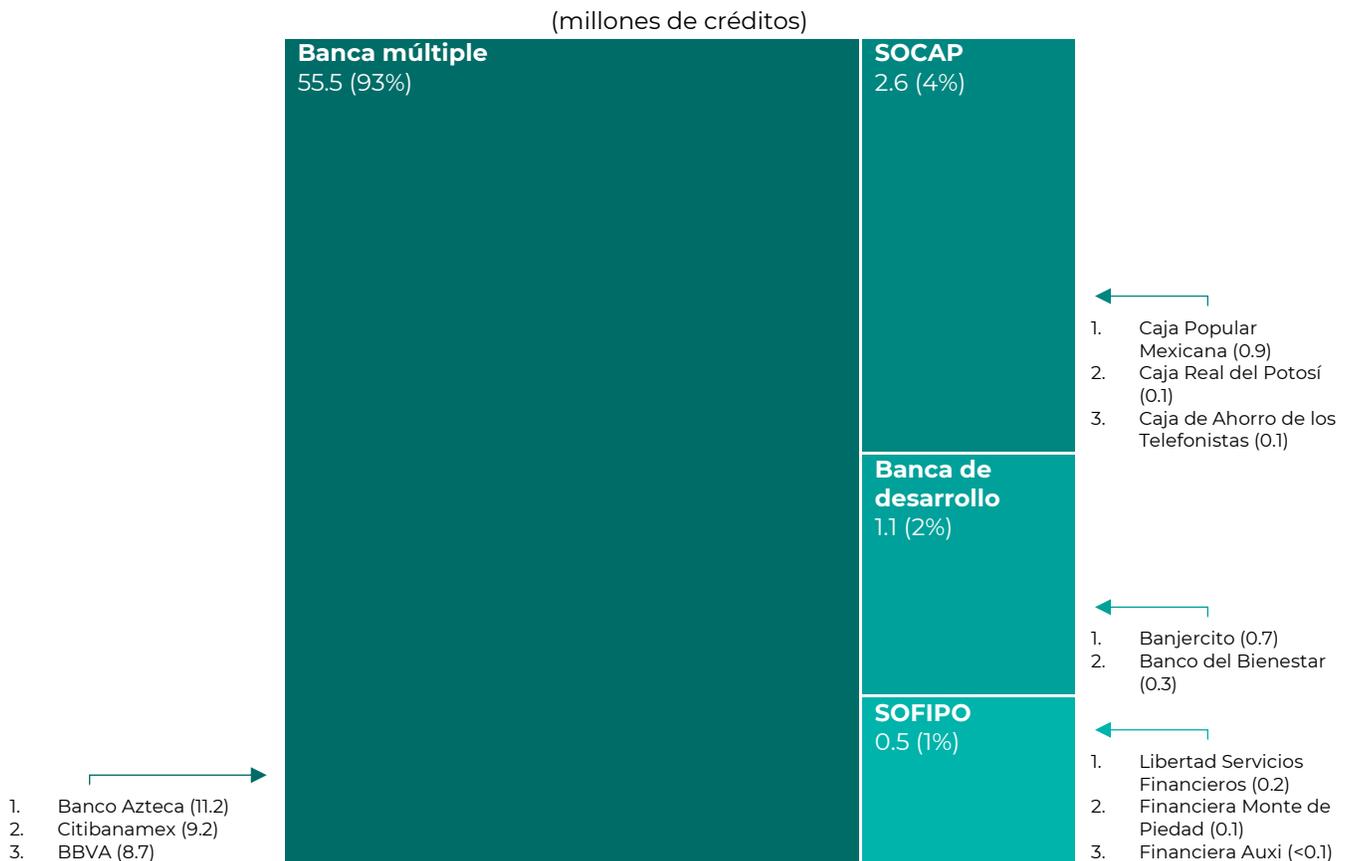
Número de créditos en 2019	Número de créditos por cada 10 mil adultos en 2019	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Número de créditos a pymes en 2019
<b>59,707,436</b>	<b>6,436</b>	<b>3.2%</b>	<b>531,093</b>

## ● Evolución de los créditos



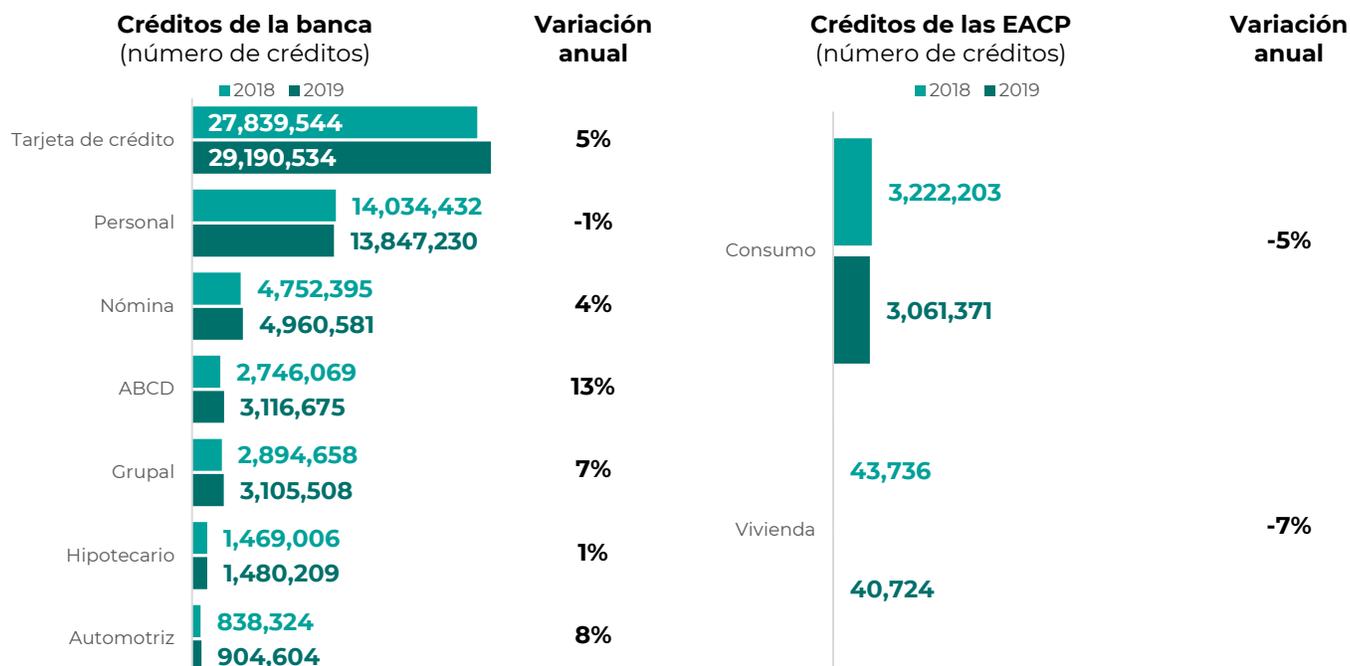
Fuente: CNBV, 2015-2019

## ● Distribución de créditos por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Variación anual del número de créditos por tipo



Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

● Evolución de la tasa de interés implícita de los créditos de la banca múltiple

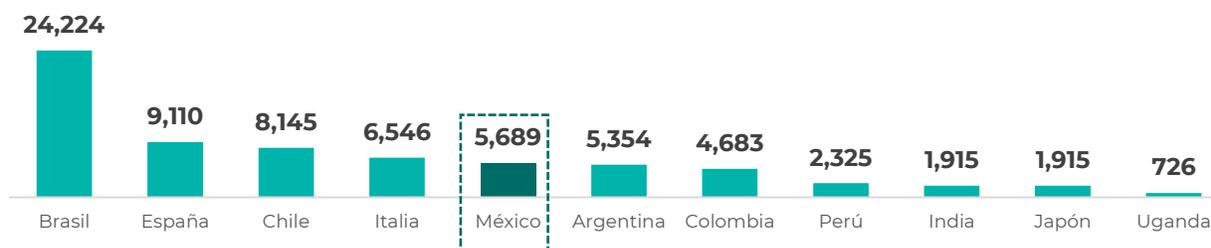
(tasa de interés implícita ajustada a la TIIE)



Fuente: CNBV, 2015-2019

● Comparativo internacional

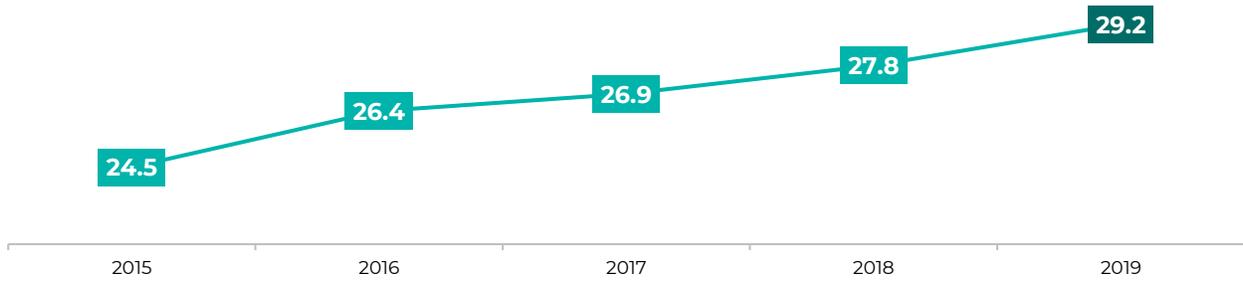
**Créditos a hogares de la banca comercial**  
(número por cada 10 mil adultos)



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), 2018.

## ● Evolución de los contratos de tarjeta de crédito

(millones de tarjetas)



Fuente: CNBV, 2015-2019, a diciembre de cada año

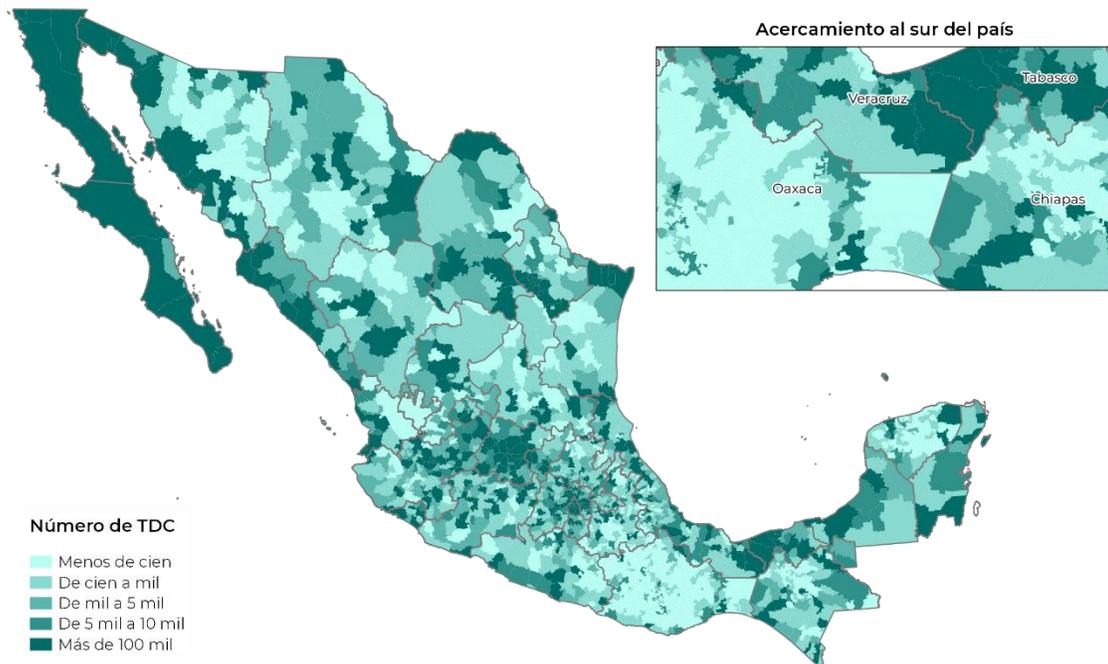
## ● Entidades con mayor y menor número de tarjetas de crédito de la banca

↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	6,686,108	9,624.2		Zacatecas	215,789	1,839.5
	Estado de México	3,418,431	2,587.2		Baja California Sur	207,881	3,298.9
	Jalisco	2,296,223	3,779.6		Colima	193,842	3,361.5
	Nuevo León	1,631,899	4,039.6		Tlaxcala	179,716	1,846.5
	Veracruz	1,428,840	2,311.7		Campeche	149,445	2,109.3

<sup>1</sup>/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Concentración de tarjetas de crédito de la banca por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Municipios con mayor número de tarjetas de crédito

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Cuauhtémoc, Ciudad de México	2,296,868	54,245.3
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	856,518	28,290.4
Guadalajara, Jalisco	804,341	6,877.4
Monterrey, Nuevo León	695,261	7,326.3
Zapopan, Jalisco	555,907	5,359.2

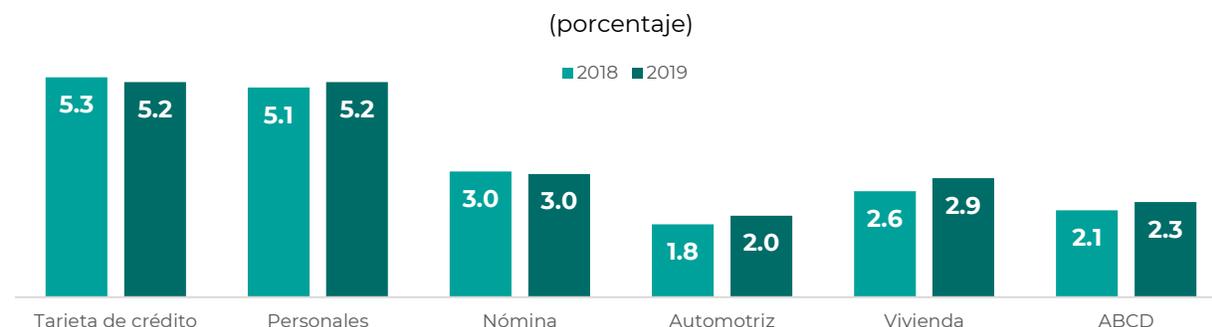
<sup>1</sup>/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos  
 Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Comparativo internacional



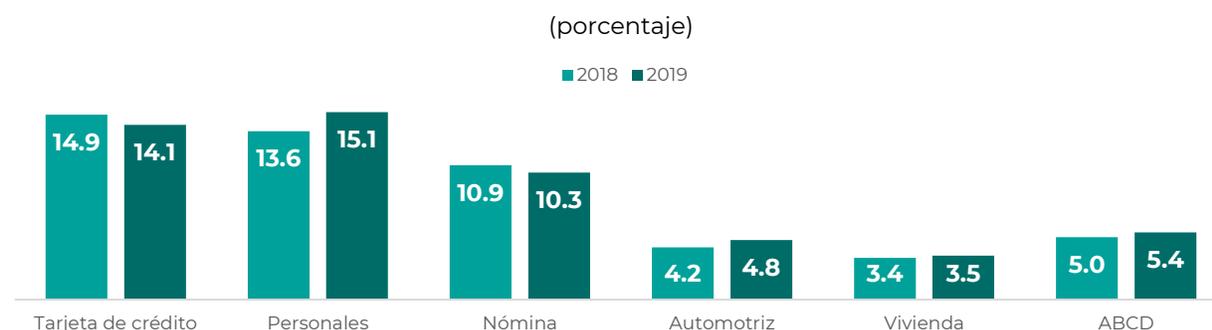
Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
 Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), 2018.

● Variación anual del índice de morosidad (IMOR) de los créditos de la banca



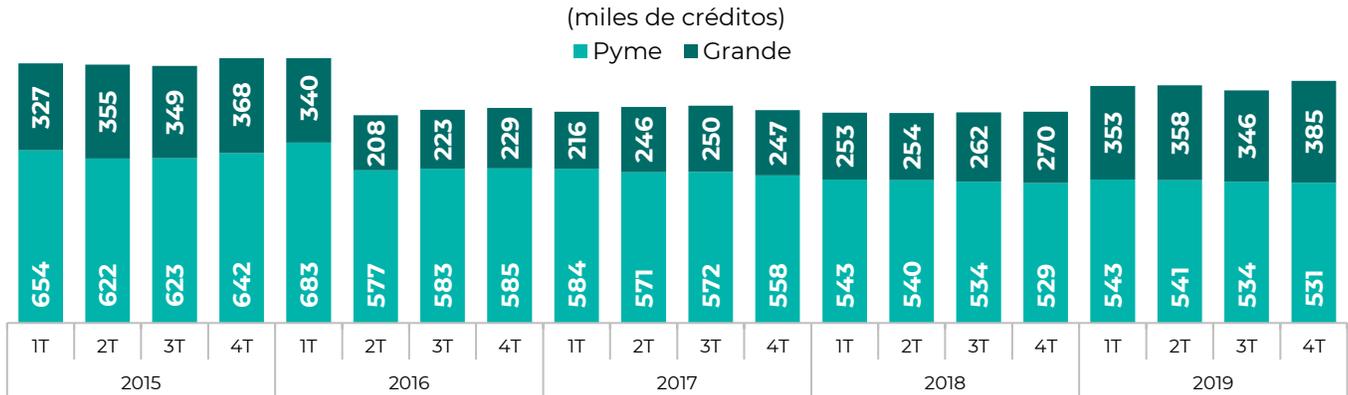
Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

● Variación anual del índice de morosidad ajustado (IMORA) de los créditos de la banca



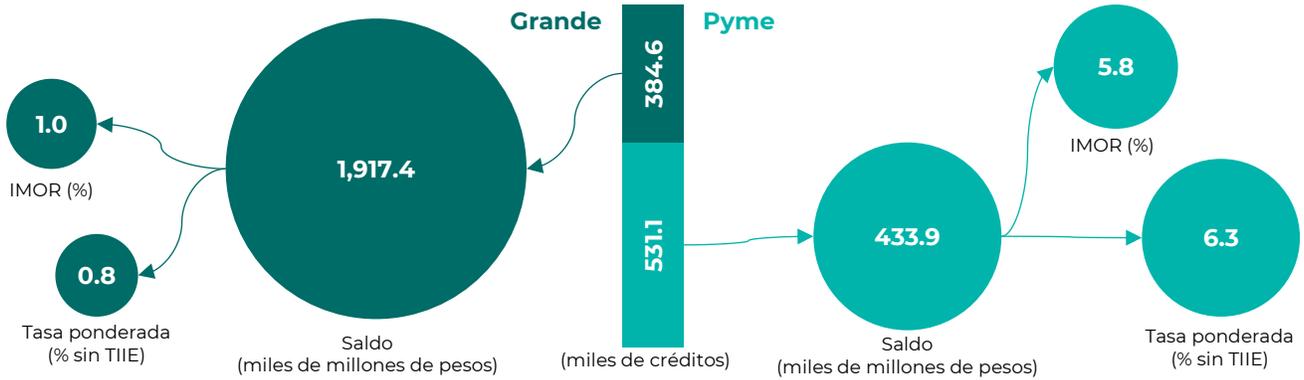
Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

- Evolución de los créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa



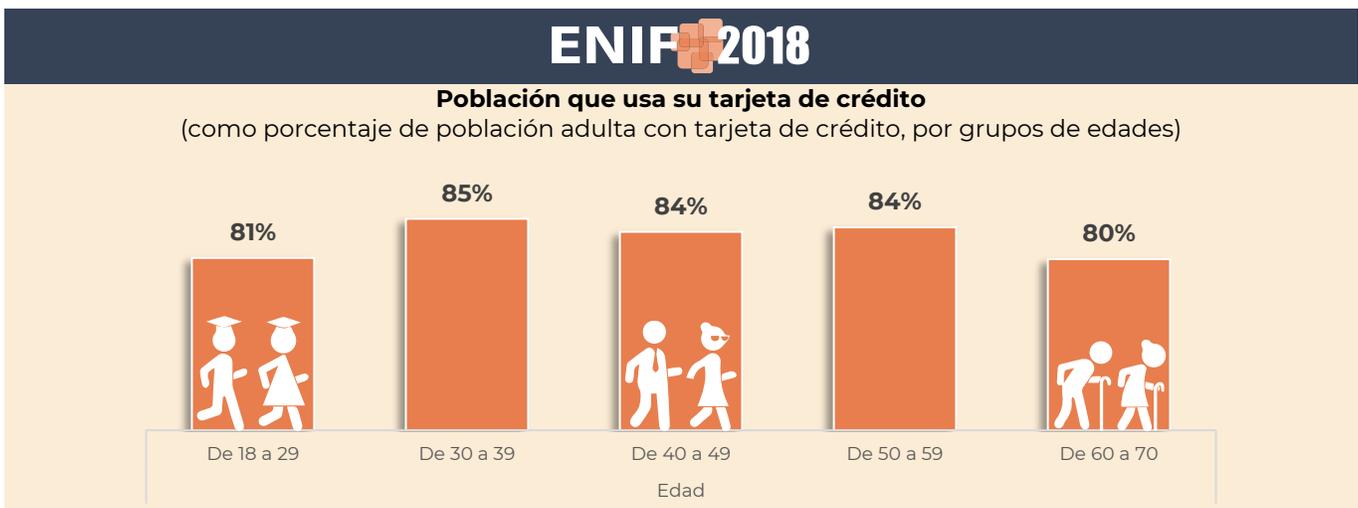
Fuente: CNBV, 2015-2019

- Estado del crédito empresarial de la banca múltiple



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018





# **Ahorro para el retiro**



# Cuentas de ahorro para el retiro

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

La **Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro** (Consar) tiene como labor fundamental la de regular el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), el cual está constituido por las cuentas individuales a nombre de los trabajadores que manejan las Afore.

Para 2019, el **número de cuentas administradas por las Afore** ascendió a **65,837,742**, es decir, un **crecimiento de 4.7%**, en el último año. Asimismo, un **monto del ahorro voluntario y solidario de 92,185 millones de pesos**.

La distribución de las cuentas administradas por las Afore se concentró mayormente en cuentas registradas, donde **el IMSS registró 44,633 mil cuentas**, en comparación con el **ISSSTE que sumó 1,686 mil cuentas**. Por otro lado, Azteca, Citibanamex y Coppel fueron las instituciones que concentraron el 56% del total de las cuentas administradas.

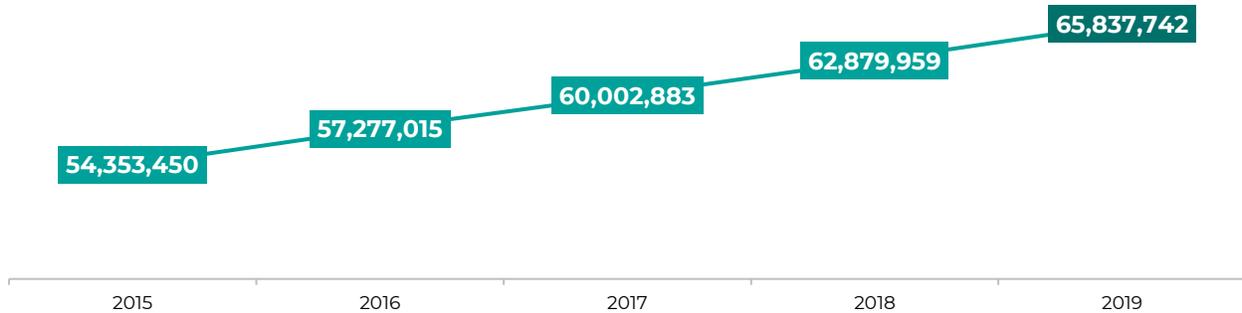
Asimismo, los dos **rangos de edad** que concentraron el 75% de la totalidad de las cuentas administradas fueron el de personas entre **18 y 34 años de edad y menores de edad**, con 38%, y el de personas **entre 35 y 49 años de edad**, con el 37%. La **Ciudad de México** y **Tlaxcala** fueron las entidades con el **mayor** y el **menor número de cuentas administradas**, respectivamente.

La mayoría de las aportaciones realizadas se refirió a aportaciones voluntarias en ventanilla, promociones, remanentes de operación, entre otros; le siguió el ahorro solidario y, finalmente, el ahorro voluntario patronal. De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que piensa cubrir los gastos de su vejez con apoyos del gobierno**, por grupo de edad de forma descendente, de acuerdo a la concentración de la opción, fue de un 50% para el **de 60 a 70 años**; 47% para el **de 40 a 49 años** y el **de 50 a 59 años**; 45% para el **de 30 a 39 años**; y 42% para el **de 18 a 29 años**.

Número de cuentas administradas por las Afore en 2019	Número de cuentas administradas por las Afore por cada 10 mil adultos en 2019	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Monto del ahorro voluntario y solidario en 2019 (millones de pesos)
<b>65,837,742</b>	<b>7,097</b>	<b>4.7%</b>	<b>92,185</b>

## ● Evolución de las cuentas administradas por las Afore

(número de cuentas)



Fuente: Consar, 2015-2019, a diciembre de cada año

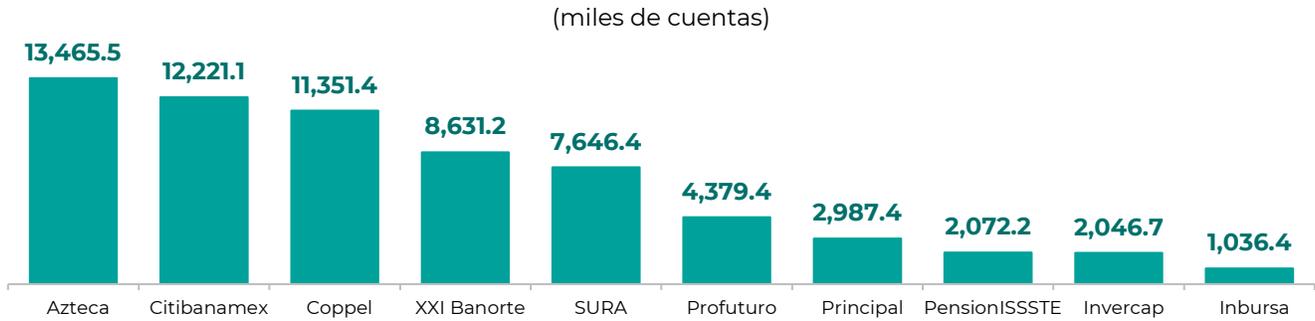
## ● Distribución de las cuentas administradas por las Afore

(miles de cuentas)



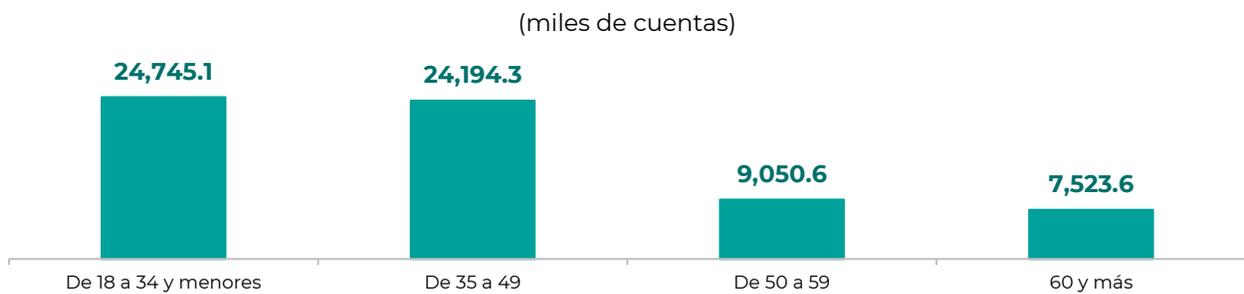
Fuente: Consar, mes de diciembre 2019

● **Concentración de las cuentas administradas por institución**



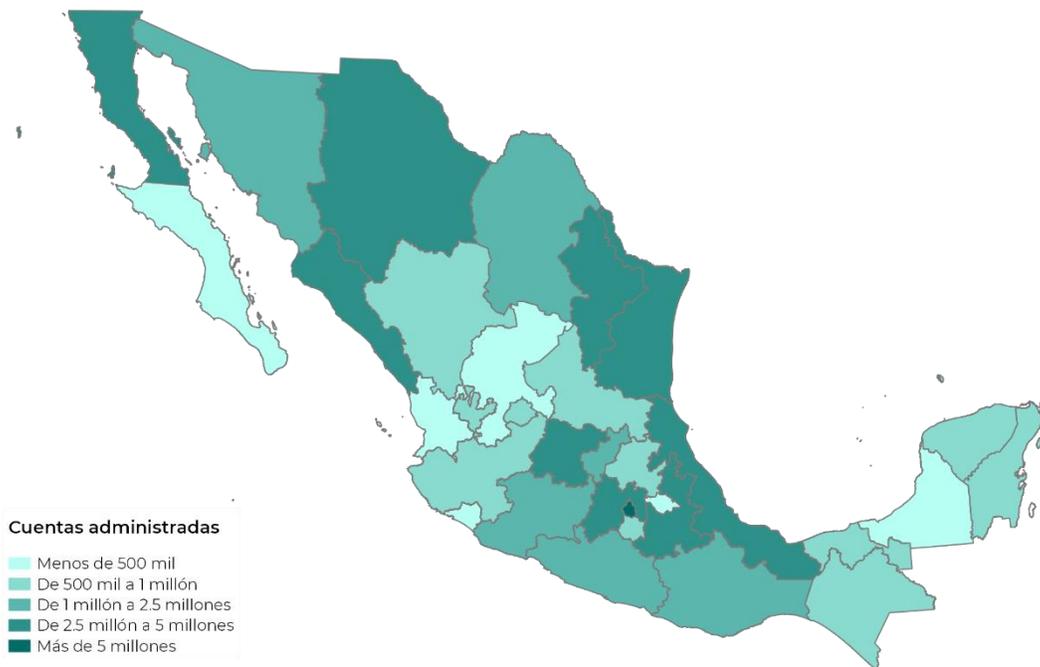
Fuente: Consar, mes de diciembre 2019

● **Concentración de las cuentas administradas por rango de edad**



Fuente: Consar, mes de diciembre 2019

● **Concentración de las cuentas administradas por entidad federativa**



Fuente: Consar, mes de diciembre 2019. Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica

## ● Entidades con mayor y menor número cuentas administradas

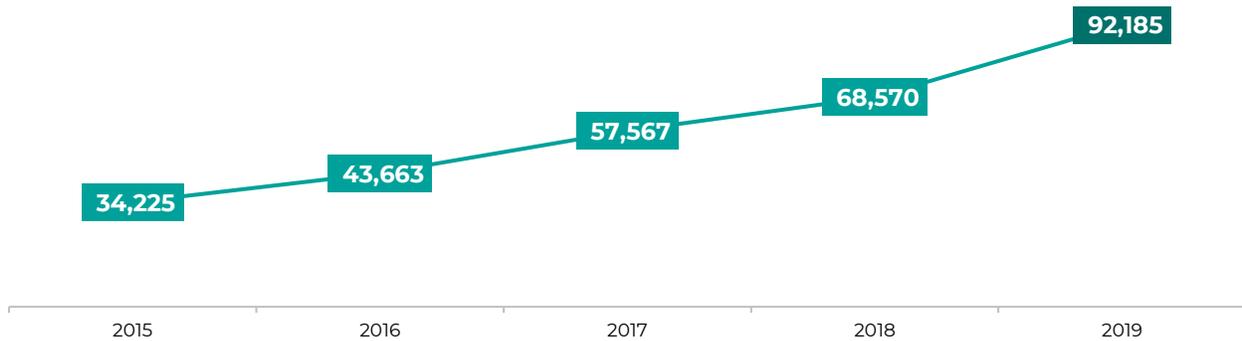
↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	12,332,292	17,751		Zacatecas	488,525	4,164
	Guanajuato	4,973,111	11,495		Nayarit	462,544	4,865
	Estado de México	4,369,222	3,307		Colima	401,786	6,967
	Nuevo León	4,209,650	10,421		Campeche	361,163	5,097
	Veracruz	3,493,929	5,653		Tlaxcala	355,719	3,655

<sup>1</sup>/ Número de cuentas por cada 10,000 adultos

Fuente: Consar, mes de diciembre 2019. Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica.

## ● Evolución de los recursos acumulados de ahorro voluntario y solidario

(millones de pesos)



Fuente: Consar, 2015-2019, a diciembre de cada año

## ● Distribución de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal

(número de aportaciones)

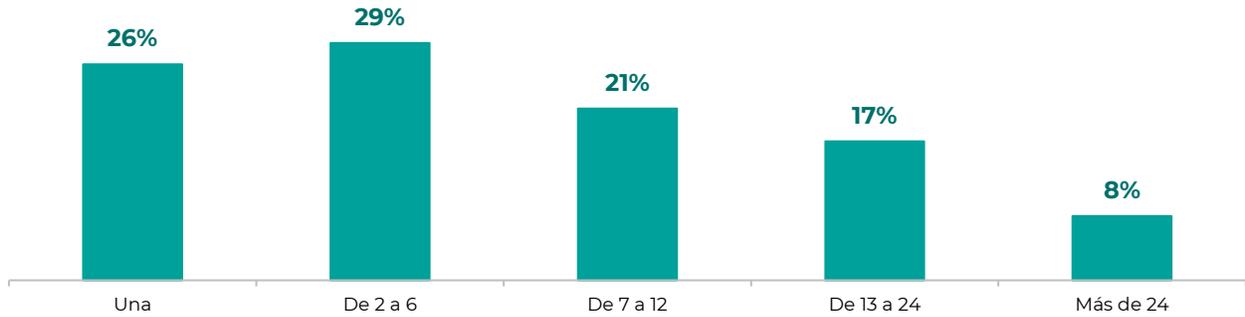


<sup>1</sup>/ Otro tipo incluye aportaciones voluntarias en ventanilla, promociones, remanentes de operación, entre otros.

Fuente: Consar, año 2019.

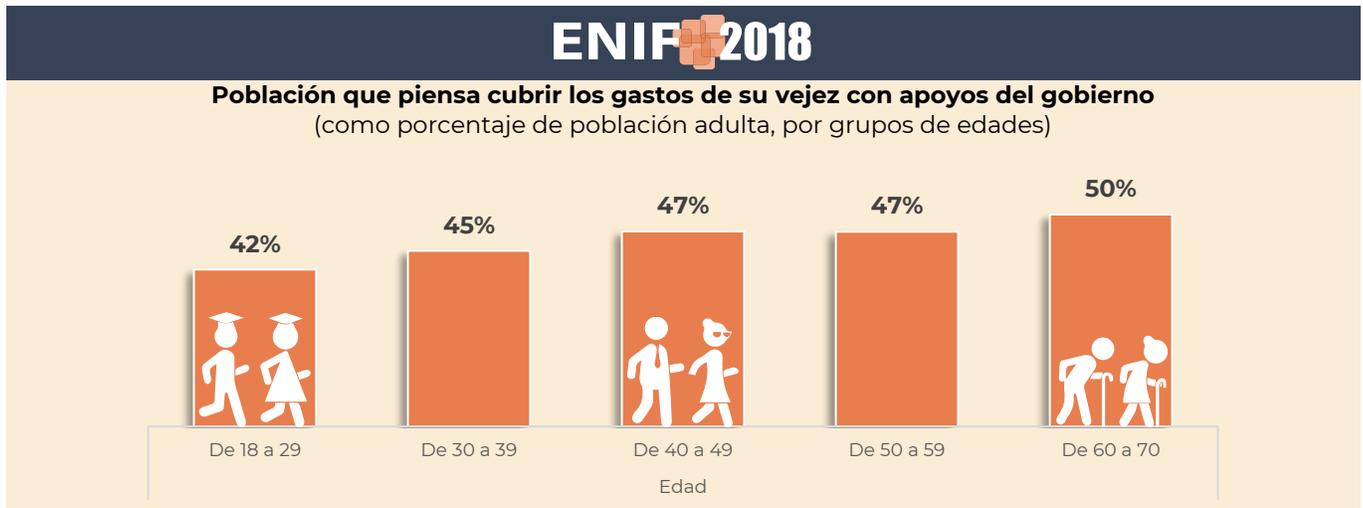
- Frecuencia de aportaciones voluntarias en ventanilla

(porcentaje de personas que realizaron aportaciones voluntarias)



Fuente: Consar, año 2019.

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018



**Seguros**



## Aseguramiento en México

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

La **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas** se encarga de la supervisión de las instituciones de seguros y fianzas, cuya finalidad es preservar su solvencia y estabilidad, para proteger los intereses del público usuario y promover el sano desarrollo del seguro y la fianza en México. Al cierre de 2019, **el monto de las primas directas<sup>2</sup> del sector asegurador ascendió a 582,245 millones de pesos**, lo que significó un **incremento del 11.1%** con respecto al 2018. Asimismo, el alcance de este sector medido a través de la **prima per cápita** se colocó en **4,624 pesos**.

Respecto a la composición de la cartera del sector asegurador, los **seguros de vida** fueron los que presentaron el **mayor porcentaje** de distribución con el **42% de la cartera total**, destacando la aseguradora **Metlife** con el **18% del monto total en este tipo de seguro**. En contraste, los **seguros de pensiones** tuvieron la **menor concentración** de la cartera **con el 5%**, destacando **Banorte** con el **42% del monto de este tipo de seguro**.

Al cierre de 2018, la **penetración del sector asegurador en México fue de 2.2%** del Producto Interno Bruto (PIB). Este porcentaje se encontró por debajo de lo observado para otros países como Chile, 4.6%; Brasil, 3.9%; y Colombia, 2.8%.

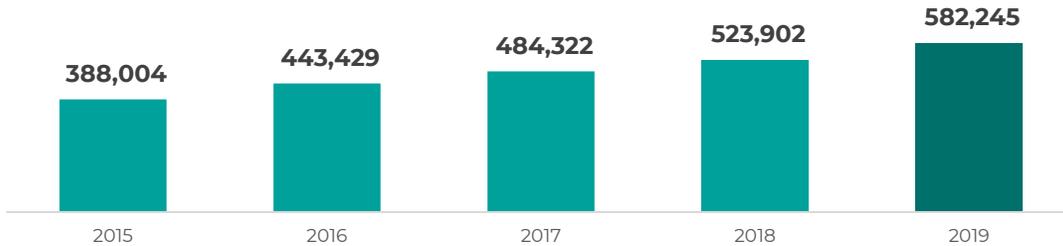
De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que cuenta con un seguro de vida**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de posesión, fue de un 20% para el **de 30 a 39 años** y el **de 40 a 49 años**; 18% para el **de 50 a 59 años**; 15% para el **de 18 a 29 años**; y 9% para el **de 60 a 70 años**.

<sup>2</sup> Se refiere al ingreso obtenido por las empresas de seguros y fianzas por vender contratos de seguros o fianzas.

Prima directa de seguros en 2019 (millones de pesos)	Prima directa como proporción del PIB en 2019	Prima directa per cápita en 2019 (pesos)	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)
<b>582,245</b>	<b>2.4%</b>	<b>4,624</b>	<b>11.1%</b>

## ● Evolución de la prima directa de seguros en México

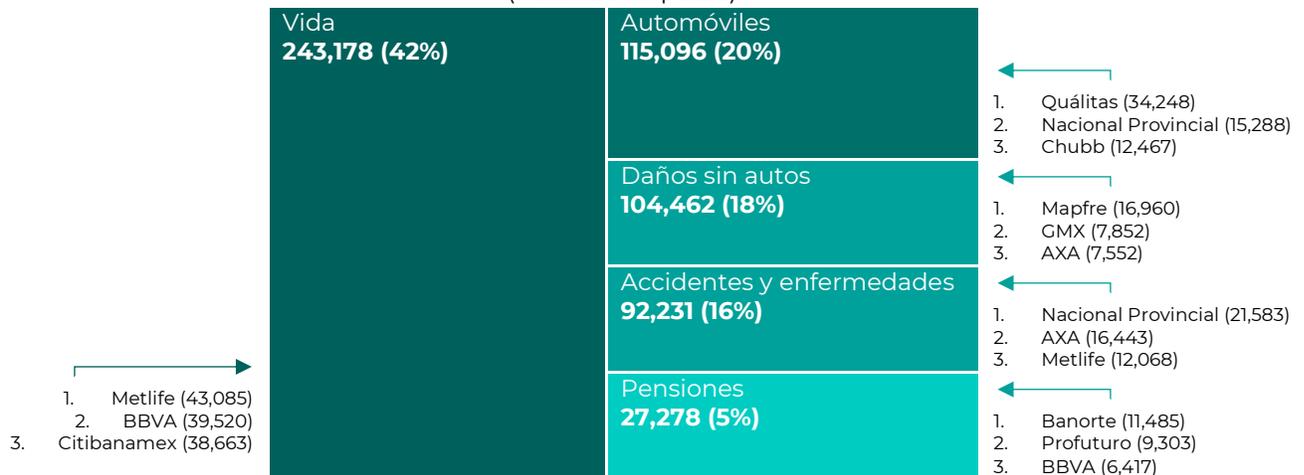
(millones de pesos)



Fuente: CNSF, 2015-2019, acumulado por año

## ● Concentración de prima directa por tipo de seguro e institución

(millones de pesos)



Fuente: CNSF, año 2019

## ● Evolución de la prima directa per cápita anual

(pesos)



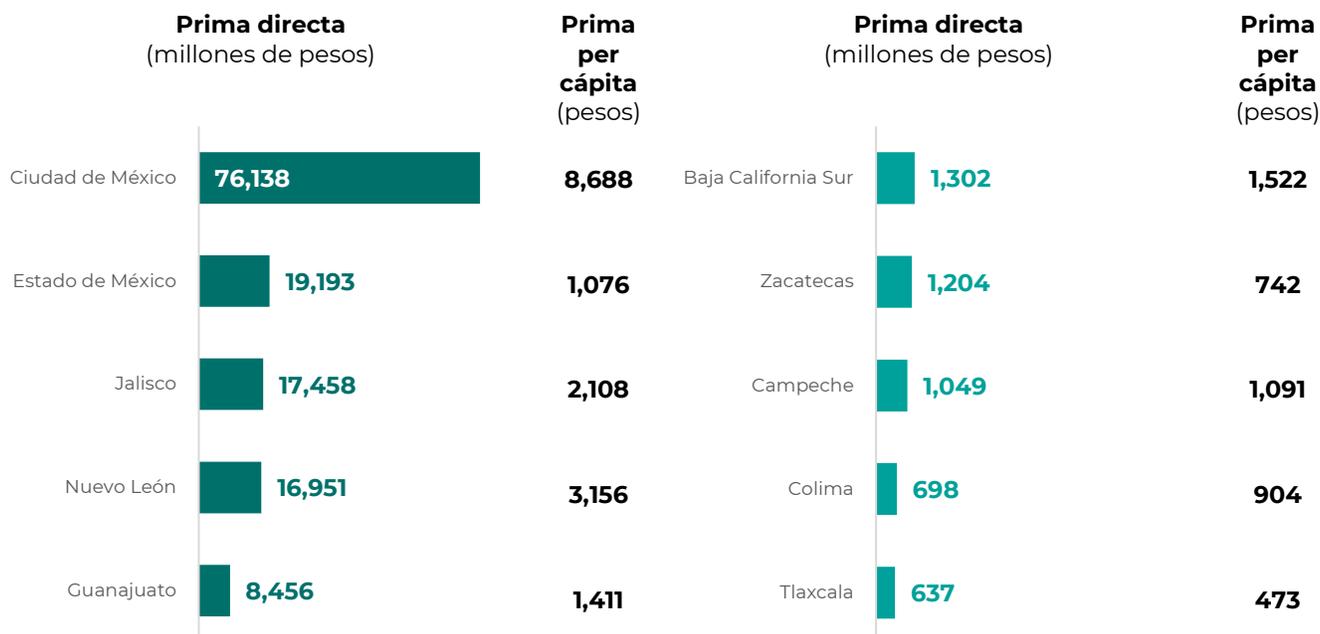
Fuente: CNSF, 2015-2019

● Concentración de cartera de seguros de vida por entidad federativa



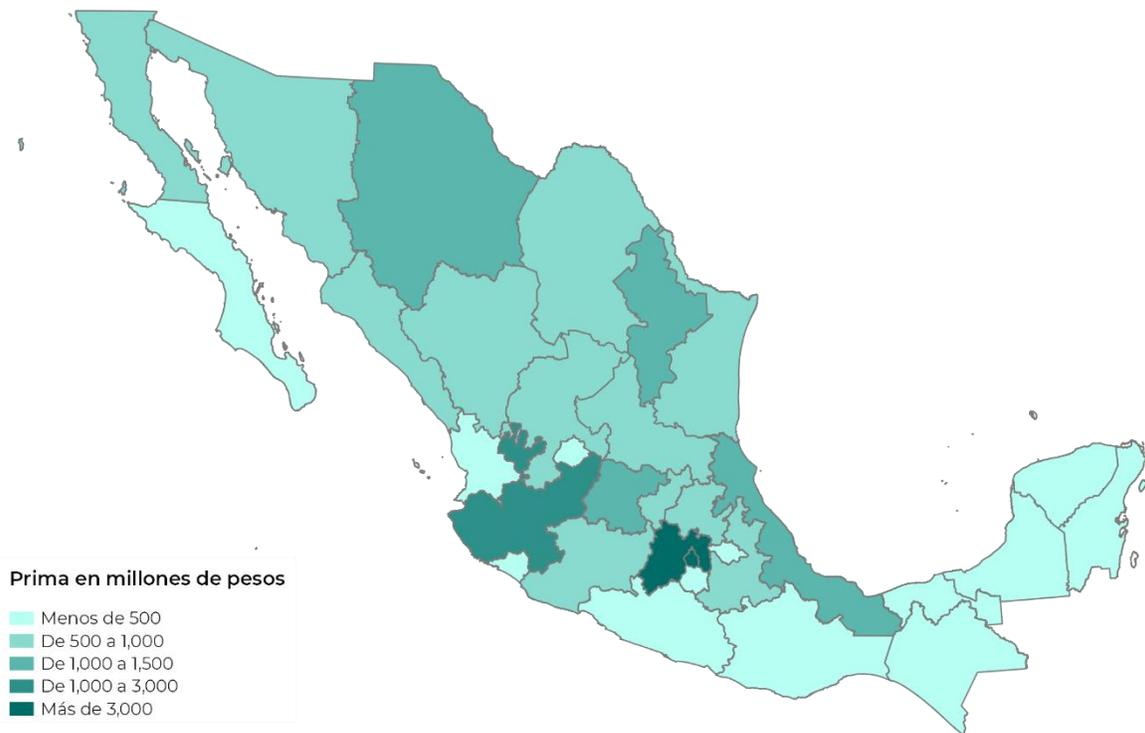
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de vida



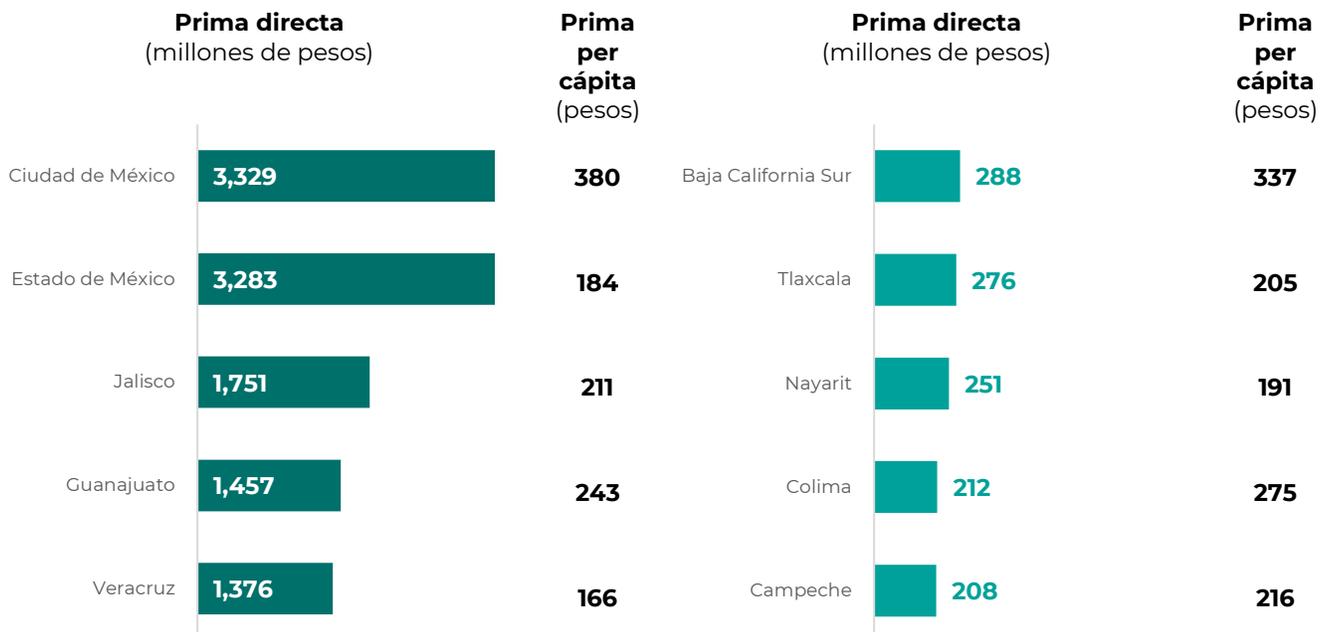
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

- Concentración de cartera de seguros de pensión por entidad federativa



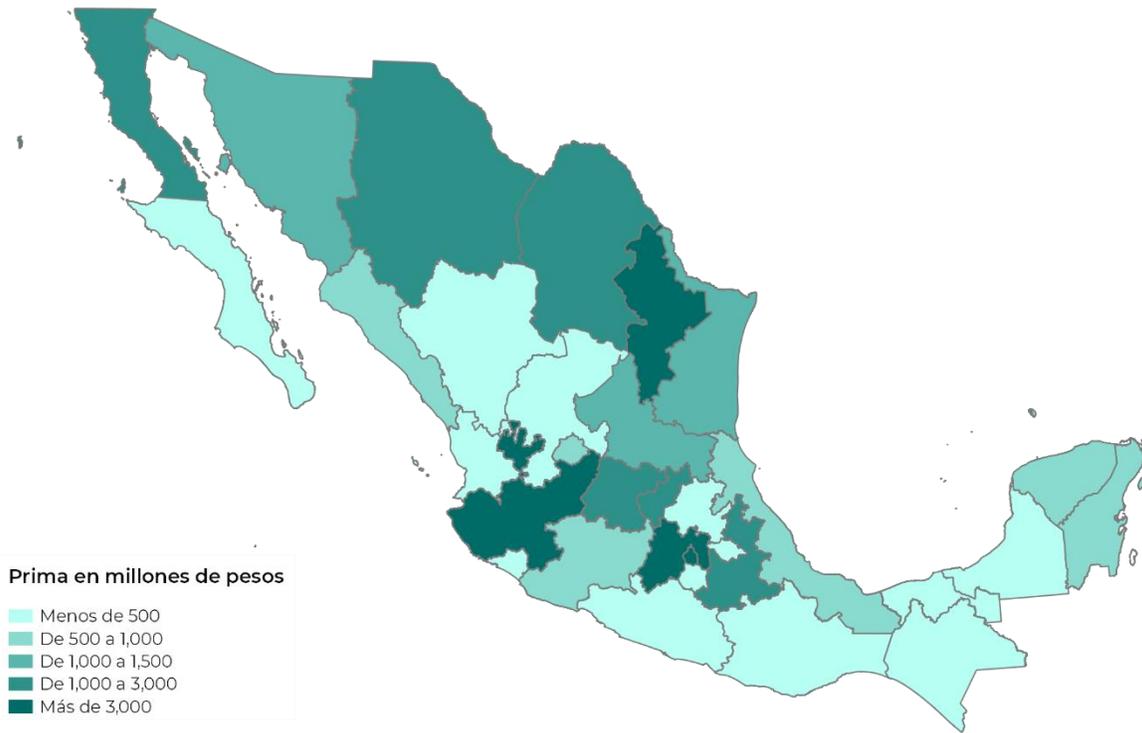
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de pensión



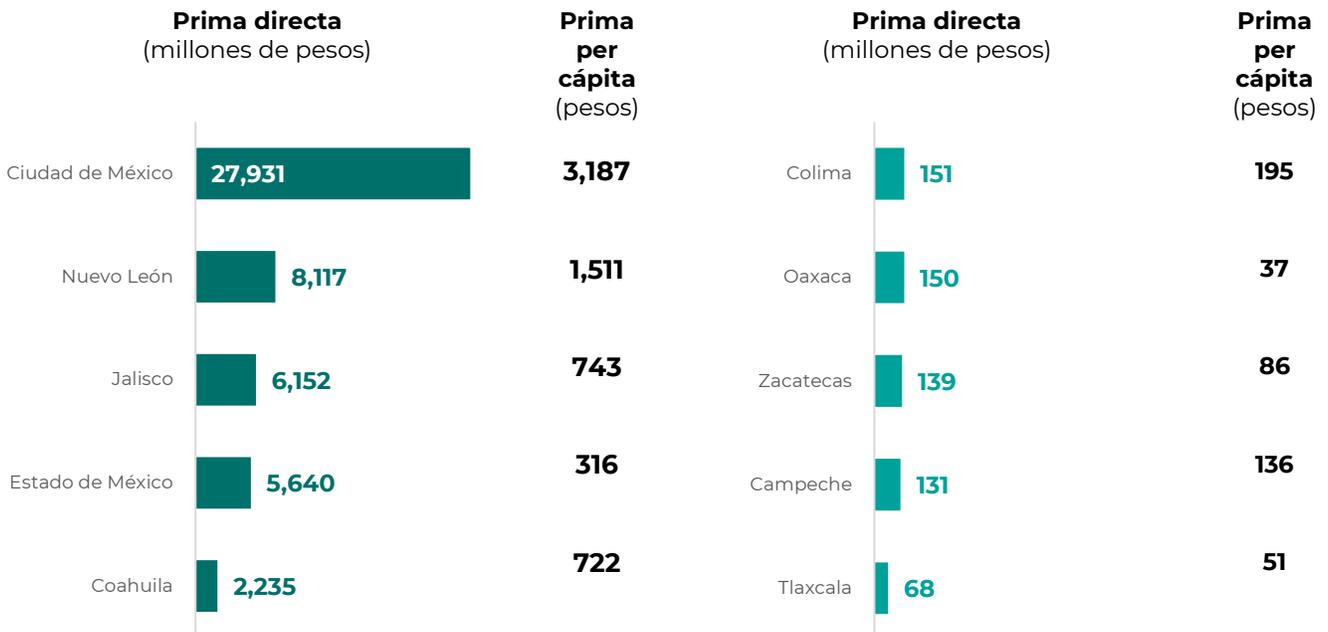
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

● Concentración de cartera de seguros de accidentes y enfermedades por entidad federativa



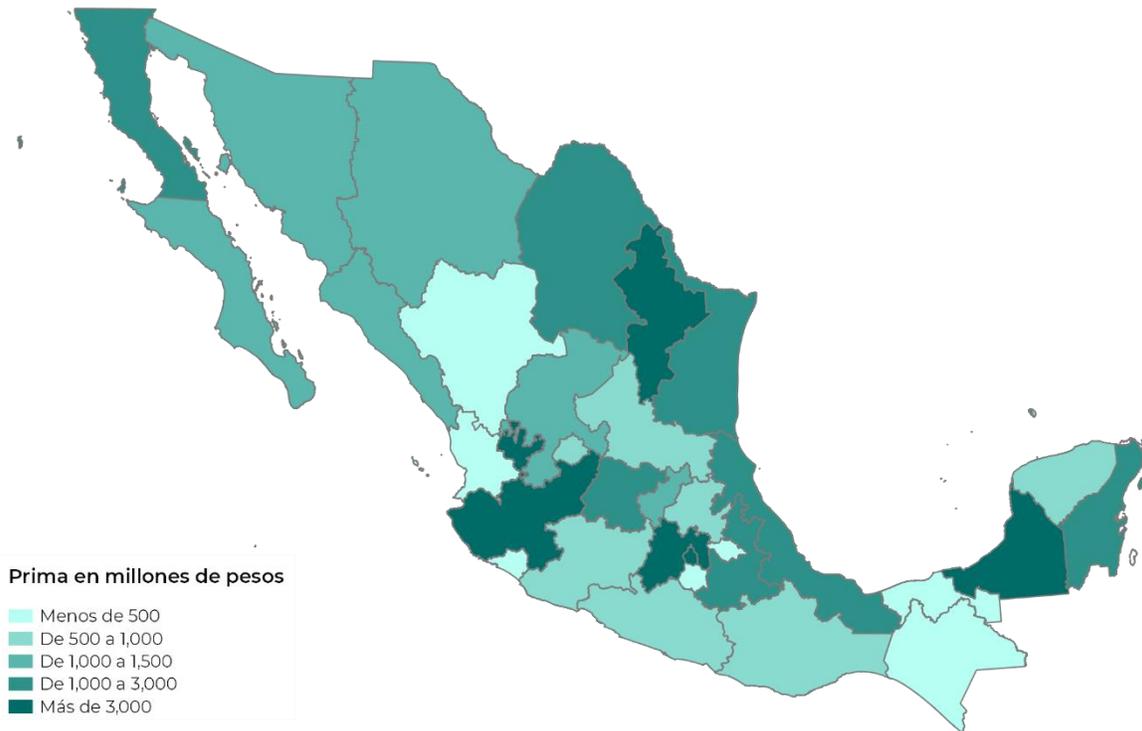
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de accidentes y enfermedades



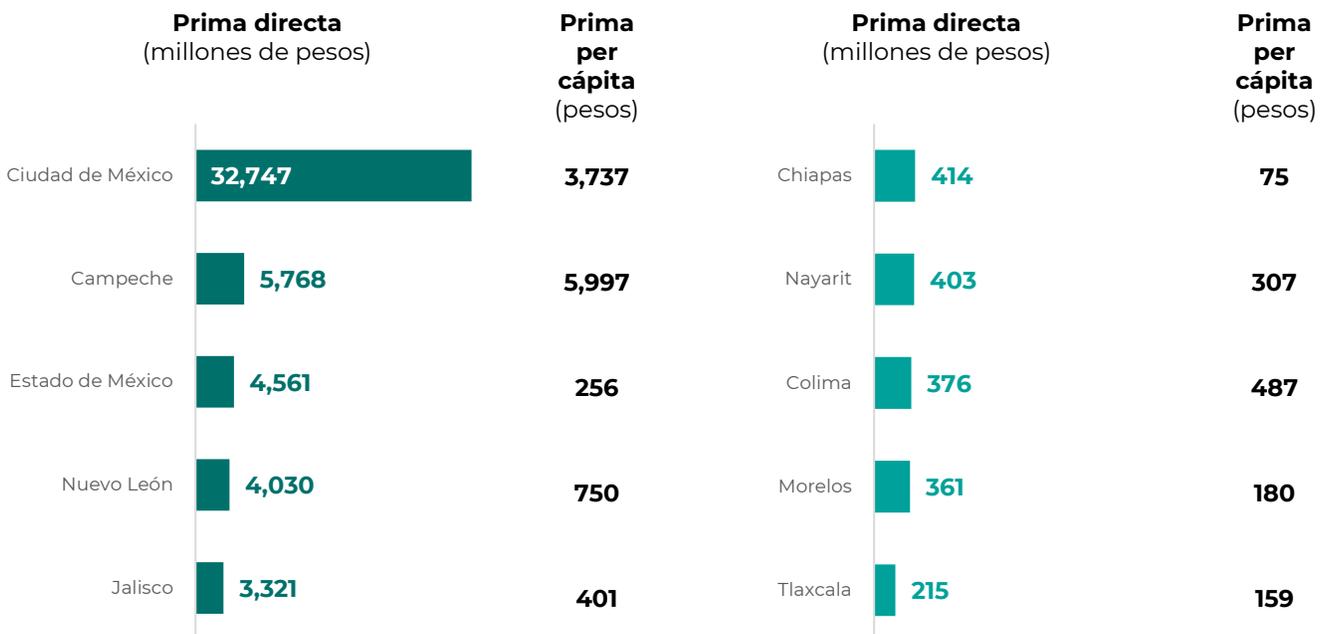
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

- Concentración de cartera de seguros de daños sin contemplar automóvil por entidad federativa



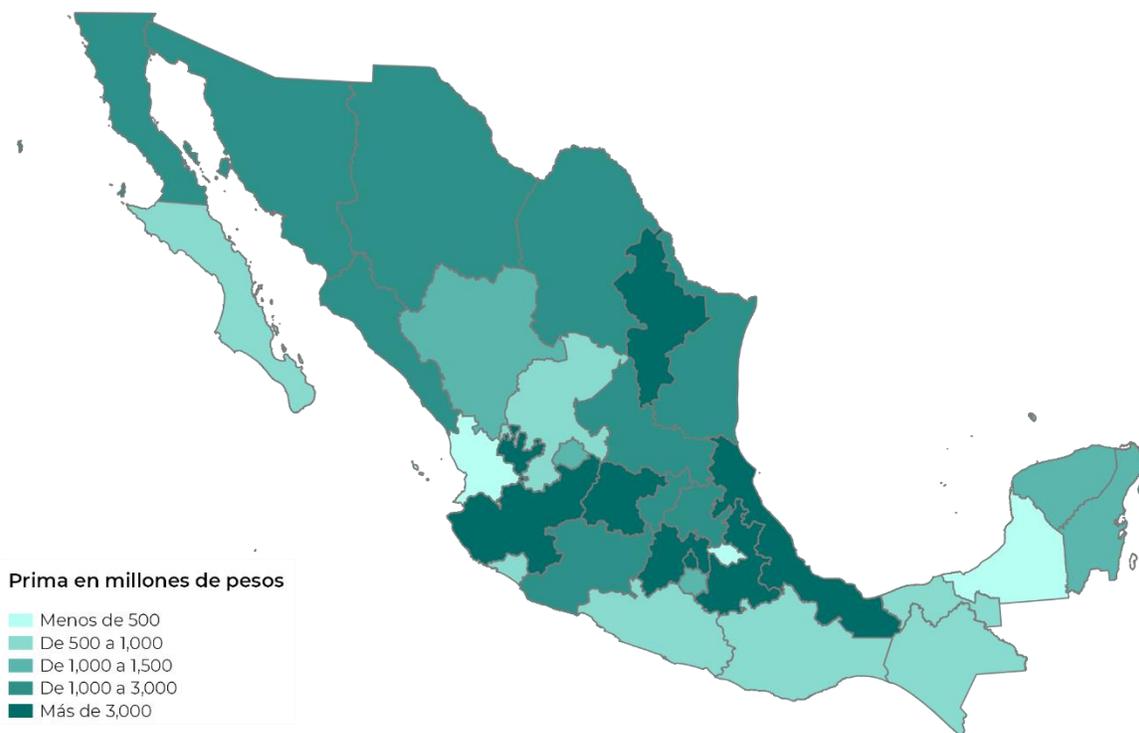
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de daños sin contemplar automóvil



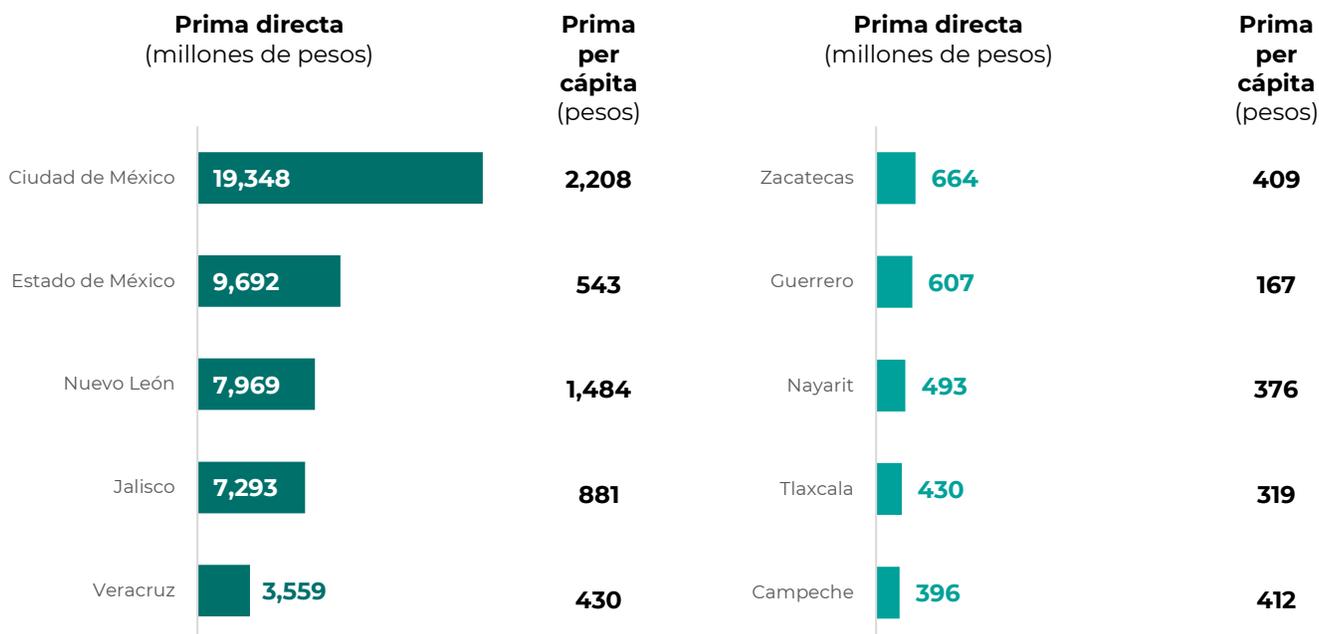
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

● Concentración de cartera de seguros de automóvil por entidad federativa



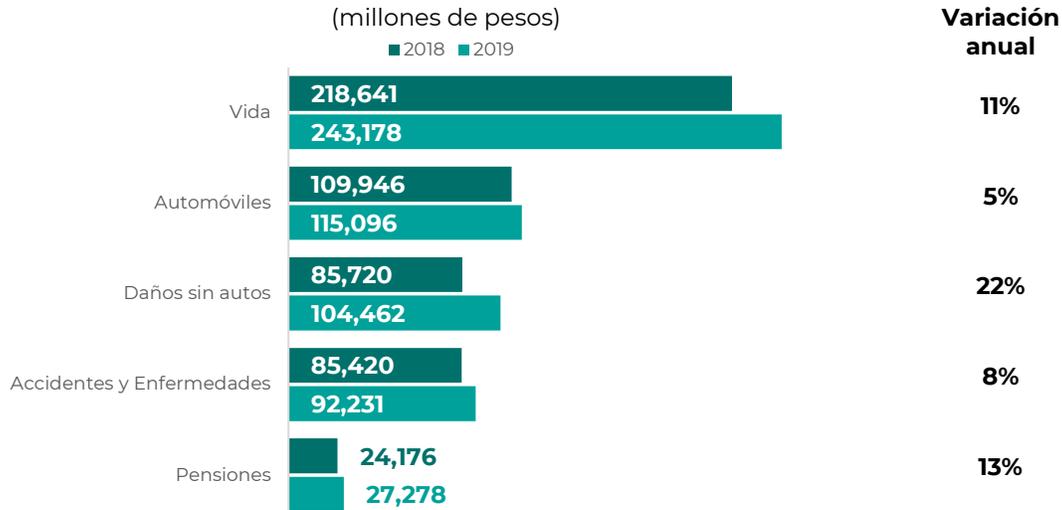
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de automóvil



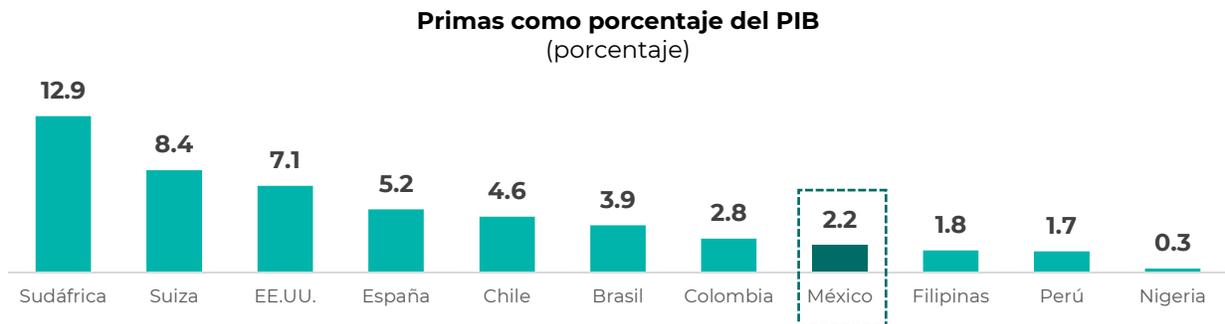
Fuente: CNSF, año 2019. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

## • Variación anual de prima directa por tipo de seguro



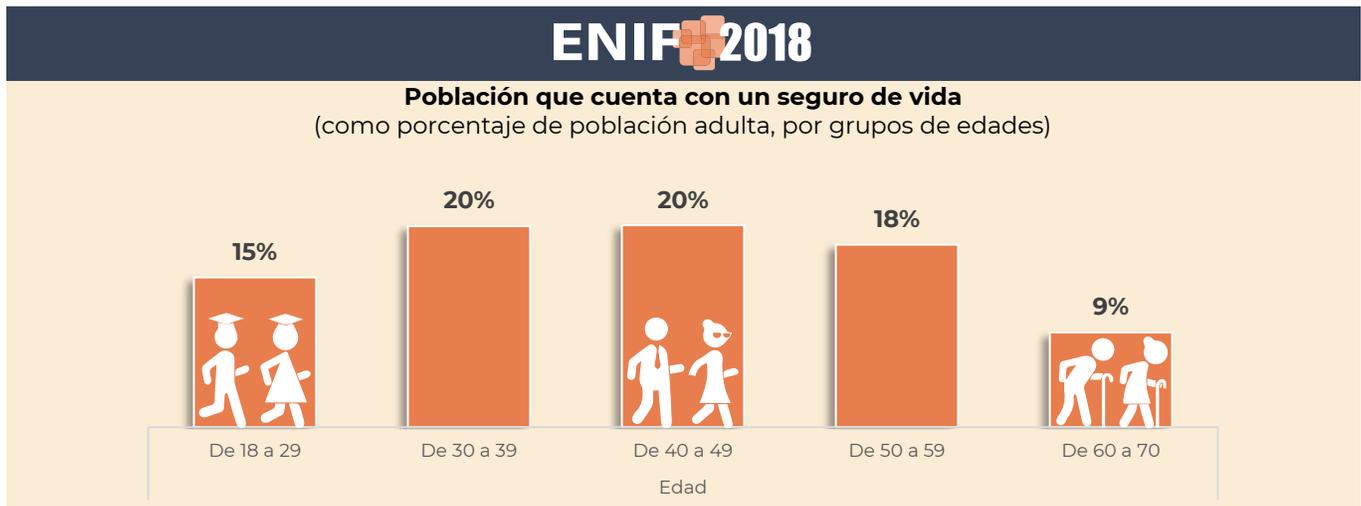
Fuente: CNSF, 2018-2019, acumulado por año

## • Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.  
Fuente: Swiss Re sigma, 2018

## • Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018





# Transacciones



## Medios de pago

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

Durante 2019, el **número de transferencias por cada 10 mil adultos** fue de **37,772**. El **importe de transferencias y el efectivo en circulación, ambos como porcentaje del PIB**, fue de **147.4%** y de **7.1%**, respectivamente. El **mayor importe de las transferencias** se llevó a cabo por **banca por internet** y fueron **interbancarias** en su mayoría.

Las **TPV** registraron **975.5 millones de operaciones**, los **cajeros 517.4 millones de operaciones**, las **transferencias 350.4 millones de operaciones**, el **comercio electrónico 119.8 millones de operaciones** y los **cheques 50.5 millones de operaciones**. Todas estas operaciones, excepto cheques, se incrementaron con respecto al primer trimestre del 2015.

Se tuvieron **18.6 millones de tarjetas de crédito utilizadas** y **5.7 millones no utilizadas**; mientras en las **tarjetas de débito** se contó con **72.1 millones de tarjetas utilizadas** y **55.2 millones no utilizadas**.

Durante el periodo de octubre 2019 a junio de 2020, las **transferencias enviadas por CoDi** se incrementaron tanto en número, **de 38.3 a 70.7 miles de operaciones**; como en monto, **de 19.1 a 89.2 millones de pesos enviados**.

En el comparativo internacional, para 2018 México tuvo **36.2 transacciones con tarjetas por adulto** con un **monto promedio de 34.6 dólares en cada transacción**, quedando por debajo de Argentina para las dos métricas.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que realiza pagos digitales**, por grupo de edad ordenado de manera descendente, de acuerdo a la concentración de uso de pagos digitales, fue de 26% para el **de 50 a 59 años**; 25% para el **de 40 a 49 años**; 24% para el **de 30 a 39 años**; 22% para el **de 18 a 29 años**; y 16% para el **de 60 a 70 años**.

Efectivo en circulación como porcentaje del PIB en 2019	Importe de transferencias como porcentaje del PIB en 2019	Número de transferencias por cada 10 mil adultos en 2019	Número de transacciones y transferencias electrónicas per cápita anual en 2019
<b>7.1%</b>	<b>147.4%</b>	<b>37,772</b>	<b>42.3</b>

## ● Evolución del efectivo en circulación

(saldo de billetes y monedas como porcentaje del PIB)



Fuente: Banxico, 2015- 2019, incluye billetes y monedas en el público y en caja de bancos.

## ● Evolución de las transferencias

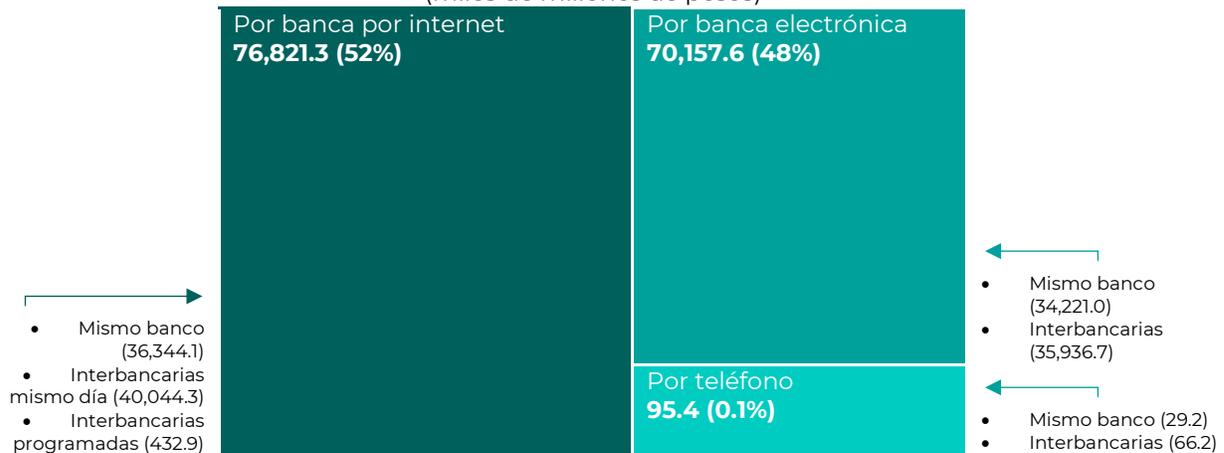
(importe de transferencias interbancarias o al mismo banco, como porcentaje del PIB)



Fuente: Banxico, 2015- 2019

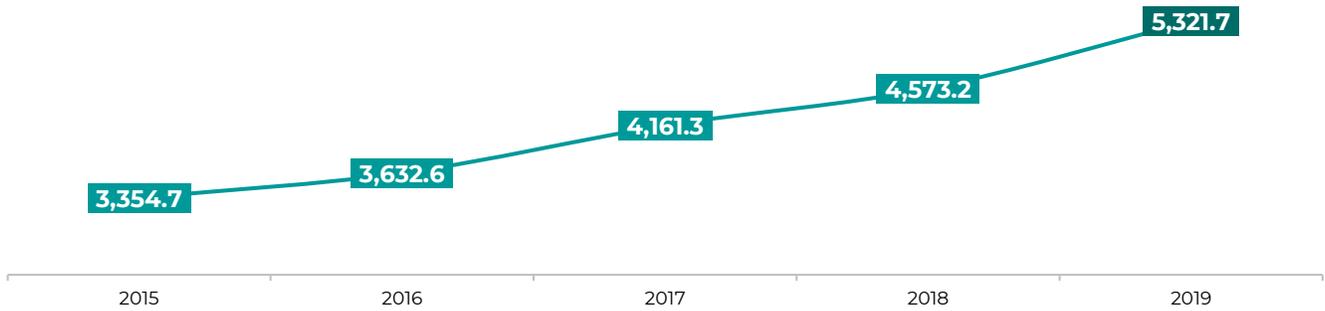
## ● Distribución del importe de transferencias por medio

(miles de millones de pesos)



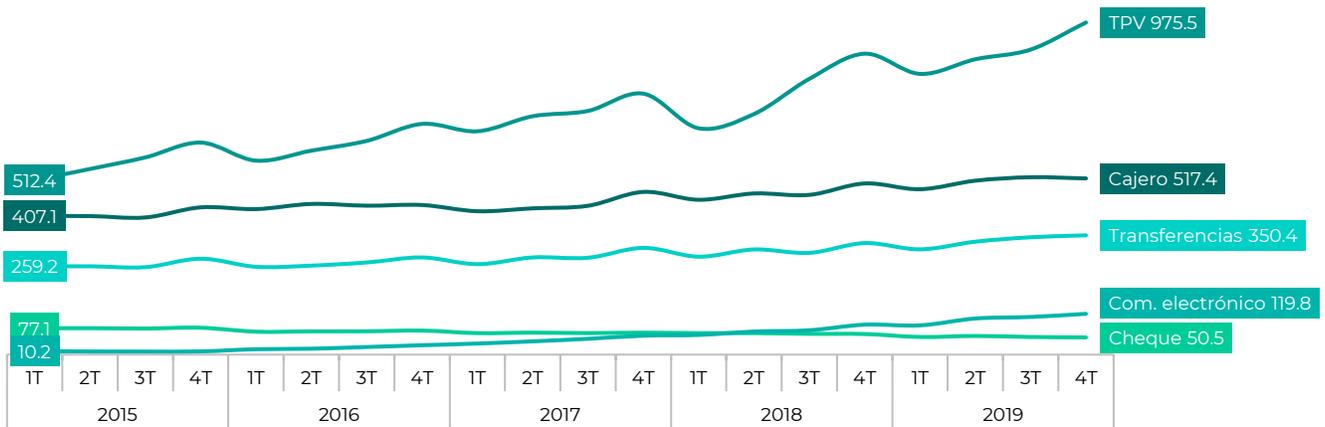
Fuente: Banxico, año 2019

● Evolución anual del total de transacciones y transferencias electrónicas  
(millones de operaciones)



Incluye operaciones en TPV, comercio electrónico y transferencias  
Fuente: Banxico, 2015-2019, por año

● Evolución de operaciones a través de distintos medios  
(millones de operaciones)

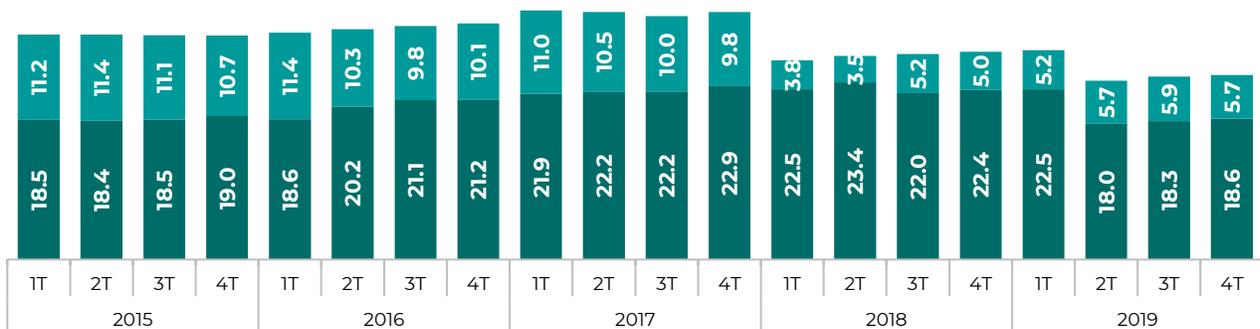


Fuente: Banxico, 2015-2019

● Emisión y uso de tarjetas de crédito

(millones de tarjetas)

■ Utilizadas ■ No utilizadas



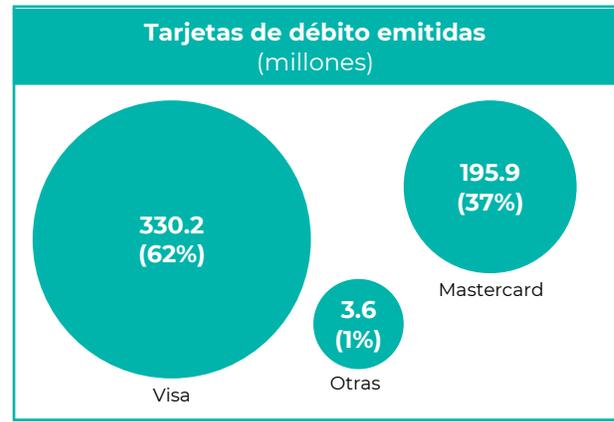
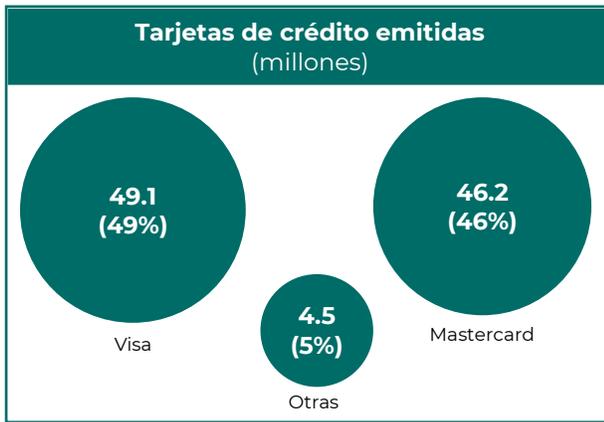
Fuente: Banxico, 2015-2019

## ● Emisión y uso de tarjetas de débito



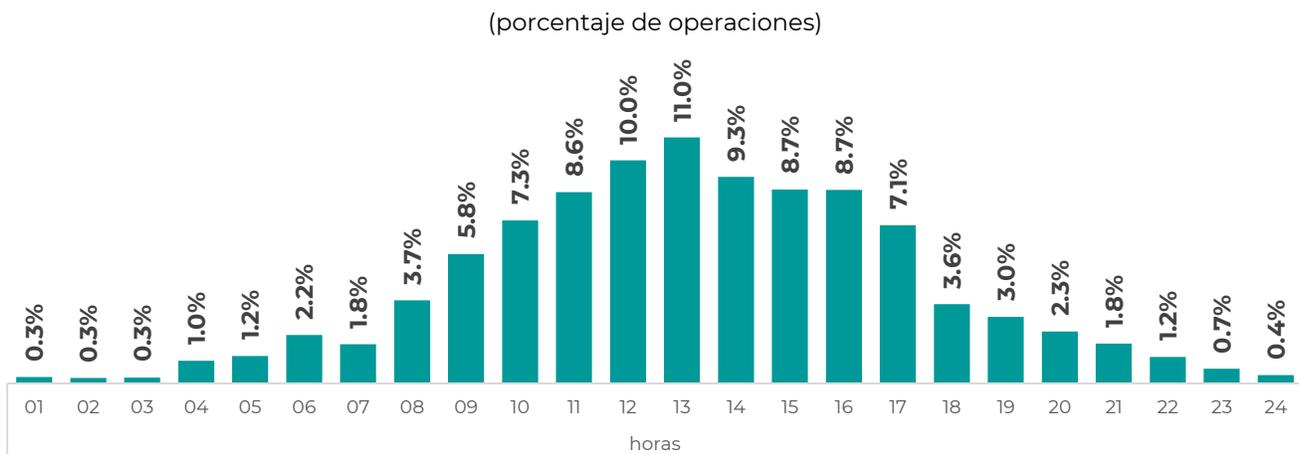
Fuente: Banxico, 2015-2019

## ● Concentración de tarjetas por marca



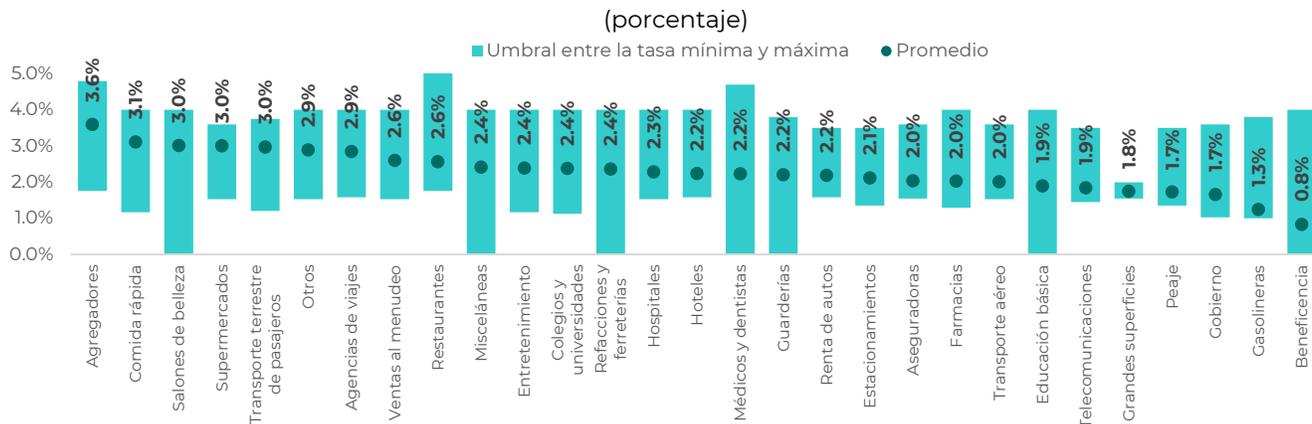
Fuente: Banxico, año 2019

## ● Concentración por hora de las transferencias enviadas por SPEI



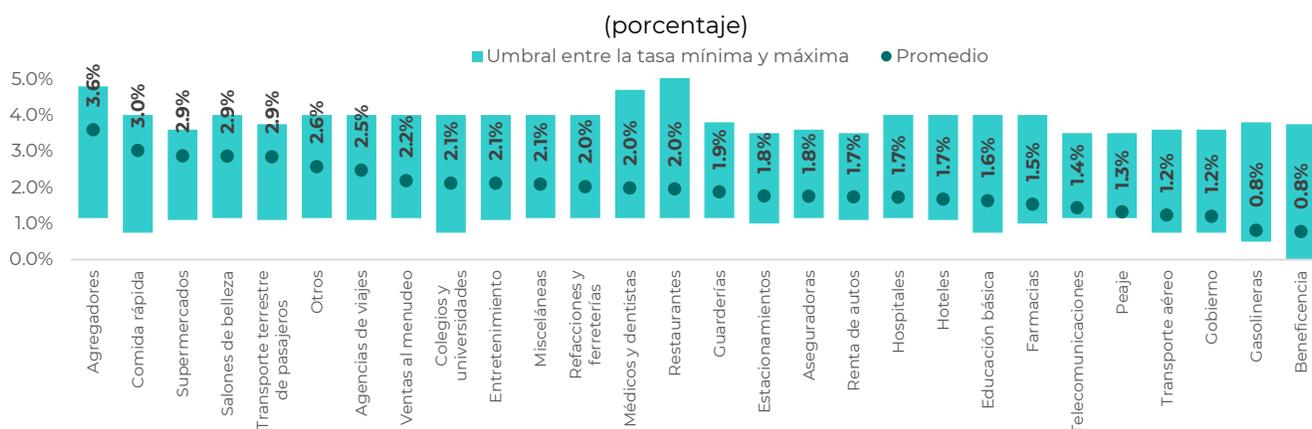
Fuente: Banxico, año 2019

## ● Tasas de descuento en tarjetas de crédito por giro de negocio



Fuente: Banxico, mes de diciembre 2019

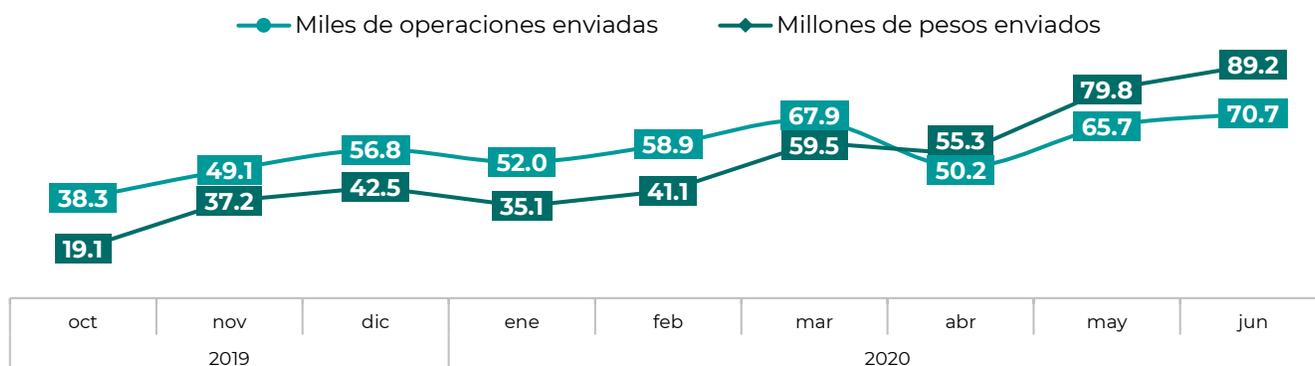
## ● Tasas de descuento en tarjetas de débito por giro de negocio



Para el caso de Grandes superficies la tasa de descuento es una cuota fija en pesos sin importar el monto de la transacción, cuyo promedio es de 1.71 pesos.

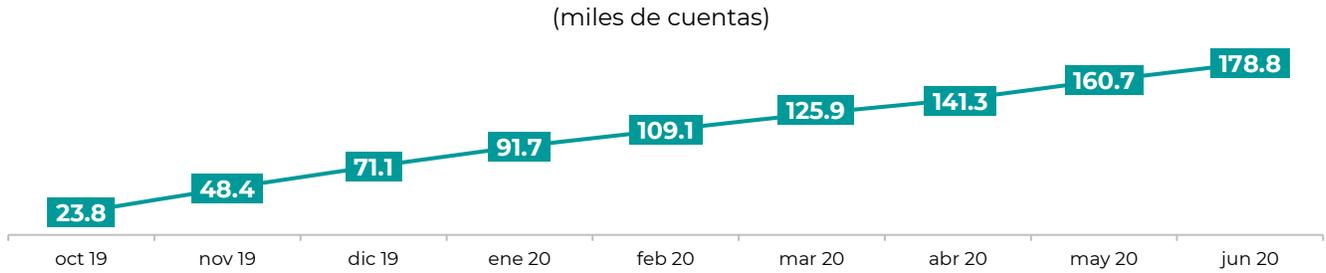
Fuente: Banxico, mes de diciembre 2019

## ● Evolución de las transferencias enviadas por CoDi



Fuente: Banxico, 2019-2020

- Evolución de las cuentas acumuladas que han realizado al menos un pago a través de CoDi



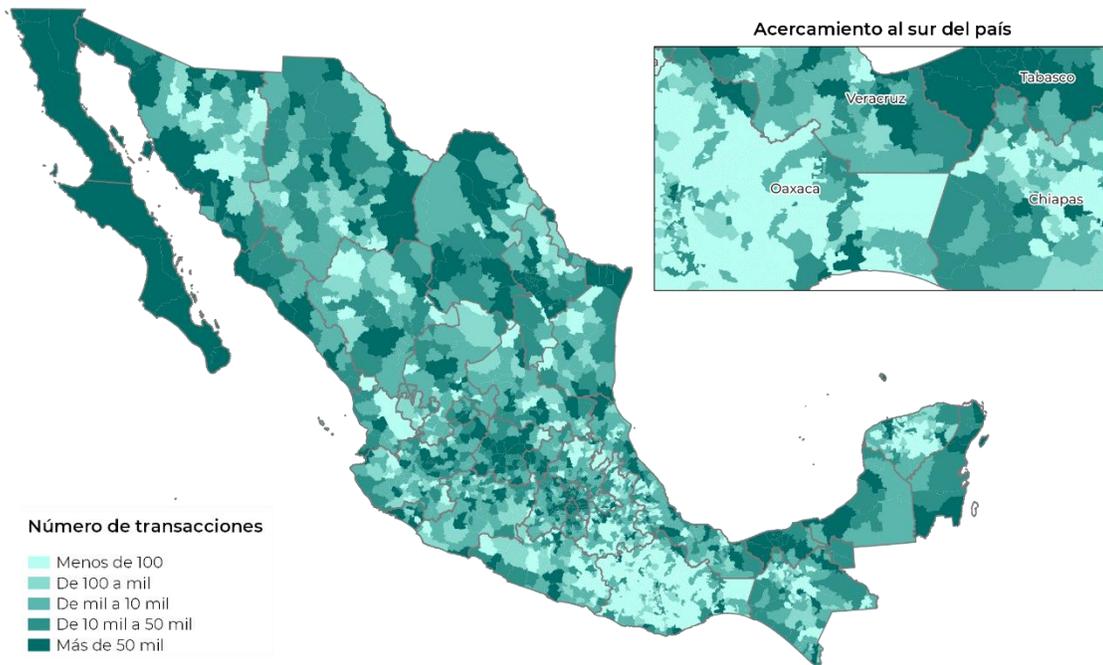
Fuente: Banxico, 2019-2020

- Entidades con mayor y menor número de transacciones en TPV de la banca y EACP

↑ Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓ Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Ciudad de México	86,976,985	125,197.5	Campeche	1,319,479	18,623.0
Estado de México	20,382,442	15,426.3	Nayarit	1,296,687	13,637.8
Nuevo León	18,448,311	45,667.4	Zacatecas	1,178,574	10,046.9
Jalisco	14,069,692	23,158.9	Colima	1,134,024	19,665.3
Chihuahua	10,810,561	38,355.3	Tlaxcala	787,391	8,090.2

<sup>1</sup>/ Número de transacciones por cada 10,000 adultos  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

- Concentración de transacciones en TPV de la banca y EACP por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

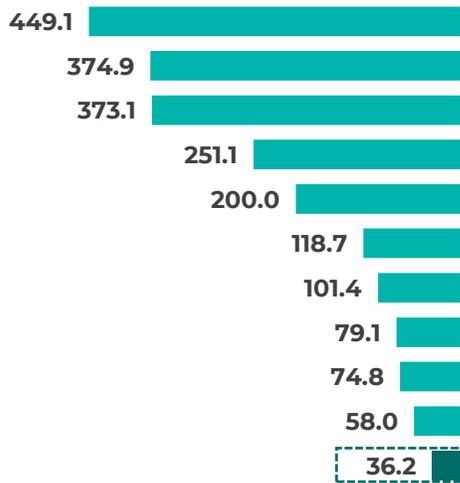
• Municipios con mayor número de transacciones en TPV de la banca y EACP

Municipio	Número	Demográfico <sup>1</sup>
Álvaro Obregón, Ciudad de México	37,839,532	658,482.0
Cuauhtémoc, Ciudad de México	17,685,487	417,679.7
Monterrey, Nuevo León	9,155,701	96,478.7
Benito Juárez, Ciudad de México	7,127,891	220,776.2
Chihuahua, Chihuahua	5,600,669	79,191.6

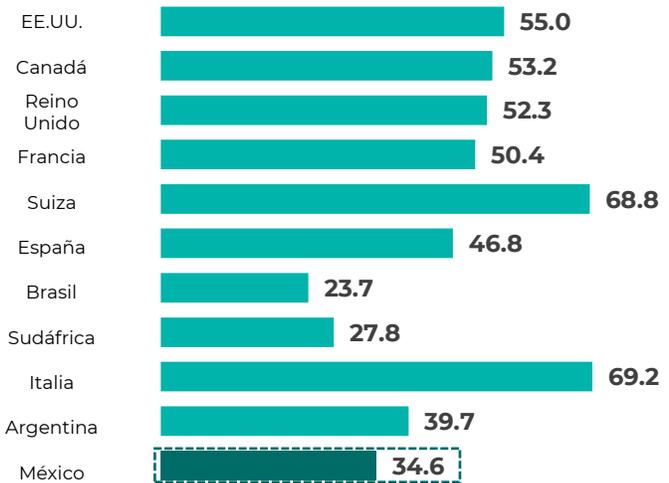
<sup>1</sup>/ Número de transacciones por cada 10,000 adultos  
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

• Comparativo internacional

**Transacciones con tarjetas por adulto**  
(número)



**Monto promedio de cada transacción**  
(dólares)

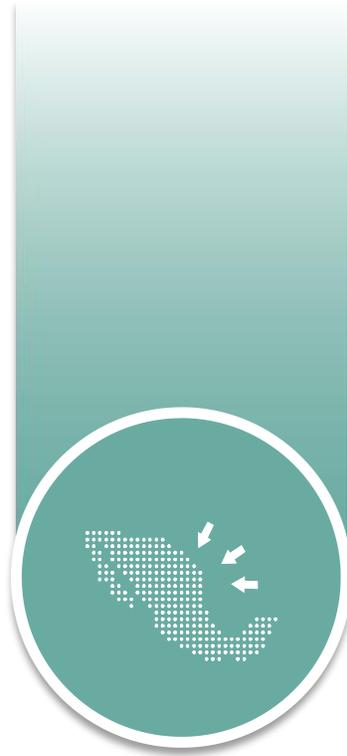


Incluye seis países con ingreso alto y tres con mediano alto (similares a México).  
Fuente: Banco de Pagos Internacionales (BIS), 2018.

• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018



## Remesas

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

En el 2019, los **ingresos por remesas** enviadas a México fueron de **36,045.5 millones de dólares**, lo que representa un incremento de **7.0%** respecto a 2018. Se registraron **110.4 millones de operaciones**, en comparación con 2018 que fueron 104.6 millones de operaciones. El **monto promedio** de remesa enviado a México fue de **326.4 dólares**.

De 2015 a 2019, el importe enviado por el servicio **Directo a México** pasó de 268.8 millones de dólares a **326.7 millones de dólares**.

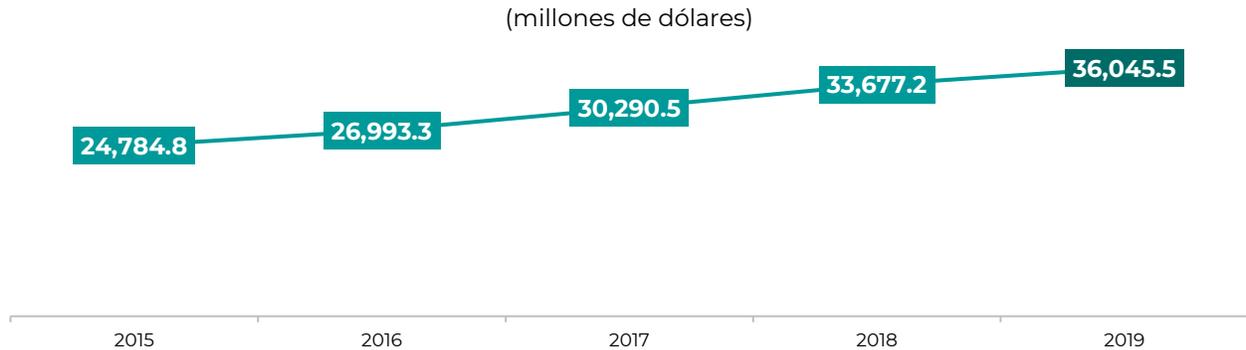
Los dos estados de Estados Unidos con **mayor envío de remesas a México** fueron **California y Texas** con importes de **10,529.9 y 5,560.0 millones de dólares**, respectivamente.

Las entidades de México con **mayor y menor ingreso por remesas enviadas** fueron **Michoacán** (3,584.0 millones de dólares) y **Baja California Sur** (87.4 millones de dólares), respectivamente. En cuanto a municipios, **Tijuana** fue el que tuvo el mayor importe, con **476.2 millones de dólares**.

En el contexto internacional, México registró en 2019, un **costo promedio de envío de remesas desde Estados Unidos** de **4.4% por cada 200 dólares**. Dicha cifra fue superior para Costa Rica (6.4%), Colombia (5.7%) y Brasil (4.8%); igual para Haití (4.4%); e inferior para Perú (4.1%) y Honduras (3.7%).

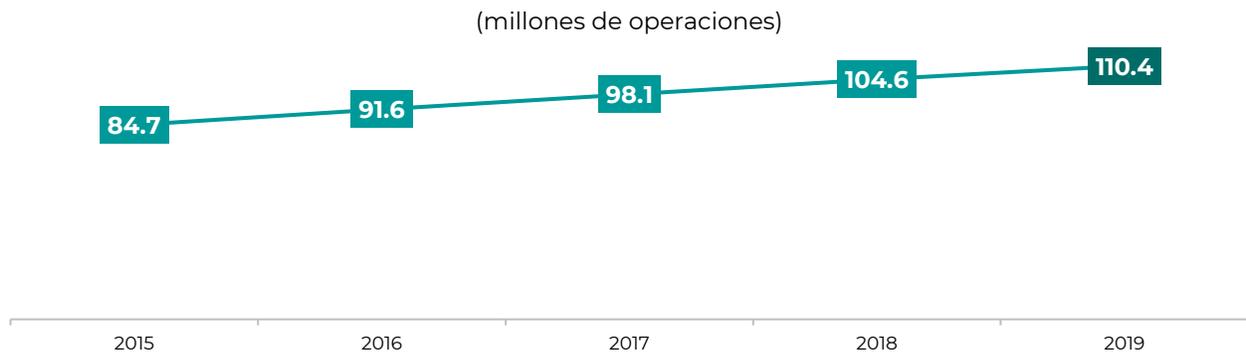
Ingresos por remesas enviadas a México en 2019 (millones de dólares)	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)	Monto promedio de remesa enviada a México en 2019 (dólares)	Costo promedio del envío de remesas desde Estados Unidos a México en 2019 (porcentaje por cada 200 dólares)
<b>36,045.5</b>	<b>7.0%</b>	<b>326.4</b>	<b>4.4</b>

- Evolución del ingreso de las remesas enviadas a México



Fuente: Banxico, 2015-2019, por año

- Evolución del número de las remesas enviadas a México



Fuente: Banxico, 2015-2019, por año

- Evolución de remesas enviadas a través de Directo a México



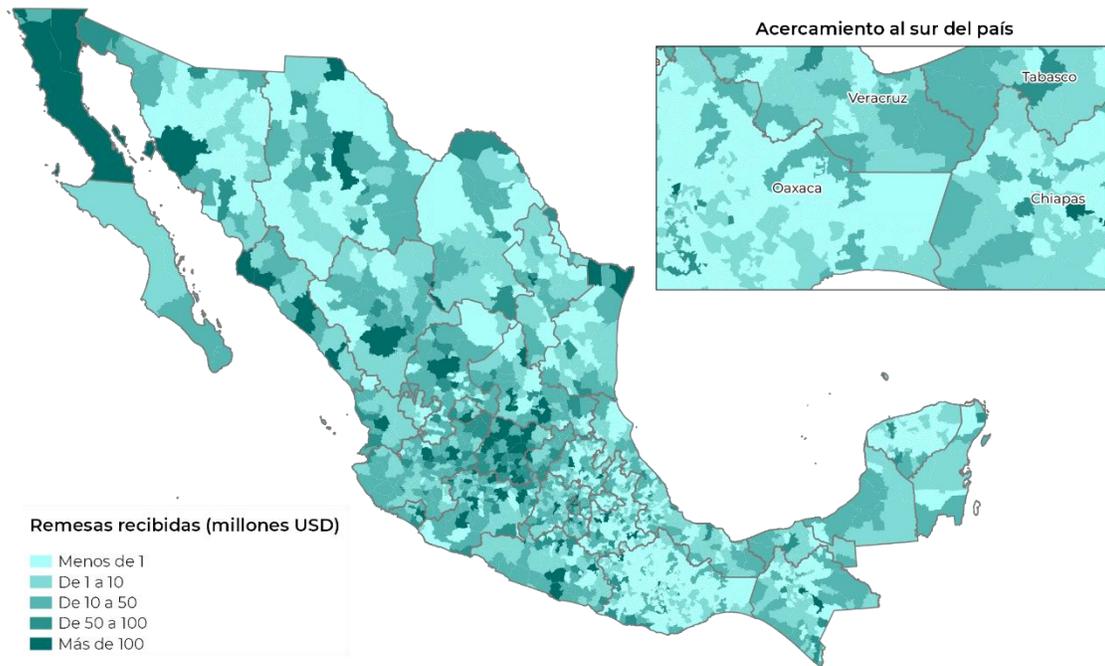
Fuente: Banxico, 2015-2019, por año

## Entidades con mayor y menor ingreso por remesas enviadas a México

↑	Entidad	Importe (millones de dólares)	Por persona (dólares)	↓	Entidad	Importe (millones de dólares)	Por persona (dólares)
	Michoacán	3,584.0	760.1		Tabasco	249.0	100.5
	Jalisco	3,498.8	422.5		Yucatán	219.1	98.4
	Guanajuato	3,286.1	548.3		Quintana Roo	184.8	105.3
	Estado de México	2,032.7	113.9		Campeche	87.8	91.3
	Oaxaca	1,803.7	439.2		Baja California Sur	87.4	102.1

Fuente: Banxico, año 2019

## Concentración municipal del ingreso por remesas enviadas a México



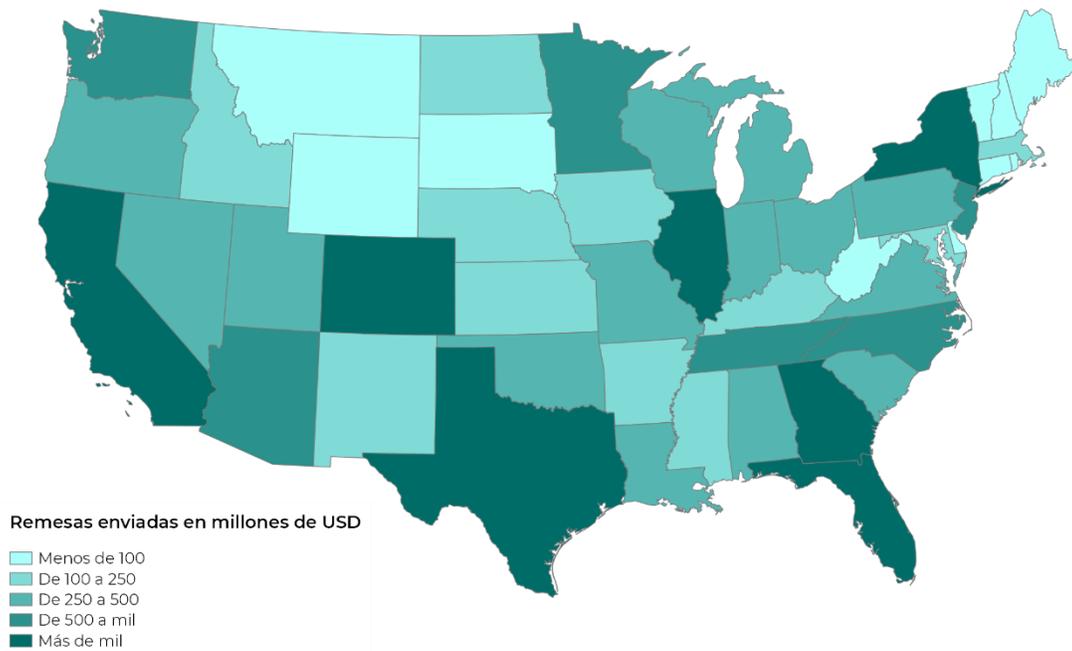
Fuente: Banxico, año 2019

## Municipios con mayor ingreso por remesas enviadas a México

Municipio	Importe (millones de dólares)	Por persona (dólares)
Tijuana, Baja California	476.2	261.1
Puebla, Puebla	458.6	271.9
Morelia, Michoacán	440.8	559.7
Guadalajara, Jalisco	432.9	281.1
Culiacán, Sinaloa	373.8	383.3

Fuente: Banxico, año 2019

- Concentración estatal en Estados Unidos de las remesas enviadas a México



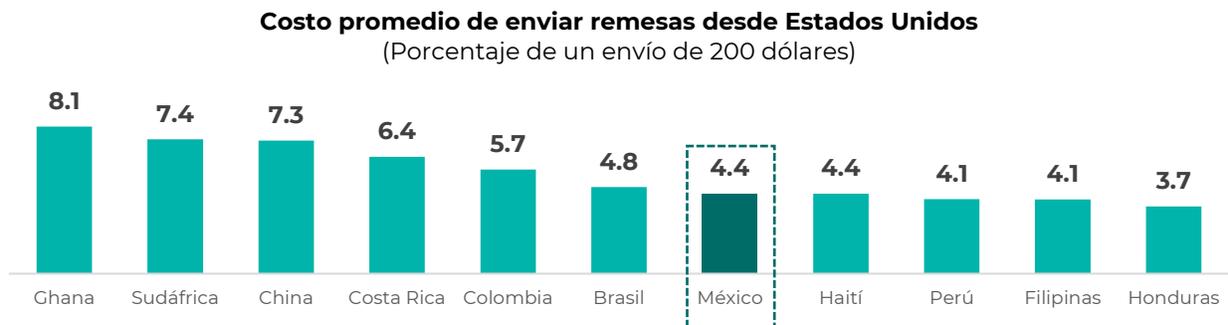
Fuente: Banxico, año 2019

- Estados de Estados Unidos con mayor envío de remesas a México

Estado	Importe (millones de dólares)	Crecimiento en el último año (2018 vs 2019)
California	10,529.9	7.3%
Texas	5,560.0	12.6%
Illinois	1,454.6	0.1%
Florida	1,303.7	3.2%
Nueva York	1,222.2	5.4%

Fuente: Banxico, año 2019

- Comparativo internacional



Incluye seis países con ingreso mediano alto (similares a México) y cuatro con ingreso bajo.

Fuente: Banco Mundial, cuarto trimestre 2019



# **Protección al consumidor**



## Acciones de la Condusef

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

La **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** (Condusef), tiene como objetivo fundamental proteger y defender los intereses y derechos de los usuarios ante las instituciones financieras para así contribuir al sano desarrollo del sistema financiero mexicano. Para ello cuenta con dos acciones: **preventivas** (protección al usuario) y **correctivas** (defensa al usuario). Estas últimas, las **acciones de defensa** a los usuarios del sistema financiero, a su vez se dividen en **asesorías** y atención de **reclamaciones**.

En 2019 se tuvieron **2,068,016 acciones de defensa**, de las cuales **85%** fueron asesorías y **15%** fueron reclamaciones. Del cierre de 2018 al de 2019, **el número de acciones de defensa disminuyó 0.8%**, es decir, 16 mil acciones menos; particularmente, el número de **asesorías disminuyó 1.9%** y **las reclamaciones incrementaron 6.2%**.

El **57%** de las acciones de defensa fueron **Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ) de información básica**, las cuales ayudan al usuario a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características y su forma de operación, así como conocer los derechos y obligaciones que adquiere.

El **36%** de las acciones de defensa se brindó en el **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos**; mientras que, en la Vicepresidencia Jurídica y la Metropolitana Central, ubicados en la Ciudad de México se realizaron el 13% de las acciones.

La **Ciudad de México** y **Baja California Sur** fueron las entidades con el **mayor y menor número de reclamaciones**. Asimismo, la **tarjeta de crédito** fue el **producto** que presentó **más reclamaciones**, con el 18% de la totalidad de ellas.

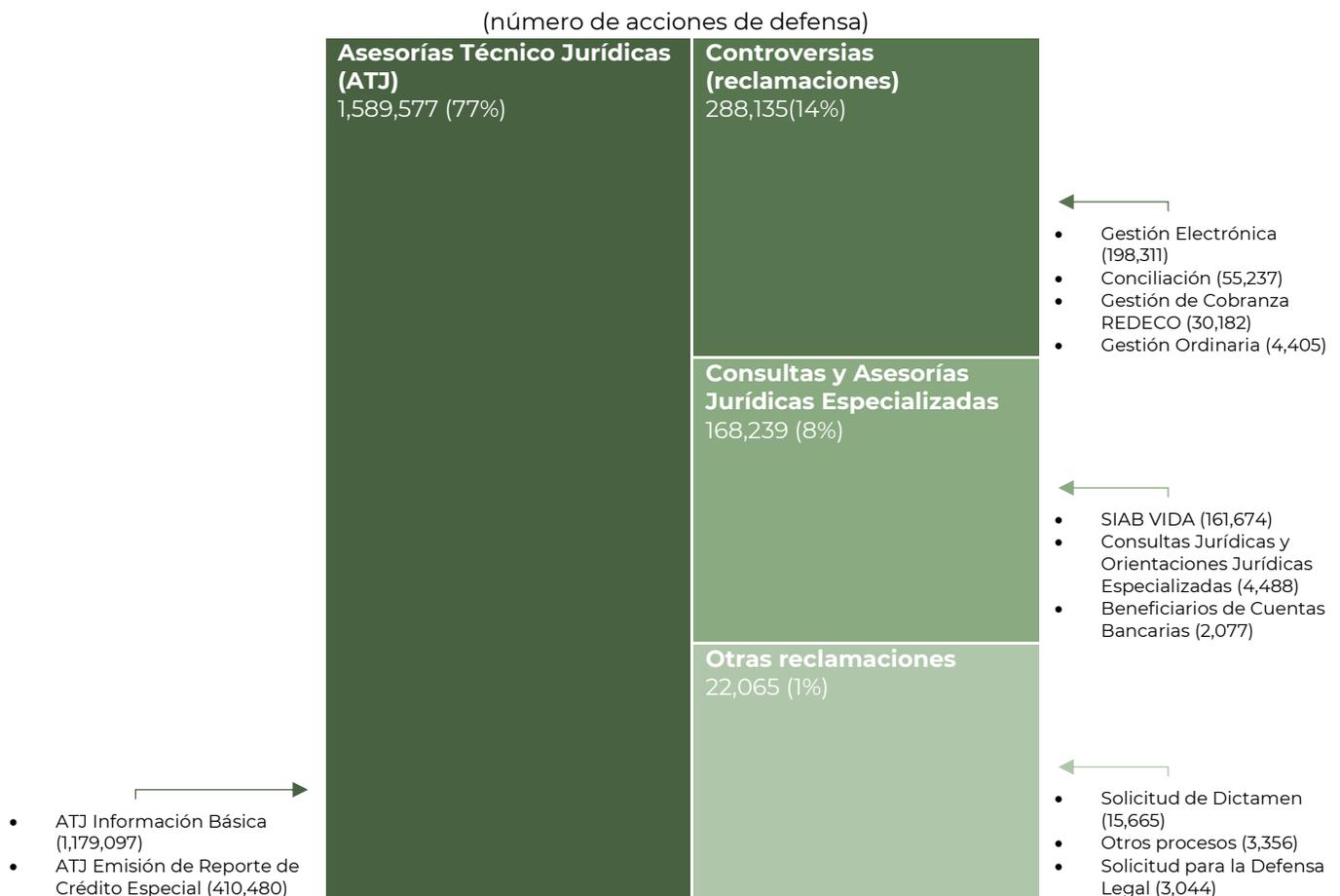
Instituciones financieras que supervisó la Condusef en 2019	Número de acciones de defensa en 2019	Acciones de defensa por cada 10 mil adultos en 2019	Crecimiento en el último año (2019 vs 2018)
<b>3,022</b>	<b>2,068,016</b>	<b>223</b>	<b>-0.8%</b>

## ● Evolución histórica de las acciones de defensa



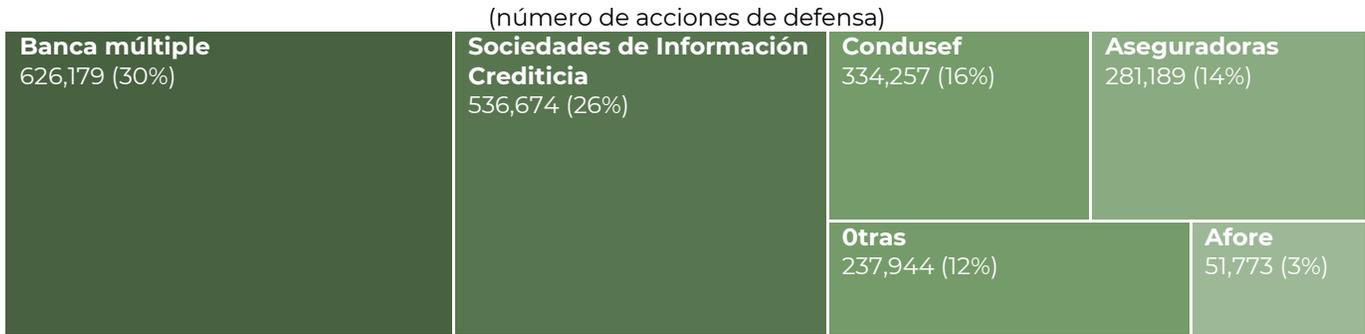
Fuente: Condusef, 2015-2019, por año

## ● Distribución de acciones de defensa por proceso y subproceso



Fuente: Condusef, año 2019

● Acciones de defensa realizadas por tipo de institución involucrada



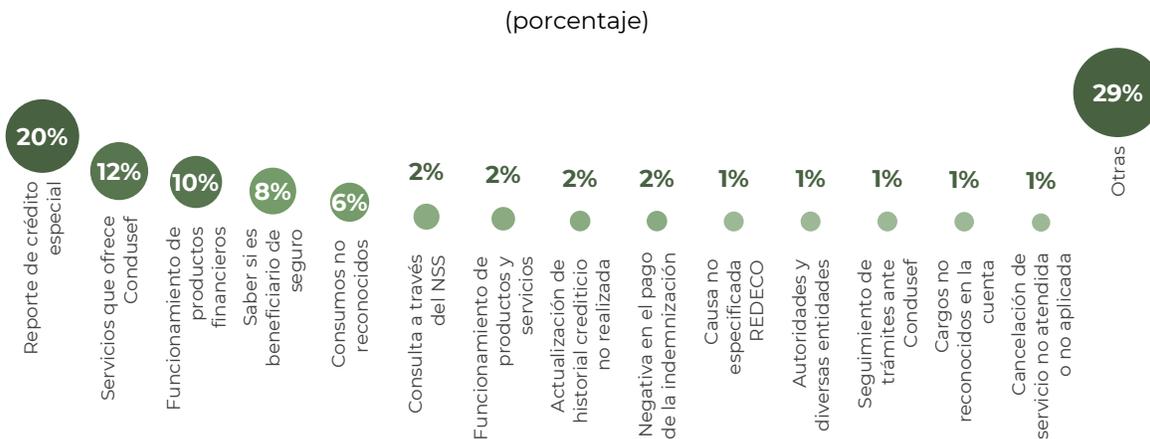
Fuente: Condusef, año 2019

● Acciones de defensa realizadas por ubicación del centro de atención



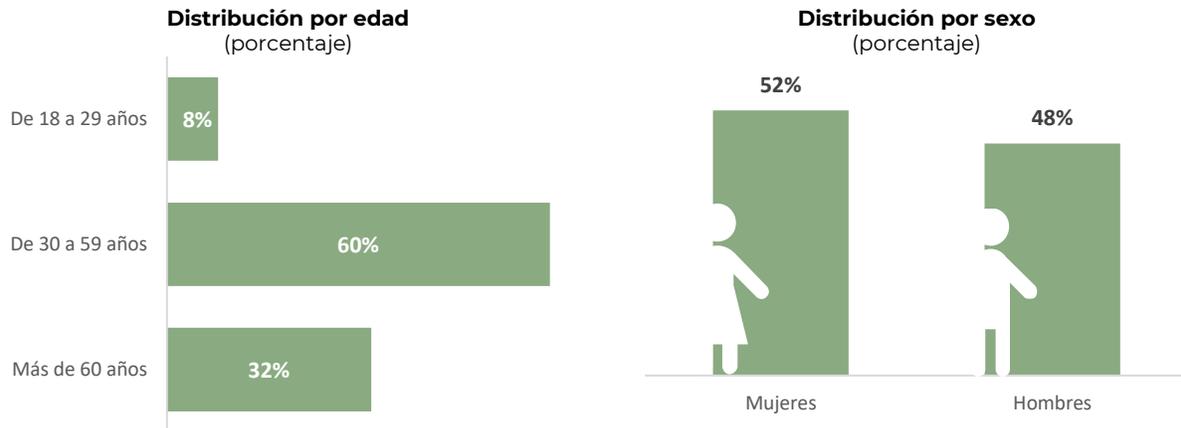
Fuente: Condusef, año 2019

● Principales causas por las cuales se iniciaron las acciones de defensa



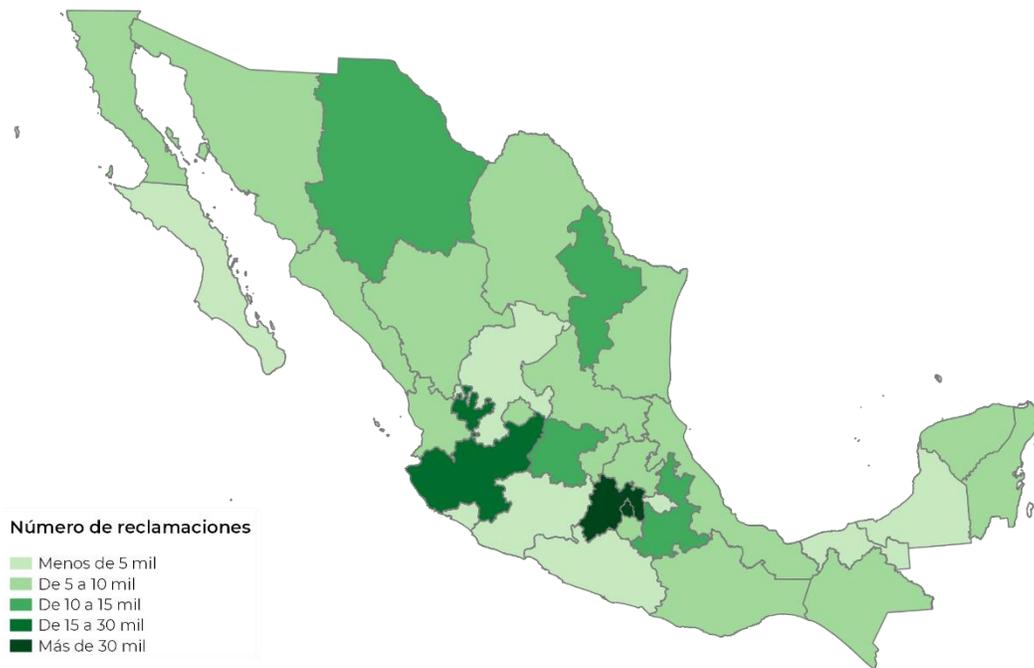
Fuente: Condusef, año 2019

## ● Características de los usuarios que presentan reclamaciones



Fuente: Condusef, año 2019

## ● Concentración de las reclamaciones por entidad federativa



Fuente: Condusef, año 2019

## ● Entidades con mayor y menor número reclamaciones

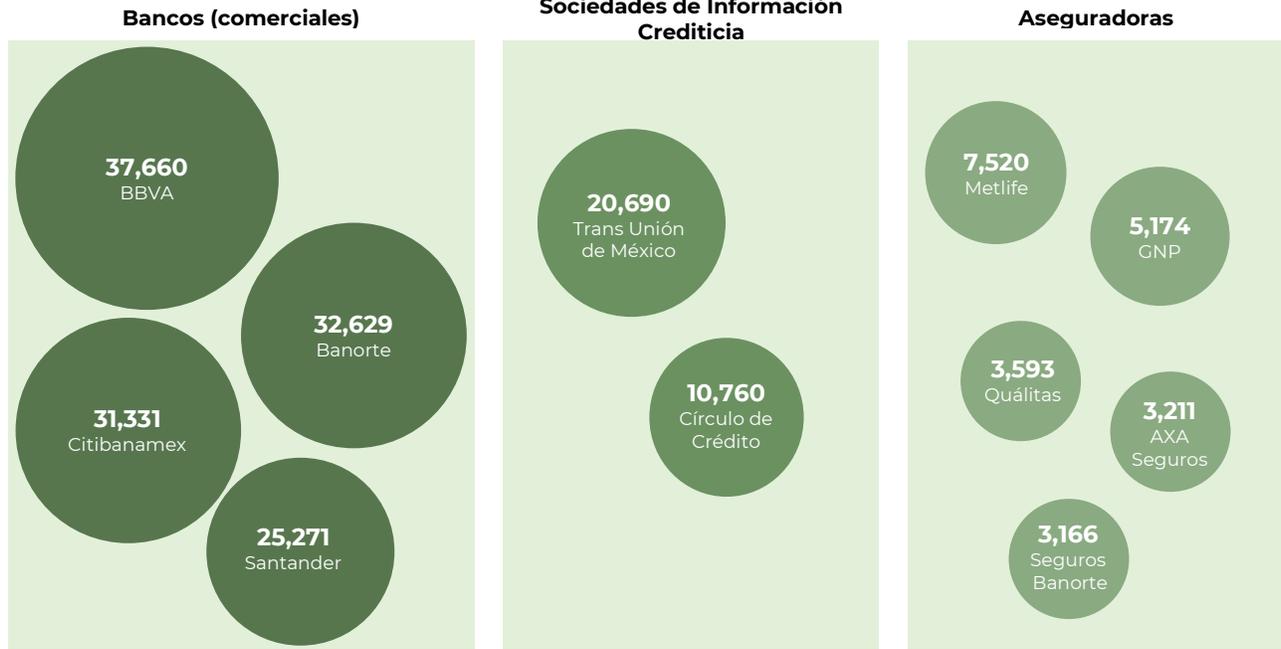
↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	51,649	74.3		Michoacán	4,237	12.4
	Estado de México	31,762	24.0		Guerrero	4,141	16.0
	Jalisco	22,300	36.7		Colima	3,978	69.0
	Chihuahua	13,849	49.1		Tlaxcala	2,698	27.7
	Puebla	12,717	27.6		Baja California Sur	1,917	30.4

<sup>1</sup>/ Número de reclamaciones por cada 10,000 adultos

Fuente: Condusef, año 2019

● **Concentración de reclamaciones por institución**

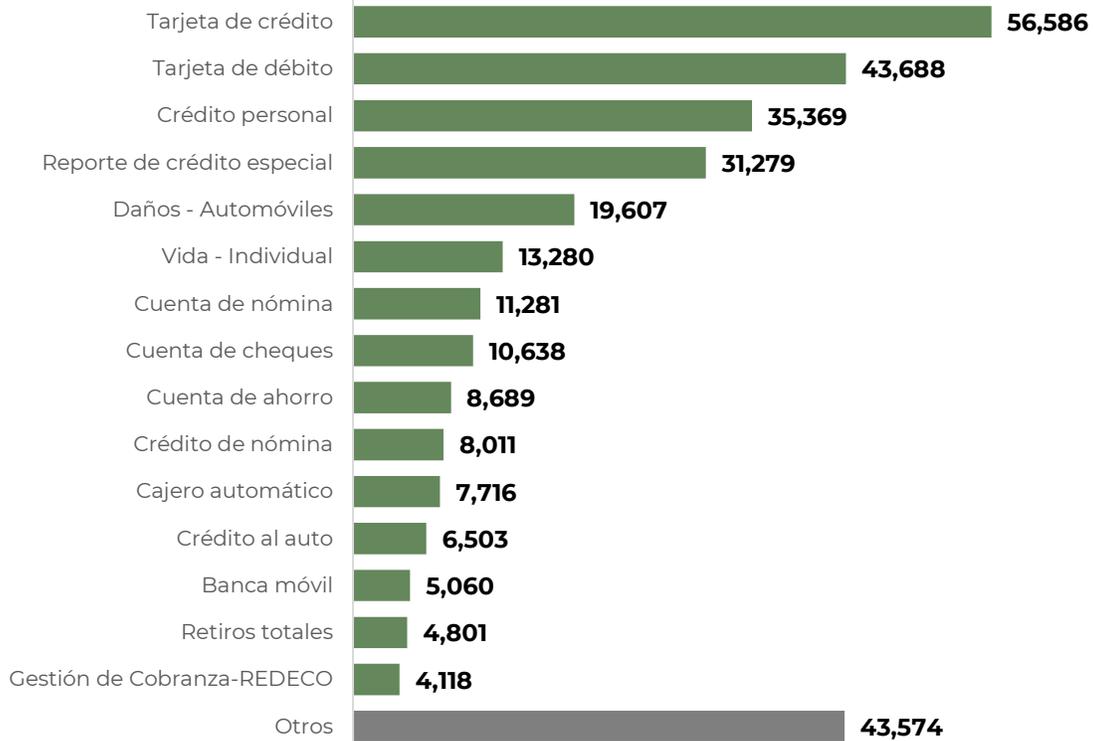
(número de reclamaciones)



Fuente: Condusef, año 2019

● **Distribución de reclamaciones por producto**

(número de reclamaciones)



Fuente: Condusef, año 2019



# Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple

*(Incluye información de la banca múltiple)*

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) recibe información, de manera trimestral, sobre las **reclamaciones** que los clientes de la banca múltiple presentan **de manera directa ante estas instituciones**.

En el periodo de enero a diciembre **2019** se presentaron **9,667 miles de reclamaciones** por un monto de **35,530 millones de pesos**. Con respecto al mismo periodo del año anterior, se presentaron 2,551.9 miles de reclamaciones más, y el monto reclamado aumentó 6,720.9 millones de pesos.

El **73%** de las **reclamaciones** presentadas se resolvió **a favor del cliente**; mientras solo el **38%** del **importe reclamado** fue **abonado al usuario**. Las **tarjetas de débito** concentraron **4,968 miles de las reclamaciones concluidas**, resultando favorables para el cliente 3 de cada 4, por tanto, **6,674 millones de pesos** fueron **abonados al cliente**.

La institución con mayor número de reclamaciones concluidas fue **Banorte**, con **1,411.8 miles de reclamaciones concluidas**, de las cuales, **85% resultaron favorables para el cliente**.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **porcentaje de la población que sabe dónde acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero**, por grupo de edad, fue de 58% para el **de 30 a 39 años**; 54% para el **de 40 a 49 años**; 52% para el **de 18 a 29 años** y el **de 50 a 59 años**; y 49% para el **de 60 a 70 años**.

Número de reclamaciones en 2019	Porcentaje de reclamaciones concluidas a favor del cliente en 2019	Importe reclamado en 2019 (millones de pesos)	Porcentaje del importe de reclamaciones concluidas abonado al cliente en 2019
<b>9,666,733</b>	<b>73%</b>	<b>35,530.1</b>	<b>38%</b>

### ● Evolución del número de reclamaciones

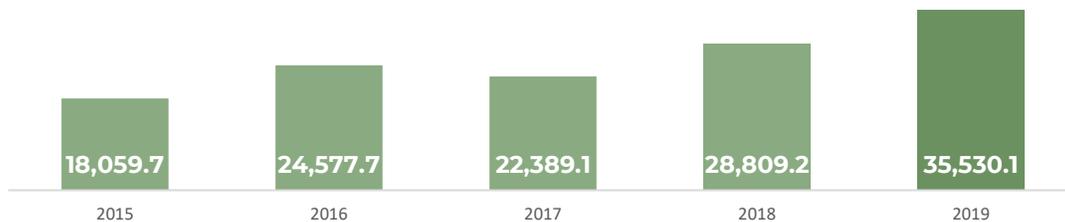
(miles de reclamaciones)



Fuente: CNBV, 2015-2019, por año

### ● Evolución del importe de reclamaciones

(millones de pesos)

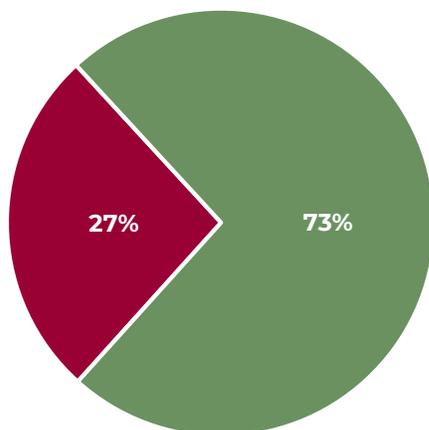


Fuente: CNBV, 2015-2019, por año

### ● Resultado de reclamaciones concluidas

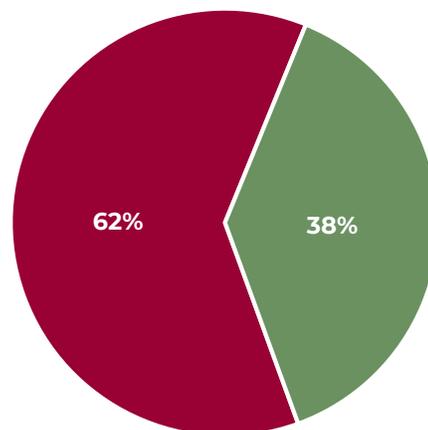
**Distribución del número de reclamaciones**  
(porcentaje)

■ Concluidas en contra del cliente ■ Concluidas a favor del cliente



**Distribución del importe reclamado**  
(porcentaje)

■ Importe no abonado al cliente ■ Importe abonado al cliente



Fuente: CNBV, año 2019 con estatus a julio 2020

## ● Evolución de reclamaciones concluidas a favor del cliente



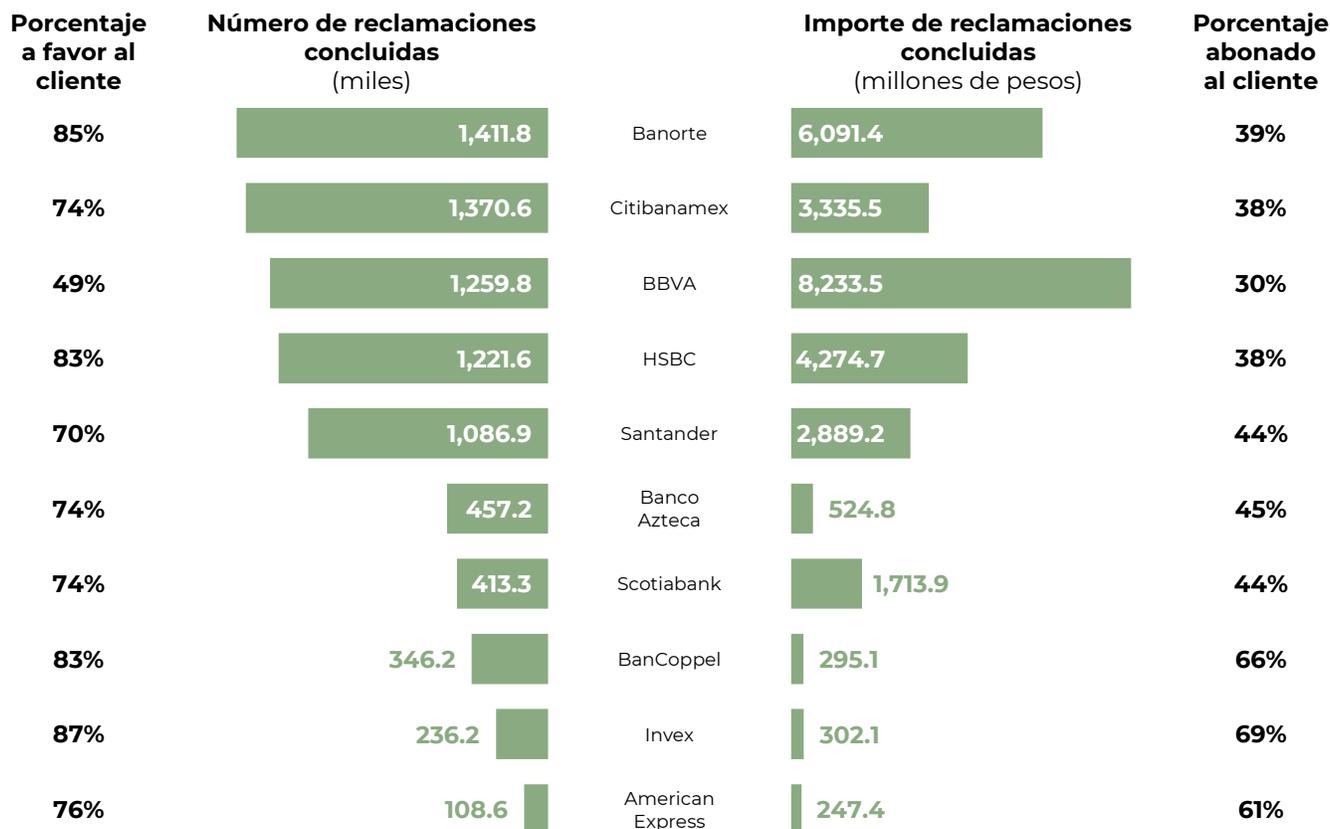
Fuente: CNBV, 2015-2019 con estatus a julio 2020

## ● Resultado de reclamaciones concluidas por tipo de producto

Porcentaje a favor al cliente	Número de reclamaciones concluidas (miles)		Importe de reclamaciones concluidas (millones de pesos)	Porcentaje abonado al cliente
75%	4,967.6	Tarjeta de débito	6,673.5	54%
82%	2,071.2	Tarjeta de crédito	4,151.7	61%
50%	972.9	Cuentas de depósito a la vista	14,614.4	24%
65%	75.1	Cuentas de nómina	1,308.0	29%
60%	33.8	Crédito personal	790.8	40%
50%	23.9	Crédito al consumo	50.6	42%
57%	23.2	Crédito automotriz	478.2	55%
38%	13.1	Crédito de nómina	341.9	37%
37%	9.0	Valores e instrumentos de inversión	542.4	34%
50%	1.5	Tarjeta prepagada	6.6	55%
68%	8.5	Crédito hipotecario	398.7	60%

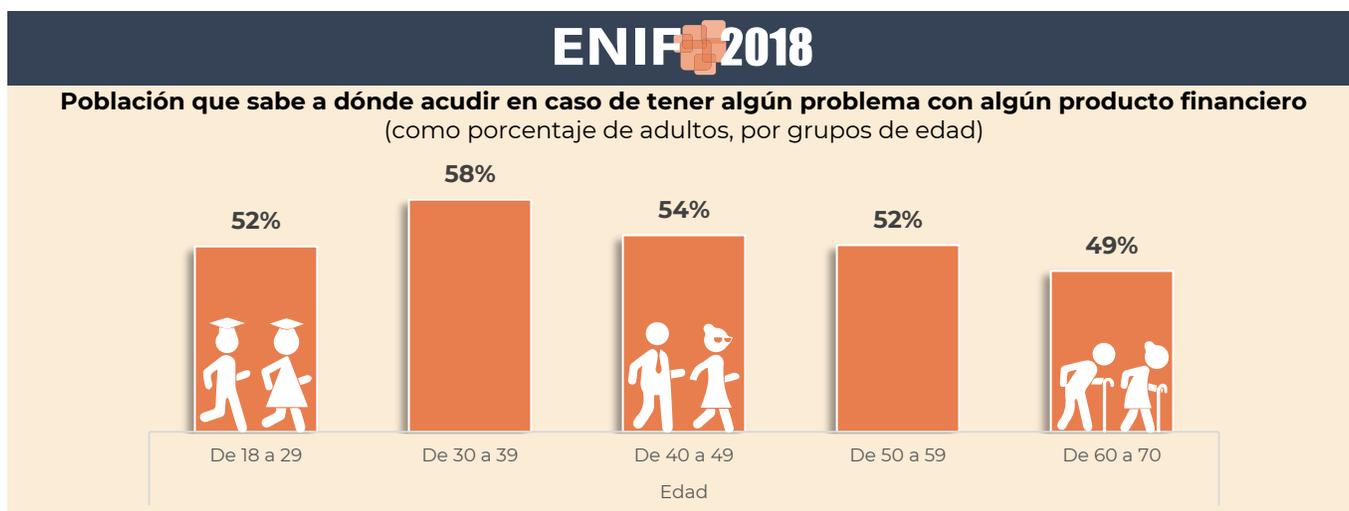
Fuente: CNBV, año 2019 con estatus a julio 2020

● Resultado de reclamaciones concluidas de los diez bancos con mayor número de reclamaciones



Fuente: CNBV, año 2019 con estatus a julio 2020

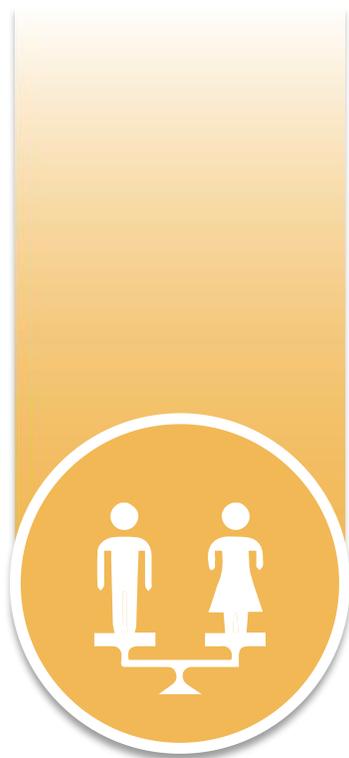
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018



# **Inclusión financiera con perspectiva de género**



## Brechas de género

*(Incluye información de cuentas y crédito de la banca y las entidades de ahorro y crédito popular; cuentas de ahorro para el retiro; y ENIF 2018)*

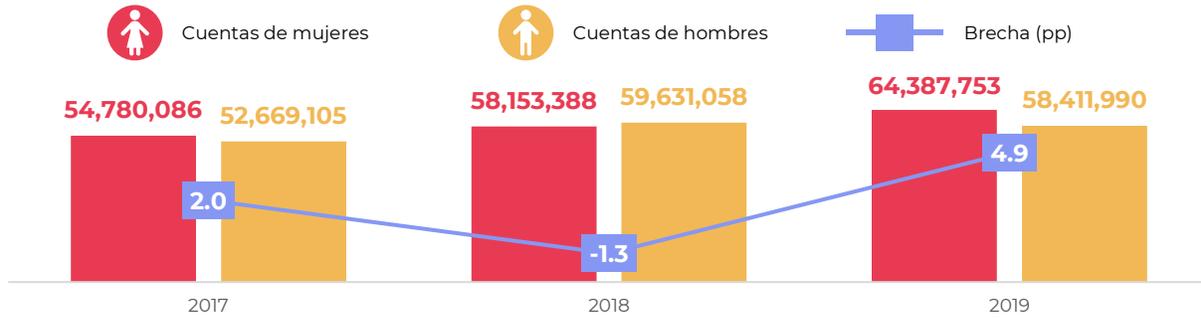
En 2019 se registró una **brecha de género** en **cuentas de captación** de **4.9 puntos porcentuales (pp)**. La distribución para el **número de cuentas de captación de la banca múltiple** fue de **50.5% mujeres y 49.5% hombres**, donde la **cuenta que más favoreció** a las mujeres fue la de **plazo** y la que **menos favoreció** fue la de **cuentas NI**. En el caso de la **banca de desarrollo**, esta distribución fue de **74% mujeres y 26% hombres**, la cuenta que **más favoreció** a las mujeres fue la de **cuentas N2** y la que **menos favoreció** fue la de **plazo**. Por otro lado, la distribución para el **número de cuentas de captación de las SOCAP** fue de **56% mujeres y 44% hombres**; todos los tipos de cuentas favorecieron a las mujeres, es decir, las cuentas de ahorro, vista y plazo. En cuanto a la **distribución de las SOFIPO** fue **53% mujeres y 47% hombres**, la cuenta **más favorable** para las mujeres fue la de **vista** y la **menos favorable** fue la de **plazo**.

La **brecha de género en créditos hipotecarios** fue de **-24.8 pp**; la de **créditos de las SOCAP** fue para los de **consumo de 7.5 pp** y los de **vivienda de -3.6 pp**; la de **créditos de las SOFIPO** fue para los de **consumo fue de 3.8 pp** y los de **vivienda -0.6 pp**.

De acuerdo a la ENIF 2018, el **grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de la población que ahorró en una cuenta** fue el **de 30 a 39 años** con **23% para hombres y 22% para mujeres**; el **grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de la población que usa su tarjeta de crédito** fue el **de 30 a 39 años** con **87% para hombres y 84% para mujeres**; y el **grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de la población que piensa cubrir los gastos de su vejez con apoyos del gobierno** fue el **de 60 a 70 años** con **49% para hombres y 50% para mujeres**.

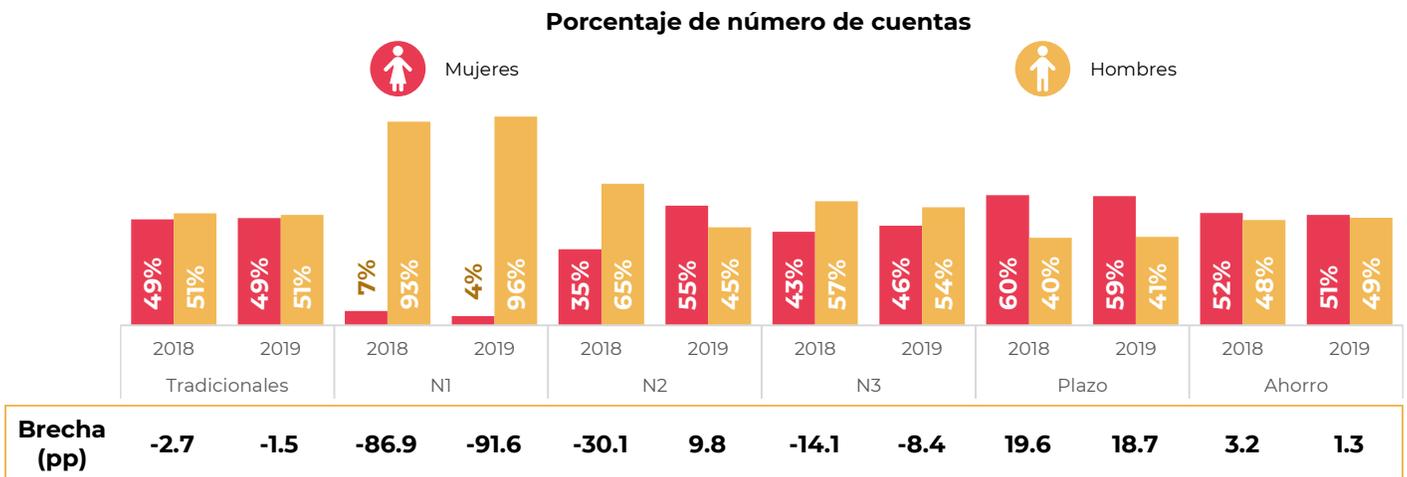
Brecha de género en cuentas de captación en 2019	Brecha de género en créditos hipotecarios de la banca en 2019	Brecha de género en créditos de las EACP en 2019	Brecha de género en tarjetas de crédito de la banca en 2019	Brecha de género en tarjetas de débito de la banca en 2019
<b>4.9 pp</b>	<b>-24.8 pp</b>	<b>6.7 pp</b>	<b>-2.8 pp</b>	<b>6.3 pp</b>

## ● Evolución de las cuentas de captación desagregadas por sexo



Fuente: CNBV, 2017-2019, a diciembre de cada año

## ● Cuentas de captación de la banca múltiple por sexo

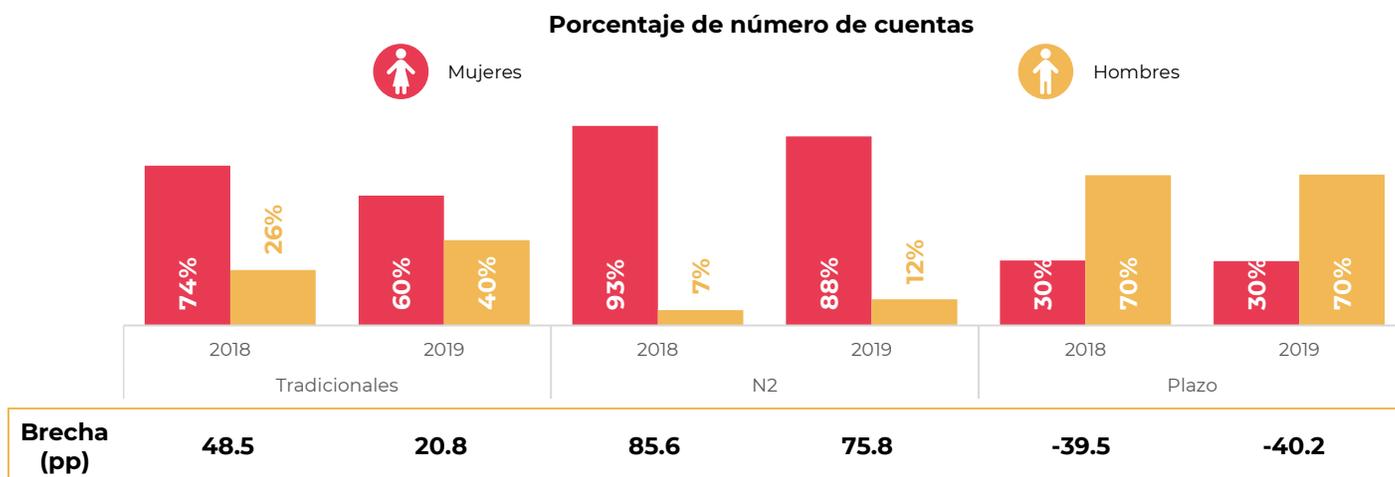


Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas		Saldo promedio (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tradicionales	36,040,884	37,124,005	19,162	22,867
N1	17,160	389,078	2,194	266
N2	10,457,712	8,582,909	917	939
N3	233,077	275,773	10,124	8,202
Plazo	1,729,685	1,183,483	293,362	446,359
Ahorro	5,445	5,300	14,634	16,127

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cuentas de captación de la banca de desarrollo por sexo

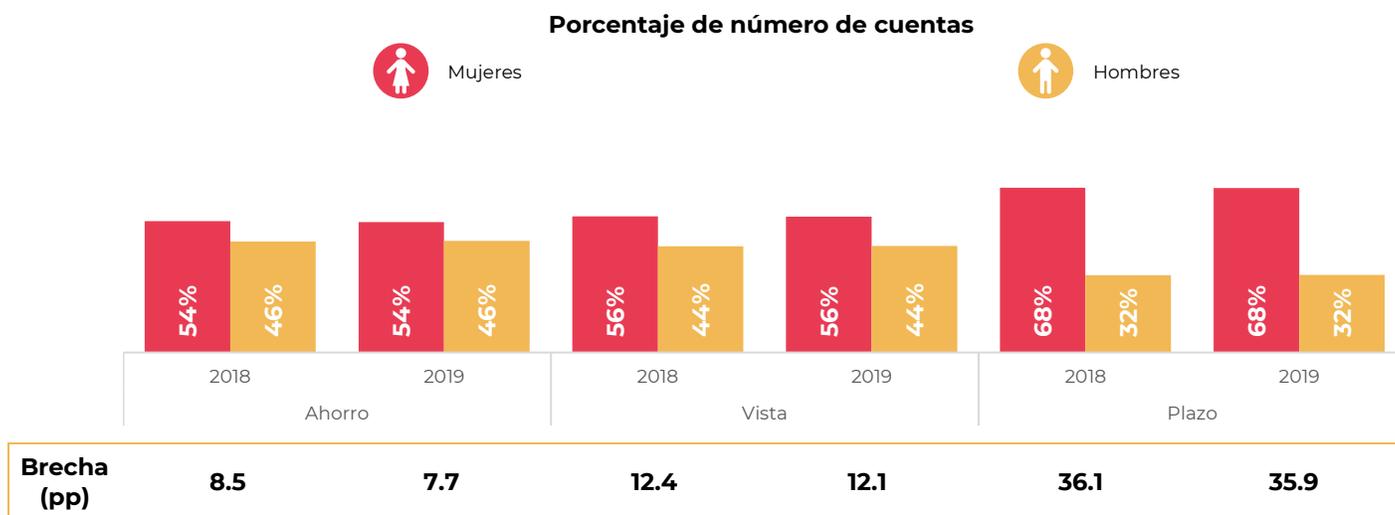


Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas		Saldo promedio (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tradicionales	711,462	466,545	10,595	15,274
N2	3,615,475	498,379	1,730	1,988
Plazo	287,049	672,525	44,767	32,759

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cuentas de captación de las SOCAP por sexo

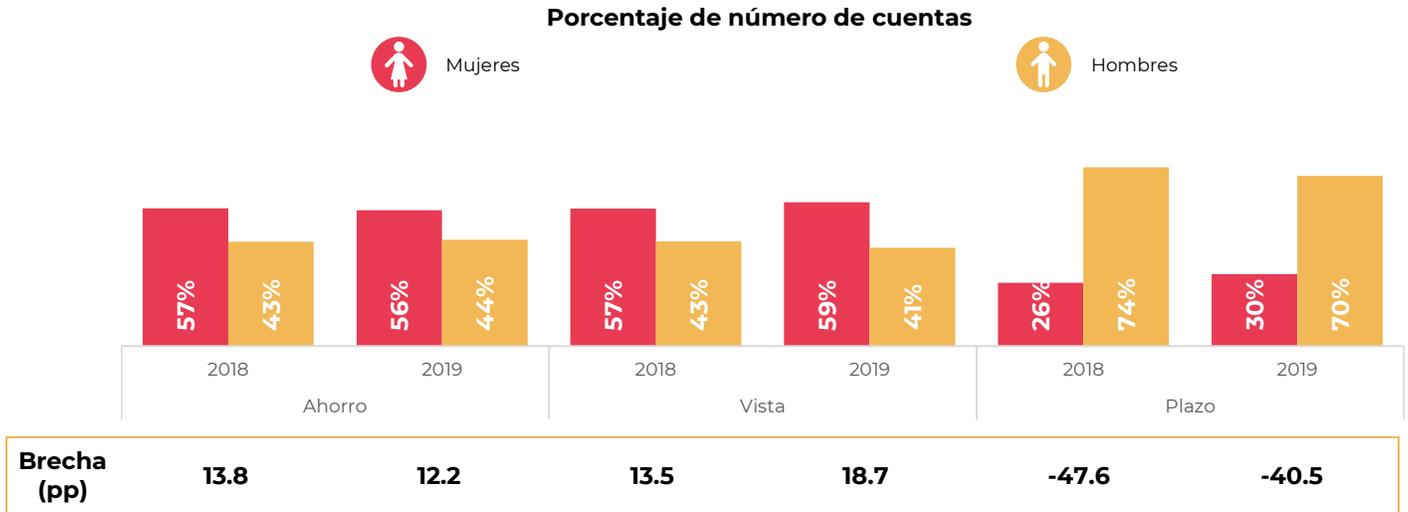


Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas		Saldo promedio (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ahorro	4,666,435	3,999,076	6,444	5,711
Vista	3,381,793	2,652,317	4,176	3,726
Plazo	666,939	314,702	53,280	72,959

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Cuentas de captación de las SOFIPO por sexo

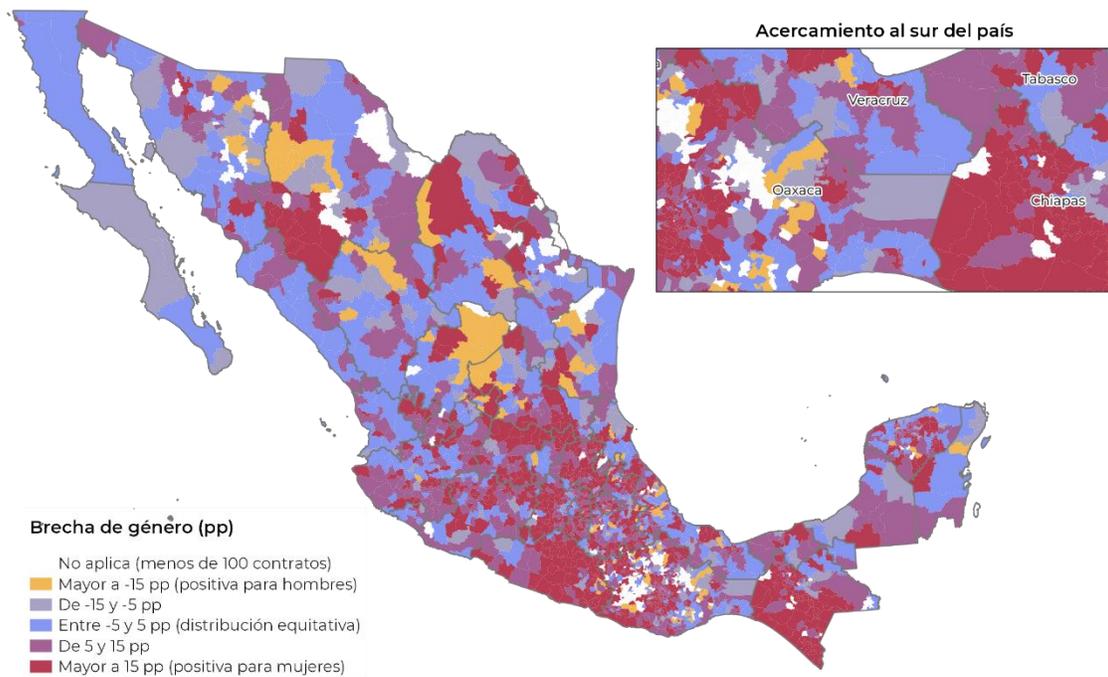


Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas		Saldo promedio (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ahorro	334,961	262,029	822	1,005
Vista	1,970,704	1,350,189	471	767
Plazo	268,955	635,654	26,330	10,113

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Brechas de género en cuentas de captación por municipio



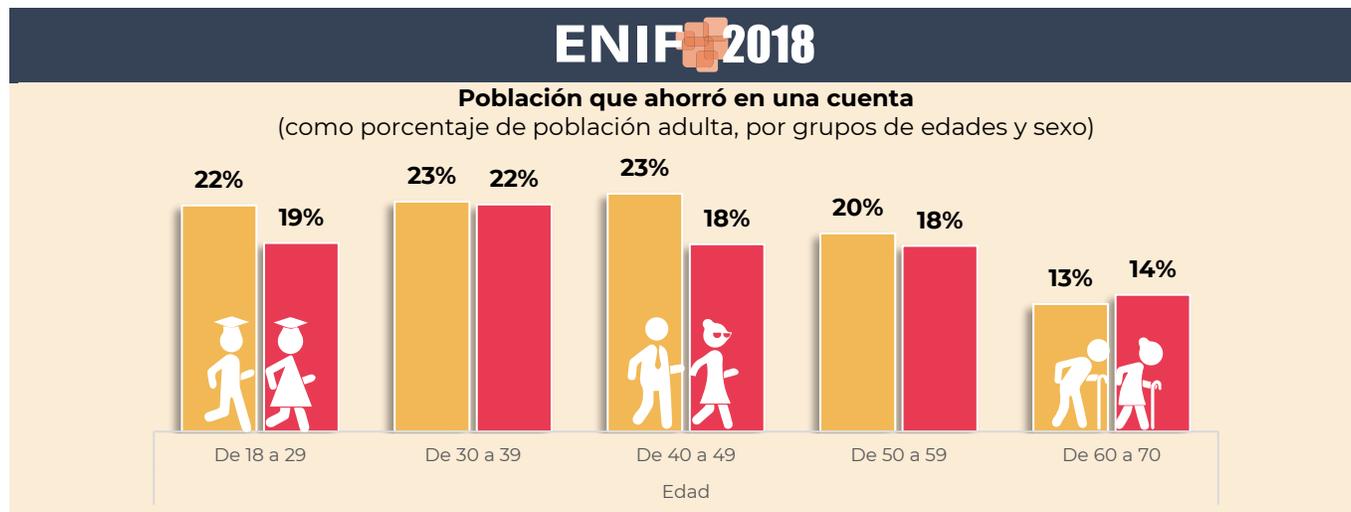
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Municipios con mayor brecha de género en el número de cuentas

↑	Municipio <sup>1/</sup>	Brecha a favor (pp)	↓	Municipio <sup>1/</sup>	Brecha en contra (pp)
	Tlapehuala, Guerrero	83.7		Matachí, Chihuahua	-81.4
	Atlapexco, Hidalgo	83.7		San Pedro de la Cueva, Sonora	-72.5
	Papalotla, Estado de México	82.8		Temósachi, Chihuahua	-71.7
	Santa Apolonia Teacalco, Tlaxcala	76.4		Santa Isabel, Chihuahua	-66.1
	Nopalucan, Puebla	74.8		Santo Domingo, San Luis Potosí	-48.8

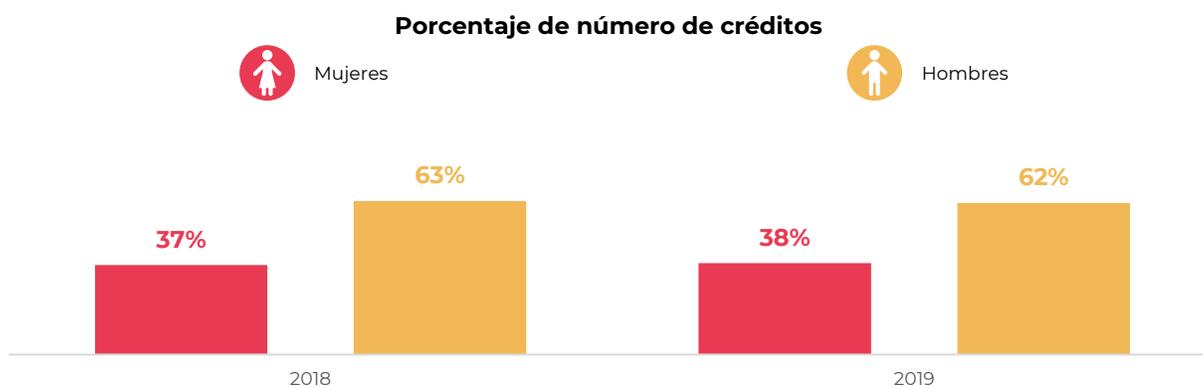
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019. Solo contempla municipios con más de 100 contratos.

## ● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018

## ● Créditos hipotecarios de la banca múltiple por sexo



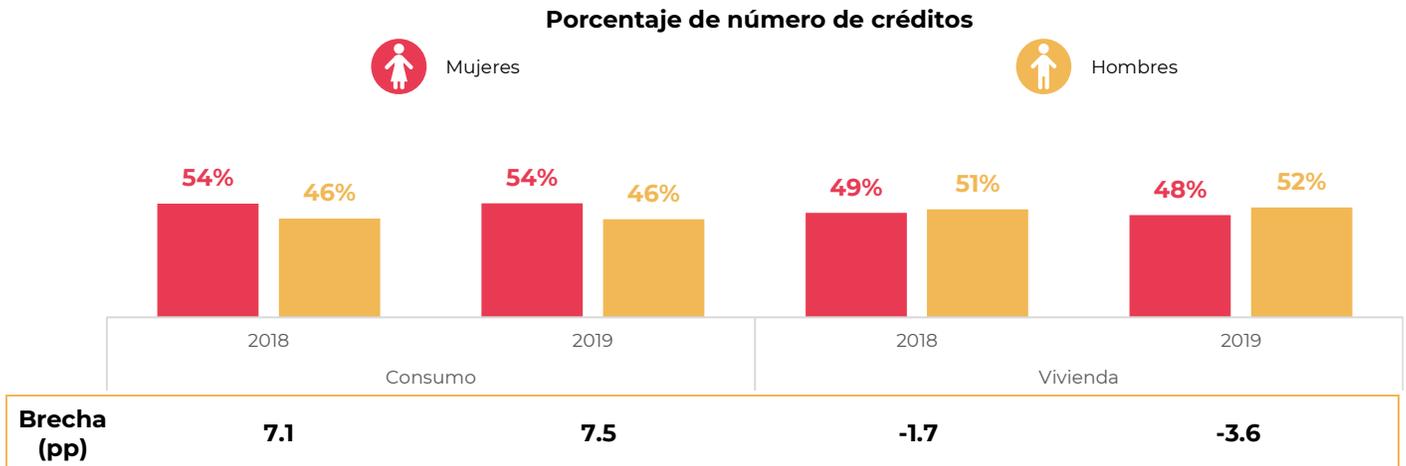
<b>Brecha (pp)</b>	<b>-26.4</b>	<b>-24.8</b>
--------------------	--------------	--------------

Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos		Saldo promedio (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Hipotecario	556,376	923,833	587,297	564,665

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Créditos de las SOCAP por sexo

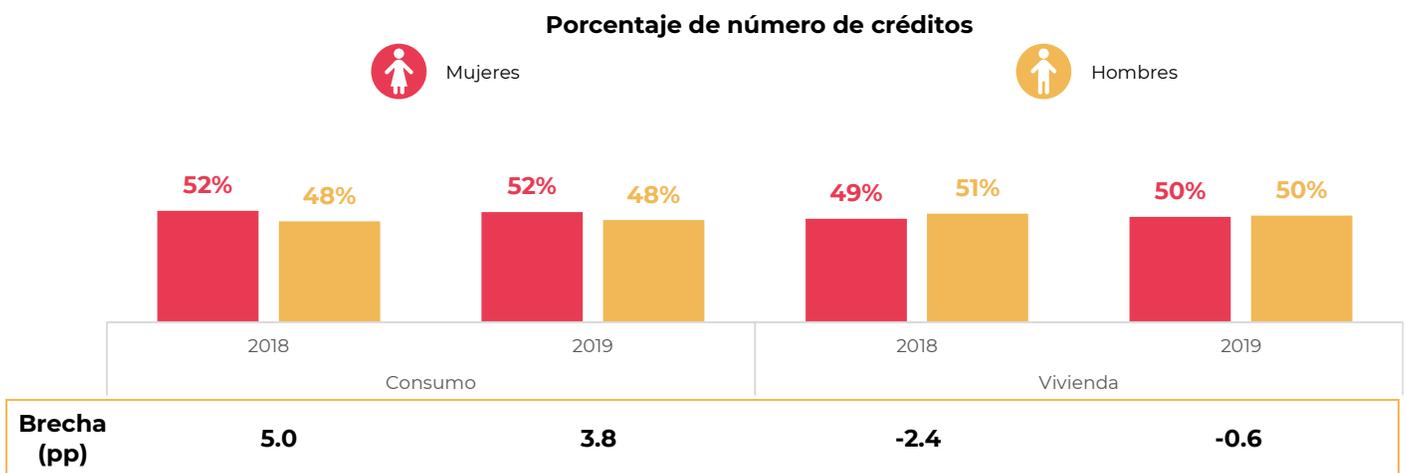


Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos		Saldo promedio (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consumo	1,368,146	1,178,102	26,128	32,994
Vivienda	19,050	20,486	210,630	229,963

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Créditos de las SOFIPO por sexo

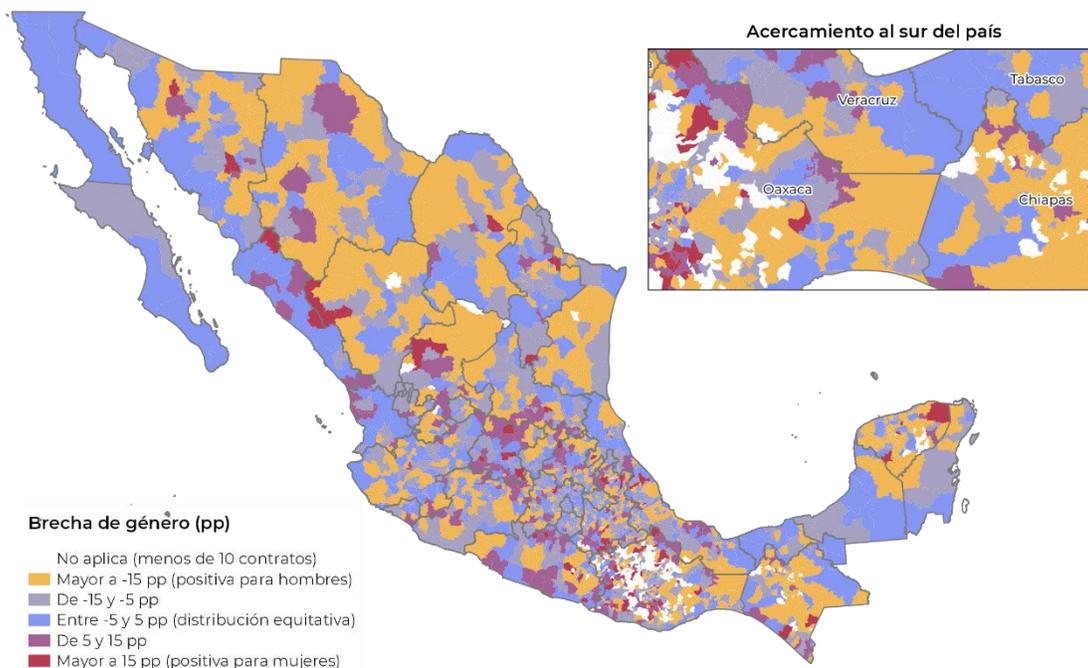


Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos		Saldo promedio (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consumo	259,463	240,563	20,196	26,652
Vivienda	590	597	61,820	157,202

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Brechas de género en tarjetas de crédito de la banca por municipio



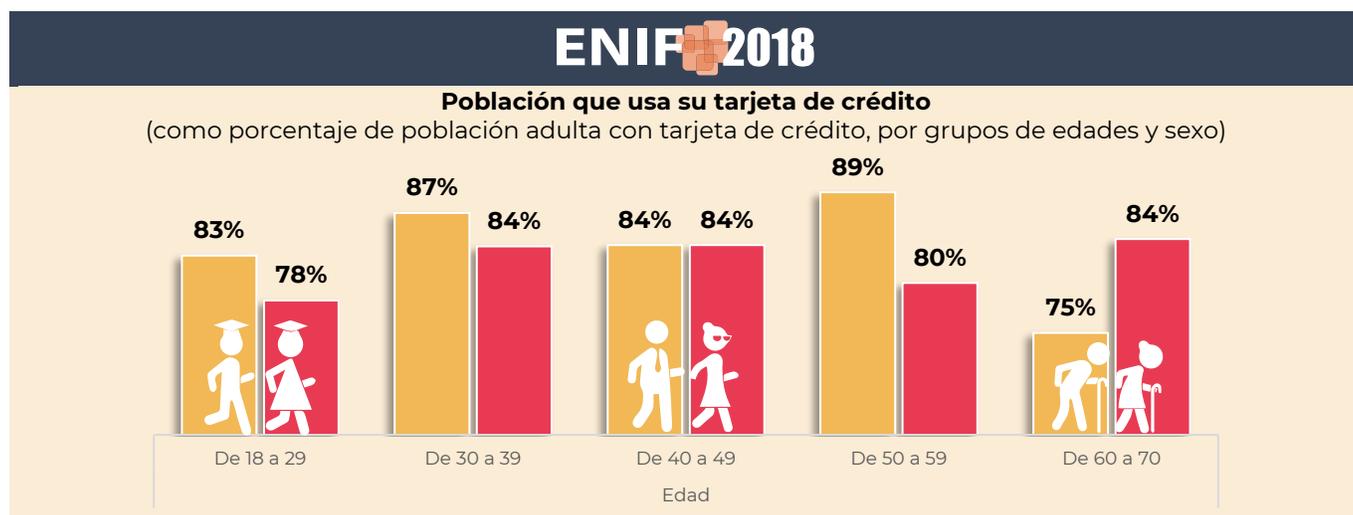
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

● Municipios con mayor brecha de género en tarjetas de crédito

↑	Municipio	Brecha a favor (pp)	↓	Municipio	Brecha en contra (pp)
	San Sebastián Teitipac, Oaxaca	67.7		Guevea de Humboldt, Oaxaca	-100.0
	Magdalena Peñasco, Oaxaca	61.2		Riva Palacio, Chihuahua	-86.1
	Santa Ana, Oaxaca	60.0		Apulco, Zacatecas	-85.7
	San Simón Almolongas, Oaxaca	59.3		San Miguel Ejutla, Oaxaca	-84.6
	Magdalena Teitipac, Oaxaca	57.1		Santiago Lachiguiri, Oaxaca	-83.3

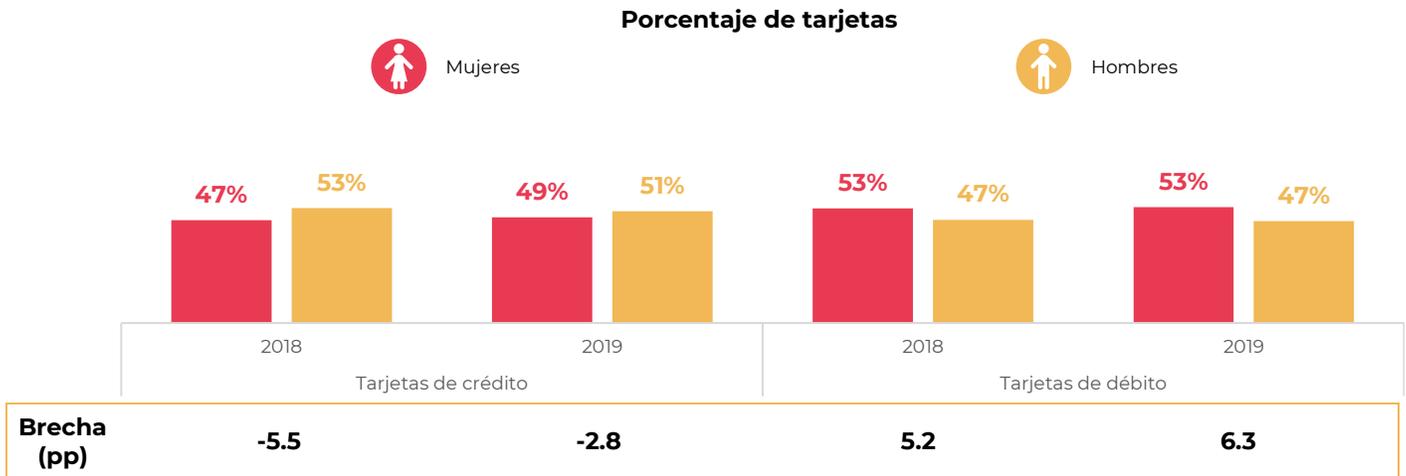
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019. Solo contempla municipios con más de 10 contratos.

● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018

## ● Tarjetas de crédito y débito de la banca por sexo

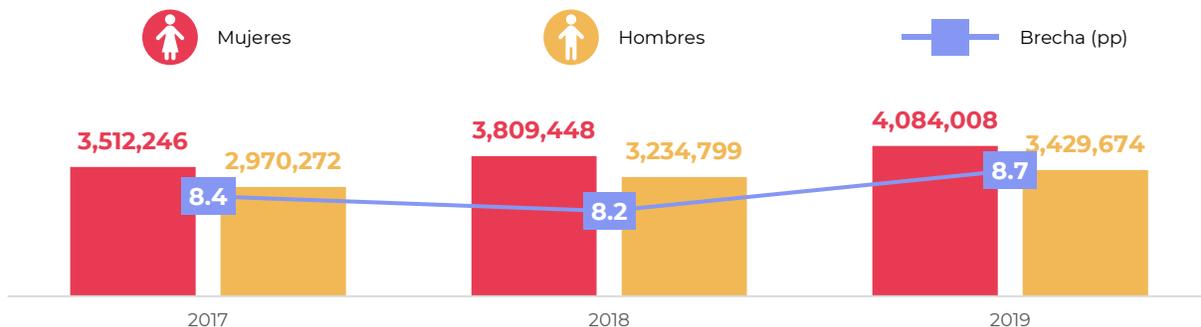


Fuente: CNBV, 2018-2019, a diciembre de cada año

Tipo de tarjeta	Número de tarjetas	
	Mujeres	Hombres
Tarjetas de crédito	14,127,280	14,928,678
Tarjetas de débito	68,409,413	60,271,815

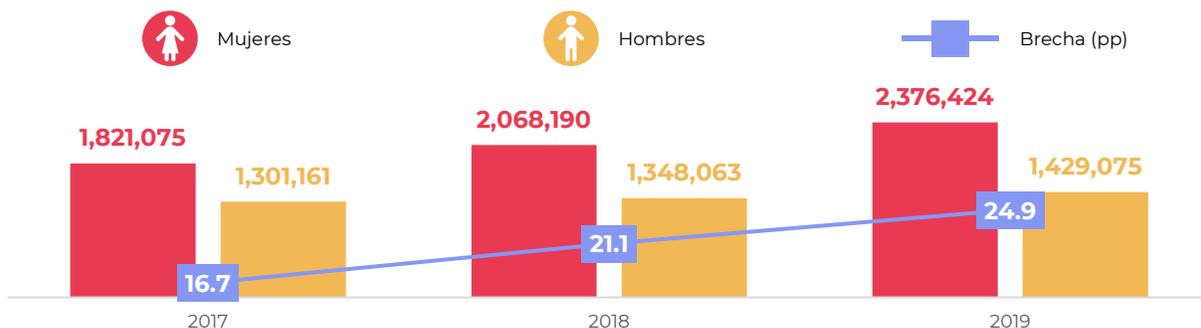
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2019

## ● Evolución de socios de las SOCAP por sexo



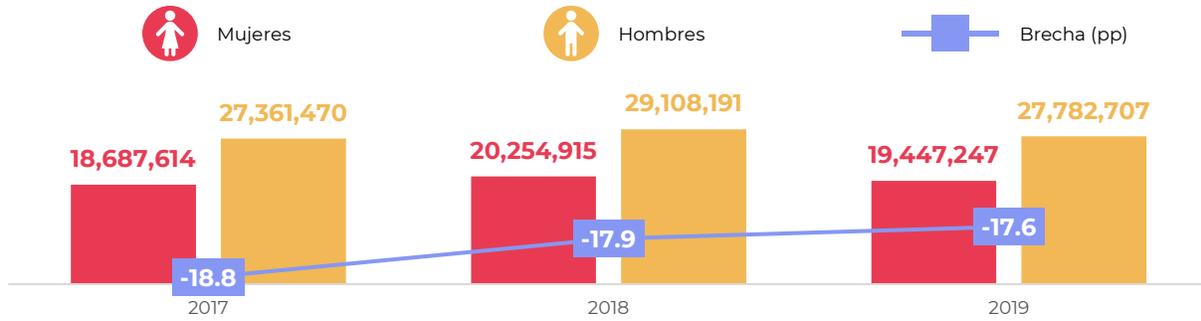
Fuente: CNBV, 2017-2019, a diciembre de cada año

## ● Evolución de clientes de las SOFIPO por sexo



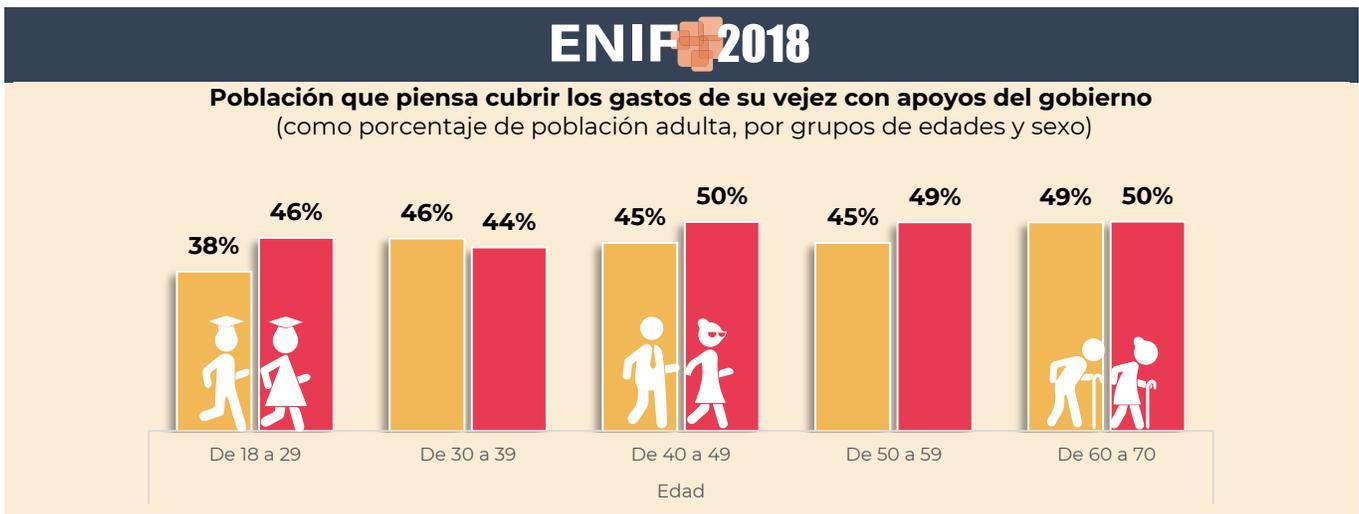
Fuente: CNBV, 2017-2019, a diciembre de cada año

● Evolución de las cuentas de ahorro para el retiro por sexo



Fuente: Consar, 2017-2019. Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica.

● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018



Fuente: ENIF, 2018



# **Anexos**

# Avances en la inclusión financiera durante el primer semestre de 2020

## ● Política Nacional de Inclusión Financiera

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)<sup>3</sup> fue revisada y actualizada para incorporar, entre otros elementos, el concepto de salud financiera; el establecimiento de metas y responsables; la integración de la educación económico-financiera; y la alineación con el despliegue de los programas sociales y otras políticas. En tal virtud, ésta fue presentada el 11 de marzo por las autoridades financieras y educativas de México en el Museo Interactivo de Economía.

La PNIF está conformada por un objetivo general *“Fortalecer la salud financiera de la población mexicana, a través del incremento en el acceso y uso eficiente del sistema financiero, del desarrollo de las competencias económico-financieras, y del empoderamiento del usuario”*, así como, por una estrategia transversal *“Generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población”* y seis objetivos, cada uno de los cuales despliega estrategias y líneas de acción para impulsar tanto la inclusión y las competencias económico-financieras, como la protección al usuario de productos y servicios financieros en México.

Los objetivos de la PNIF son:

1. Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para personas y mipyme.
2. Incrementar los pagos digitales entre la población, comercios, empresas y los tres niveles de gobierno.
3. Fortalecer la infraestructura para facilitar el acceso y provisión de productos y servicios financieros y reducir las asimetrías de información.
4. Incrementar las competencias económico-financieras de la población.
5. Fortalecer el acceso a herramientas de información y a mecanismos de protección financiera.
6. Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, personas adultas mayores, indígenas y población rural.

## ● Regulación relevante

Dentro de los primeros seis meses del 2020, se publicaron cinco regulaciones en materia de inclusión financiera encaminadas a fomentar la adopción y promoción de las cuentas de expediente simplificado, así como su apertura remota (*onboarding digital*), y a la implementación de las finanzas abiertas (*open finance*). Las regulaciones, de manera cronológica, son:

- El 10 de marzo, Banxico publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), la normatividad de las **API aplicables a las sociedades de información crediticia y a las cámaras de compensación**.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Consulta y descarga la PNIF completa aquí: <http://bit.ly/PNIF2024>

<sup>4</sup> Consulte la regulación en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5588824&fecha=10/03/2020](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5588824&fecha=10/03/2020)

- El 27 de marzo, se publicaron en el DOF, las modificaciones a la Ley de Instituciones de Crédito y al Código Civil Federal con el objeto de prever la **apertura de cuentas de depósito bancario a los adolescentes a partir de los 15 años**.<sup>5</sup>
- El 5 de junio, Banxico emitió la Circular 23/2020, con la que se **incrementa el monto de depósitos mensuales que una cuenta nivel 2** puede recibir de mil Unidades de Inversión (UDIS) a 15 mil UDIS (97,300 pesos, aproximadamente).<sup>6</sup>
- El 4 de junio, la CNBV publicó en el DOF, las Disposiciones de carácter general relativas a las **API sobre cajeros automáticos**, en particular: la ubicación y los servicios que brindan.<sup>7</sup>
- El 21 de junio, la CNBV emitió facilidades regulatorias en materia de **identificación no presencial para apertura de cuentas nivel 4 y créditos para personas morales**, en adición a personas físicas, a quienes ya era aplicable.<sup>8</sup>

## • Datos de inclusión financiera actualizados al primer semestre



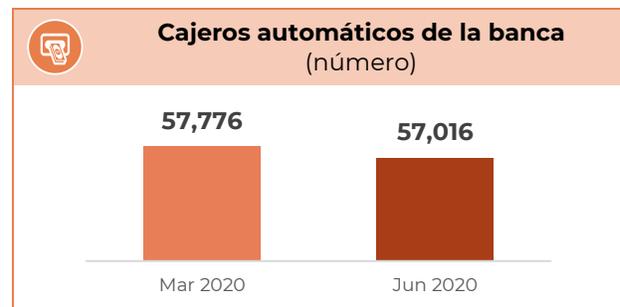
Fuente: CNBV, 2020



Fuente: CNBV, 2020



Fuente: CNBV, 2020



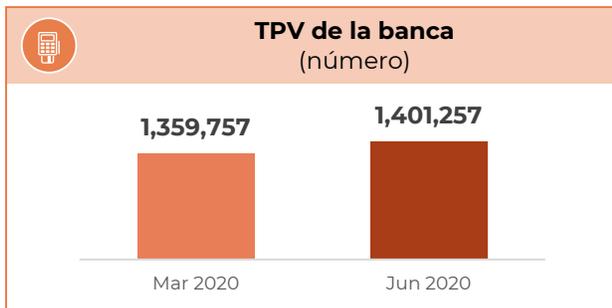
Fuente: CNBV, 2020

<sup>5</sup> Consulte la regulación en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5590586&fecha=27/03/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590586&fecha=27/03/2020)

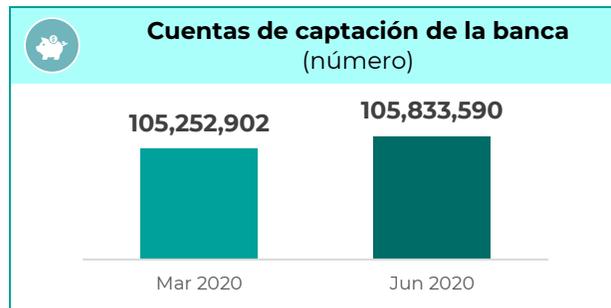
<sup>6</sup> Consulte la normativa en: <https://bit.ly/2DQjoNU>

<sup>7</sup> Consulte la regulación en: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5594445&fecha=04/06/2020](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594445&fecha=04/06/2020)

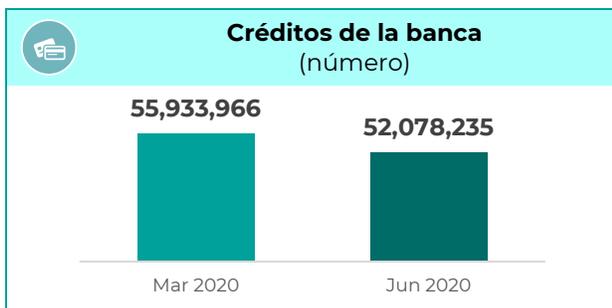
<sup>8</sup> Consulte el comunicado en: <https://bit.ly/33zbtO3>



Fuente: CNBV, 2020



Fuente: CNBV, 2020



Fuente: CNBV, 2020



Fuente: Consar, 2020



Fuente: Banxico, 2020



Fuente: Condusef, 2020

# Glosario, siglas y acrónimos

<b>ABCD</b>	Adquisición de Bienes de Consumo Duradero
<b>Afore</b>	Administradora de Fondos para el Retiro
<b>Arbitrajes</b>	Es una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Las partes, de mutuo acuerdo, deciden nombrar a un tercero independiente (para este documento, Condusef), denominado árbitro, o a un tribunal arbitral, que será el encargado de resolver el conflicto.
<b>ATJ</b>	Asesorías Técnico Jurídicas
<b>Banca de desarrollo</b>	Son entidades de la Administración Pública Federal que tienen como objetivo facilitar el acceso al ahorro y financiamiento a personas físicas y morales, así como proporcionar asistencia técnica y capacitación.
<b>Banca múltiple</b>	Es una institución crediticia la cual capta recursos financieros del público en general y otorga a su vez créditos, los cuales son destinados para mantener en operación las actividades económicas.
<b>Banjercito</b>	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada
<b>Banxico</b>	Banco de México
<b>BIS</b>	Banco de Pagos Internacionales (Bank for International Settlements). Esta institución publica un documento llamado <i>Libro rojo</i> el cual es una referencia básica sobre sistemas de pagos y otras infraestructuras de los mercados financieros en los países miembros del CPSS, y constituye la principal fuente de información para el estudio de los sistemas de pagos, la actualización es anual. Disponible en: <a href="https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html">https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html</a>
<b>Brechas de género</b>	Diferencia porcentual entre mujeres y hombres con relación al acceso y uso de servicios financieros. Se obtiene al restar el porcentaje de mujeres respecto al total y el porcentaje de hombres respecto al total.
<b>CAME</b>	Consejo de Asistencia al Microemprendedor
<b>CNBV</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
<b>CNSF</b>	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
<b>Condusef</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
<b>Consar</b>	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
<b>Corresponsales</b>	Establecimientos o negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución bancaria.
<b>CPSS</b>	Comité de Sistemas de Pagos y Liquidación (Committee on Payment and Settlement Systems)
<b>Crédito</b>	Préstamo que concede una institución financiera por medio de sus diversos instrumentos. A través de un contrato crediticio, las personas físicas o morales que necesitan financiamiento, es decir fondos y recursos, solicitan un crédito con el compromiso de pagarlo en una fecha posterior, así como pagar un interés pactado en el contrato y tiempo establecidos por la institución.
<b>Crédito al consumo</b>	Crédito que se otorga para comprar un bien o servicio de uso personal en plazos determinados.
<b>Crédito de nómina</b>	Es un crédito simple, de monto fijo, que puede obtener un empleado que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y el plazo puede ser de tres a 30 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.

<b>Crédito personal</b>	Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que requiere un aval, garantía prendaria o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.
<b>Créditos formales</b>	Es un préstamo solicitado a una institución financiera regulada y supervisada que se dedica a intermediar recursos económicos. Los tipos de crédito que pueden ser otorgados son: tarjetas de crédito, créditos de nómina, créditos de consumo, créditos a la vivienda, entre otros.
<b>Cuenta</b>	Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.
<b>Cuentas de ahorro</b>	Cuentas comercializadas como producto de “ahorro”, que pagan intereses y no proporcionan chequera o tarjeta de débito como medio de disposición o transacción.
<b>Cuentas de depósito a la vista</b>	Cuentas de exigibilidad inmediata que pueden pagar o no intereses.
<b>Cuentas de depósito a plazo</b>	Cuentas sujetas a un tiempo de permanencia en la institución financiera y al pago de intereses.
<b>Cuentas de expediente simplificado Nivel 1</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 750 UDI en el transcurso de un mes calendario, ni el saldo de 1,000 UDI en ningún momento.
<b>Cuentas de expediente simplificado Nivel 2</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 3,000 UDI (6,000 UDI para programas gubernamentales), en el transcurso de un mes calendario.
<b>Cuentas de expediente simplificado Nivel 3</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, cuya suma de abonos no exceda 10,000 UDI en el transcurso de un mes calendario.
<b>Cuentas tradicionales</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, sin límite en la suma de abonos en el transcurso de un mes calendario, ni en saldo.
<b>Demografía</b>	Estudio de las poblaciones humanas.
<b>Directo a México</b>	Servicio para enviar dinero desde una cuenta bancaria en algún banco participante en Estados Unidos a una cuenta bancaria en cualquier banco, o para cobrar en efectivo en las ventanillas de cualquier sucursal de TELECOMM-TELEGRAFOS, en México.
<b>EACP</b>	Entidades de ahorro y crédito popular
<b>ENIF</b>	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera
<b>FAS</b>	Encuesta de Acceso Financiero (Financial Access Survey); conjunto de datos anual del lado de la oferta sobre el acceso y el uso de los servicios financieros destinados a ayudar a las personas encargadas de realizar políticas a medir, monitorear la inclusión financiera y comparar a sus pares. Disponible en: <a href="https://data.imf.org">https://data.imf.org</a>
<b>Findex</b>	Encuesta que se realiza de manera trianual, sirve de instrumento para obtener comparativos internacionales ya que estudia las modalidades que usan las personas para ahorrar, pedir préstamos, hacer pagos y gestionar riesgos. Disponible en: <a href="https://globalfindex.worldbank.org/">https://globalfindex.worldbank.org/</a>
<b>Inclusión financiera</b>	Es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades de todos los segmentos de la población.
<b>IMOR</b>	Índice de Morosidad; se refiere a la proporción que existe entre la cartera vencida y la cartera total, y se puede determinar para cada uno de los segmentos de cartera o a nivel total. Representa el retraso en el cumplimiento de pago por parte del acreditado.

<b>IMORA</b>	Índice de Morosidad Ajustado; se refiere a la razón de cartera vencida más la cartera castigada en los doce meses inmediatos anteriores, entre la cartera total más la cartera castigada en los doce meses previos.
<b>Indemnización</b>	Compensación económica que recibe una persona como consecuencia de haber recibido un perjuicio de índole laboral, moral, económica, etc.
<b>Instrumentos de inversión</b>	Herramienta que se utiliza para hacer efectiva la capitalización de un proyecto determinado.
<b>Municipio en transición</b>	Municipio con una población entre 5 mil y 15 mil habitantes, en 2019 hubo 625 municipios con esta característica.
<b>Municipio metrópoli</b>	Municipio con más de un millón de habitantes, en 2019 hubo 12 municipios con esta característica.
<b>Municipio rural</b>	Municipio con menos de 5 mil habitantes, en 2019 hubo 655 municipios con esta característica.
<b>Municipio semi-metrópoli</b>	Municipio con una población entre 300 mil y un millón habitantes, en 2019 hubo 74 municipios con esta característica.
<b>Municipio semi-urbano</b>	Municipio con una población entre 15 mil y 50 mil habitantes, en 2019 hubo 736 municipios con esta característica.
<b>Municipio urbano</b>	Municipio con una población entre 50 mil y 300 mil habitantes, en 2019 hubo 361 municipios con esta característica.
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>Prima</b>	Cantidad que el asegurado o un tercero paga al asegurador como precio de un seguro.
<b>Prima per cápita</b>	Seguro por cada habitante
<b>Pyme</b>	Pequeña y Mediana Empresa
<b>Remesas</b>	Transferencias de dinero que los emigrantes envían a su país de origen.
<b>RFC</b>	Registro Federal de Contribuyente
<b>Siefore</b>	Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro
<b>SOCAP</b>	Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo
<b>SOFIPO</b>	Sociedad Financiera Popular
<b>SPEI</b>	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios; permite realizar transferencias de fondos entre sus participantes. Lleva información para indicar si un cliente ordenó el pago y, en su caso, para identificarlo. Asimismo, puede llevar información para instruir al participante receptor para que acredite el pago a uno de sus clientes.
<b>Swiss Re sigma</b>	Investigaciones basadas en datos, éstas permiten la toma de decisiones enfocadas en el riesgo e identifican oportunidades estratégicas en la industria de seguros. Disponible en: <a href="https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2019-03.html">https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2019-03.html</a>
<b>Tarjeta prepagada</b>	Tarjeta que se le deposita cierta cantidad de dinero y, a medida que se utiliza se van consumiendo dichos fondos; no se puede obtener un financiamiento ni están ligadas a su cuenta bancaria como las tarjetas de débito.
<b>Tasa de descuento</b>	Índice de rendimiento utilizado para descontar futuros flujos de efectivo a su valor actual.
<b>Tasa implícita</b>	Tasa que resulta de considerar no solo el interés pactado, sino todo lo que el deudor se obliga a pagar: intereses, compensaciones, comisiones, gastos, seguros u otros cargos por cualquier concepto.
<b>Tasa ponderada</b>	Promedio de las tasas de interés de cada una de las operaciones, tomando como ponderador el porcentaje de participación en el total de las operaciones.

<b>TIIE</b>	Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio; tasa representativa de las operaciones de crédito entre bancos, ésta es calculada diariamente (para plazos 28 y 91 días) por el Banco de México con base en cotizaciones presentadas por las instituciones bancarias mediante un mecanismo diseñado para reflejar las condiciones del mercado de dinero en moneda nacional además se utiliza como referencia para diversos instrumentos y productos financieros, tales como tarjetas de crédito.
<b>TPV</b>	Terminal Punto de Venta
<b>Transferencia</b>	Envíos de dinero realizados a la orden de un cliente desde su cuenta bancaria en una entidad (ordenante) a otra designada (beneficiario).
<b>UDI</b>	Unidad de Inversión; índice con valor diario publicado por el Banco de México que varía de acuerdo a la evolución de la inflación cuya finalidad, en cuanto a las operaciones financieras, es que a él se vinculen instrumentos de inversión o de financiamiento sobre los cuales de esa forma se pacten tasas de interés reales.
<b>Valores</b>	Documentos representativos de un derecho patrimonial ligados a la propiedad del documento. De acuerdo con esto, son valores las letras, los cheques, certificados y bonos de prenda, pólizas de seguro, etc.

# Panorama por estado

## ● Infraestructura

Entidad	Población adulta	Sucursales	Corresponsales	Cajeros automáticos	TPV	TPV de agregadores <sup>9</sup>
Aguascalientes	976,558	179	598	699	16,914	22,756
Baja California	2,752,222	410	2,194	2,304	47,228	38,877
Baja California Sur	630,155	137	556	642	20,300	14,610
Campeche	708,521	132	368	400	6,701	9,119
Coahuila	2,291,257	403	1,768	1,929	36,047	34,054
Colima	576,662	160	525	404	9,171	10,516
Chiapas	3,852,674	440	1,624	995	17,145	21,219
Chihuahua	2,818,529	497	1,385	2,154	48,204	48,443
Ciudad de México	6,947,183	1,899	3,452	9,159	291,546	565,957
Durango	1,337,151	197	757	654	10,213	14,007
Guanajuato	4,326,350	1,027	1,740	2,348	44,773	53,297
Guerrero	2,583,149	356	924	923	13,390	15,823
Hidalgo	2,201,103	323	861	942	16,160	23,606
Jalisco	6,075,273	1,560	3,093	4,089	94,829	142,030
Estado de México	13,212,746	1,725	4,235	5,633	102,540	220,518
Michoacán	3,416,527	655	1,214	1,454	24,584	41,494
Morelos	1,491,291	311	691	836	14,848	25,711
Nayarit	950,806	211	591	558	9,448	10,270
Nuevo León	4,039,714	1,046	3,667	4,410	110,073	111,420
Oaxaca	2,937,125	420	1,022	1,065	15,277	20,023
Puebla	4,610,647	679	2,177	1,857	46,954	59,686
Querétaro	1,553,978	412	958	1,268	32,223	47,593
Quintana Roo	1,273,574	280	988	1,661	51,131	43,830
San Luis Potosí	2,062,880	346	859	1,028	20,391	25,838
Sinaloa	2,297,886	402	1,636	1,378	35,974	34,931
Sonora	2,276,034	386	1,838	1,612	38,275	38,163
Tabasco	1,817,356	250	1,172	839	17,755	20,261
Tamaulipas	2,767,227	472	2,265	2,045	31,461	33,222
Tlaxcala	973,263	114	413	359	4,671	7,615
Veracruz	6,180,920	900	3,450	2,798	55,228	55,708
Yucatán	1,654,060	377	879	1,028	28,868	31,028
Zacatecas	1,173,076	177	497	479	7,106	8,626
<b>Nacional</b>	<b>92,765,898</b>	<b>16,883</b>	<b>48,397</b>	<b>57,950</b>	<b>1,319,428</b>	<b>1,945,322</b>

<sup>9</sup> Solo contempla los dispositivos de los que se tiene información de la ubicación

## ● Cuentas de captación y créditos

Entidad	Cuentas de la banca	Cuentas de las EACP	Cuentas ligadas a celular	Tarjetas de crédito de la banca	Créditos hipotecarios de la banca	Créditos de las EACP
Aguascalientes	1,036,818	230,936	386,758	300,238	25,500	30,716
Baja California	3,249,631	60,700	1,331,806	847,668	60,390	3,104
Baja California Sur	733,440	14,946	308,929	207,881	16,474	2,577
Campeche	690,790	92,396	296,755	149,445	11,842	7,628
Coahuila	2,527,493	200,437	996,623	632,911	54,554	35,145
Colima	560,645	295,876	249,432	193,842	10,463	70,861
Chiapas	2,410,828	448,535	1,013,720	421,953	16,437	45,729
Chihuahua	3,106,730	337,047	1,187,143	816,014	79,266	56,722
Ciudad de México	23,672,903	679,681	9,203,486	6,686,108	241,872	84,815
Durango	1,080,813	394,566	524,667	271,336	19,190	89,430
Guanajuato	4,207,992	3,689,478	1,315,817	1,154,661	56,218	553,246
Guerrero	2,030,583	284,819	946,443	438,370	11,994	37,790
Hidalgo	1,859,164	294,387	826,392	466,581	19,013	44,051
Jalisco	6,635,617	2,665,958	2,529,652	2,296,223	111,411	477,279
Estado de México	10,208,528	1,200,503	4,454,074	3,418,431	124,656	166,865
Michoacán	2,640,199	2,029,706	1,015,811	884,785	24,871	225,114
Morelos	1,453,309	433,196	708,213	442,055	20,472	60,484
Nayarit	794,792	426,929	368,285	243,655	11,727	67,421
Nuevo León	6,686,225	676,111	1,732,859	1,631,899	130,496	147,754
Oaxaca	2,045,489	1,289,655	742,001	419,338	9,564	153,447
Puebla	3,722,147	670,762	1,648,742	1,019,017	45,515	69,491
Querétaro	1,757,301	1,452,155	664,071	546,950	59,834	186,839
Quintana Roo	1,694,233	124,311	723,148	414,375	37,433	12,729
San Luis Potosí	1,702,525	667,254	554,398	467,002	35,696	145,451
Sinaloa	2,742,175	159,774	1,007,457	789,621	39,250	30,394
Sonora	2,581,233	54,878	1,145,727	647,017	39,047	6,708
Tabasco	1,681,283	94,331	778,090	341,939	22,299	8,909
Tamaulipas	3,073,116	229,732	1,193,618	768,157	42,478	31,568
Tlaxcala	728,319	84,629	337,141	179,716	5,513	9,013
Veracruz	5,233,805	1,172,545	2,136,412	1,428,840	55,199	138,360
Yucatán	1,468,271	305,963	575,953	448,717	33,746	54,572
Zacatecas	860,935	358,233	318,405	215,789	7,789	47,883
<b>Nacional</b>	<b>104,877,332</b>	<b>21,120,429</b>	<b>41,222,028</b>	<b>29,190,534</b>	<b>1,480,209</b>	<b>3,102,095</b>

● Cuentas de ahorro para el retiro, seguros, protección al consumidor y remesas

Entidad	Cuentas de ahorro para el retiro <sup>10</sup>	Prima de seguros <sup>11</sup>	Reclamaciones ante la Condusef	Transacciones en cajeros automáticos	Transacciones en TPV	Remesas (millones de dólares)
Aguascalientes	828,516	5,499	6,527	2,765,581	2,536,958	500.2
Baja California	2,750,451	10,298	5,788	8,166,926	10,422,540	938.5
Baja California Sur	492,687	3,745	1,917	1,806,552	3,252,700	87.4
Campeche	361,163	7,552	4,746	1,679,741	1,319,479	87.8
Coahuila	1,773,472	12,744	7,196	7,745,139	8,417,839	633.4
Colima	401,786	2,117	3,978	1,568,853	1,134,024	300.7
Chiapas	937,630	4,868	6,704	4,444,607	2,532,045	996.2
Chihuahua	2,931,869	11,693	13,849	8,011,526	10,810,561	1,122.3
Ciudad de México	12,332,292	159,492	51,649	30,793,057	86,976,985	1,705.1
Durango	855,369	4,874	6,736	2,845,217	2,304,474	870.0
Guanajuato	4,973,111	17,260	11,575	9,301,995	6,915,527	3,286.1
Guerrero	2,477,189	3,849	4,141	3,746,008	2,201,696	1,737.6
Hidalgo	867,708	5,783	6,443	4,086,919	2,409,427	951.9
Jalisco	864,671	35,975	22,300	15,292,980	14,069,692	3,498.8
Estado de México	4,369,222	42,369	31,762	23,114,046	20,382,442	2,032.7
Michoacán	1,306,841	9,874	4,237	5,567,622	6,879,275	3,584.0
Morelos	784,318	5,130	9,367	3,183,081	2,755,494	702.6
Nayarit	462,544	3,459	6,628	1,945,751	1,296,687	578.0
Nuevo León	4,209,650	38,187	12,185	14,537,040	18,448,311	949.9
Oaxaca	1,539,446	4,366	6,788	4,431,798	2,125,359	1,803.7
Puebla	3,438,236	13,537	12,717	8,315,423	6,521,287	1,762.9
Querétaro	1,120,359	9,353	5,587	5,196,956	6,488,443	703.0
Quintana Roo	972,909	6,809	6,579	5,088,822	6,979,424	184.8
San Luis Potosí	973,851	7,309	5,179	4,237,340	3,910,691	1,331.0
Sinaloa	2,513,220	10,597	9,953	5,518,390	6,407,302	913.0
Sonora	1,909,821	9,574	6,381	6,013,281	8,666,455	586.6
Tabasco	840,048	4,187	4,685	4,075,298	3,457,095	249.0
Tamaulipas	2,674,220	10,527	5,978	8,933,776	7,327,787	863.6
Tlaxcala	355,719	1,625	2,698	1,808,445	787,391	253.9
Veracruz	3,493,929	14,690	9,803	13,059,083	7,611,581	1,495.3
Yucatán	835,720	6,697	8,545	3,774,710	3,815,999	219.1
Zacatecas	488,525	3,616	4,768	1,930,762	1,178,574	1,116.8
<b>Nacional</b>	<b>65,837,742</b>	<b>582,245</b>	<b>307,389</b>	<b>222,986,725</b>	<b>270,343,544</b>	<b>36,045.5</b>

<sup>10</sup> Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica

<sup>11</sup> Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

# Panorama por institución

## ● Banca múltiple

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
ABC Capital	7,249	1	3	0	8,350	262
Accendo Banco	6,260	1	0	0	3,034	283
Actinver	42,116	54	0	0	71,844	4,497
Afirme	113,017	196	1,699	23,151	1,546,901	158,644
American Express	20,958	0	0	0	21	530,088
Autofin	8,042	13	27	809	18,283	10,593
Banca Mifel	75,977	81	102	13,020	101,740	139,393
Banco Ahorro Famsa <sup>12</sup>	40,969	357	219	2,902	420,944	2,840,241
Banco Azteca	191,600	1,874	1,333	33,218	10,521,415	11,185,640
Banco Base	40,904	11	0	0	20,684	0
Banco del Bajío	230,704	306	651	38,915	1,065,805	110,922
Banco S3	2,927	0	0	0	320	0
Bancoppel	79,783	1,186	1,308	0	8,788,491	5,375,052
Bancrea	16,193	7	0	0	7,120	6,685
Bank of America	142,973	1	0	0	1,846	0
Bank of China	1,577	1	0	0	31	0
Bankaool	3,514	22	356	0	9,574	346
Banorte	1,149,534	1,182	8,910	168,838	10,799,823	3,021,212
Banregio	135,702	161	308	24,870	530,119	171,805
Bansí	30,065	12	288	184	25,292	74
Barclays	54,588	1	0	0	0	0
BBVA	2,130,903	1,859	13,170	463,644	19,943,106	8,722,094
BIAfirme	85,583	0	0	0	1	0
CIBanco	50,585	206	324	0	38,956	112,947
Citibanamex	1,234,493	1,465	9,466	119,207	22,255,667	9,195,659
Compartamos	31,680	206	0	0	751,849	3,106,178
Consubanco	12,173	1	0	0	14,322	220,922
Credit Suisse	27,615	1	0	0	3	17
Deutsche Bank	2,542	0	0	0	1	0
Dondé Banco	807	41	0	0	5,698	32,417
Finterra	3,132	0	0	0	469	0
Forjadores	853	51	0	0	205	1,493
HSBC	791,071	951	6,041	43,684	7,731,125	2,311,798
Inbursa	362,362	883	780	76,991	1,248,004	2,032,372

<sup>12</sup> La Junta de Gobierno de la CNBV aprobó, en su sesión del martes 30 de junio de 2020, la revocación de Banco Ahorro Famsa para operar como institución de banca múltiple. Para mayor información: <https://bit.ly/2RjBr20>

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
Industrial and Commercial Bank of China	4,909	1	0	0	38	0
Inmobiliario Mexicano	7,516	1	0	0	4,283	2,186
Intercam Banco	21,445	70	453	711	71,931	259
Invex	86,259	1	0	0	11,401	381,145
JP Morgan	112,612	1	0	0	707	0
KEB Hana Bank	2,088	1	0	0	1	0
Mizuho Bank	8,912	0	0	0	320	0
Monex	122,082	11	0	0	50,770	13,607
MUFG Bank	33,055	1	0	0	1,699	0
Multiva	101,449	48	524	6,810	73,361	49,321
Pagatodo	385	0	0	21,773	11,443	0
Sabadell	79,018	0	0	0	17,423	389
Santander	1,392,920	1,045	9,008	249,045	10,234,750	4,595,620
Scotiabank	585,448	553	1,633	30,774	2,176,645	1,045,702
Shinhan Bank	3,242	1	0	0	144	0
Ve por Más	65,623	16	15	0	31,041	126,283
Volkswagen Bank	5,079	1	0	0	5,815	42,535

## ● Banca de desarrollo

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
Banjercito	91,811	76	496	443	1,102,230	721,518
Banco del Bienestar	55,314	538	109	0	5,152,287	335,142

## ● SOFIPO

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Clientes (personas físicas)
Acción y Evolución	51	29	0	0	35,076	194
Administradora de Caja Bienestar	1,443	31	0	0	108,206	31,696
Akala	608	22	31	0	13,329	21
Apoyo Múltiple	25	1	0	0	60	28
Caja de la Sierra Gorda	159	13	0	0	8,318	4,682
Caja Progressa	191	11	0	0	12,746	4,537
Capital Activo	296	4	0	0	563	909
Comercializadora Financiera de Automotores	Sin Inf.	1	0	0	0	0
Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME)	3,124	232	5	0	366,800	378,501
Crediclub	1,983	108	0	0	322,821	145,984
Financiera Auxi	575	2	0	0	1,567	42,074

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Clientes (personas físicas)
Financiera Broxel (Financiera Sofitab)	44	1	0	0	190	0
Financiera del Sector Social	19	1	0	0	6,734	0
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	292	60	0	0	44,297	23,265
Financiera Monte de Piedad	970	2	0	0	3,869	56,131
Financiera Planfía	Sin Inf.	0	0	0	0	0
Financiera Súmate	303	32	0	0	0	25,408
Financiera Sustentable de México	506	1	0	0	6,189	1,302
Financiera Tamazula	292	5	0	0	13,363	1,119
Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios	2,249	92	0	0	434,574	98,905
Ictineo Plataforma	8	1	0	0	6,938	26
Impulso para el Desarrollo de México	29	1	0	0	458	26
JP Sofiexpress	172	17	0	0	11,633	3,365
Ku-Bo Financiero	735	1	0	0	749,352	12,355
Libertad Servicios Financieros	10,810	192	111	0	2,215,710	234,619
Mascaja	38	1	0	0	1,905	2,140
Multiplica México	126	7	0	0	7,601	1,986
Opciones Empresariales del Noreste	589	29	0	0	42,227	16,038
Operaciones de Tu Lado	39	2	0	0	832	306
Operadora de Recursos Reforma	451	30	0	0	228,556	60,924
Paso Seguro Creando Futuro	24	4	0	0	1,082	881
Servicios Financieros Alternativos	28	5	0	0	4,762	1,765
SFP Porvenir	3	2	0	0	0	2
Sociedad de Alternativas Económicas	110	1	0	0	29,313	4,373
Solución ASEA	275	38	0	309	80,311	21,778
T Agiliza	8	1	0	0	0	209
Te Creemos	3,091	243	0	12	602,748	51,134
Unagra	1,178	12	16	0	65,485	156,988
Unete Financiera de Allende	165	1	0	0	1,405	192

## ● SOCAP

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
C. Tepoztlán	125	2	0	0	7,211	931
Caja Arturo Márquez Aguilar	176	10	0	0	18,535	3,372
Caja Buenos Aires	1,677	36	17	36	151,209	33,408
Caja Cerro de la Silla	396	24	0	0	26,344	10,597
Caja Cihualpilli de Tonalá	606	13	0	0	79,753	18,556
Caja de Ahorro de los Telefonistas	18,711	17	33	0	114,745	73,884
Caja de Ahorro Santiaguito	79	2	0	0	10,532	1,514
Caja de Ahorros Tepeyac	308	10	0	1	35,177	4,595

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja de Ahorros UNIFAM	190	11	3	0	13,534	3,369
Caja Depac Poblana	247	13	1	0	44,001	7,999
Caja Fama	149	8	0	8	12,948	5,991
Caja Gonzalo Vega	2,949	23	0	0	364,345	56,667
Caja Hipódromo	2,729	16	3	16	163,329	58,257
Caja Inmaculada	1,851	22	21	0	157,366	19,725
Caja Itzaez	133	13	0	0	12,866	2,765
Caja La Guadalupeana	270	11	4	0	25,907	7,824
Caja La Sagrada Familia	657	34	5	0	90,251	19,644
Caja Maravatío	521	6	0	0	25,604	7,117
Caja Mitras	974	35	0	17	60,877	30,045
Caja Morelia Valladolid	5,121	86	23	0	1,043,435	85,077
Caja Polotitlán	135	1	0	0	5,105	1,958
Caja Popular 15 de Mayo	827	11	5	0	69,488	15,709
Caja Popular 9 de Agosto Salamanca	447	21	0	0	79,731	10,433
Caja Popular Agustín de Iturbide	Sin información	15	0	0	40,286	12,721
Caja Popular Apaseo el Alto	2,535	55	6	0	210,228	55,451
Caja Popular Arboledas	94	5	0	0	17,270	3,103
Caja Popular Atemajac	1,171	40	0	0	188,966	30,046
Caja Popular Cerano	2,979	22	3	0	240,266	40,856
Caja Popular Chavinda	651	3	0	0	16,215	2,630
Caja Popular Ciudad Hidalgo	126	2	0	0	9,985	1,678
Caja Popular Comonfort	383	7	0	0	33,760	4,492
Caja Popular Cortazar	816	15	5	0	78,152	17,237
Caja Popular Cristo Rey	104	4	0	0	11,070	2,475
Caja Popular Cristóbal Colón	2,237	30	8	0	145,763	31,607
Caja Popular de Ahorros Yanga	1,345	22	12	0	439,174	51,866
Caja Popular Dolores Hidalgo	1,863	23	0	0	149,572	38,007
Caja Popular Florencio Rosas de Querétaro	887	10	0	9	96,870	11,140
Caja Popular Fray Juan Calero	473	6	2	0	30,964	6,951
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta	370	11	0	0	45,457	8,891
Caja Popular José Ma. Mercado	905	10	6	0	59,327	13,051
Caja Popular José Ma. Velasco	222	4	0	0	8,776	2,467
Caja Popular Juventino Rosas	800	10	0	0	83,803	19,841
Caja Popular La Merced	346	15	0	14	54,571	9,779
Caja Popular la Providencia	1,565	37	8	0	105,652	35,425
Caja Popular Lagunillas	471	10	0	0	41,716	9,916
Caja Popular Las Huastecas	1,726	34	21	0	202,643	26,160
Caja Popular León Franco de Rioverde	526	6	0	5	44,657	7,498
Caja Popular Los Reyes	1,667	9	4	0	115,285	25,450
Caja Popular Manzanillo	165	8	0	0	23,196	5,979
Caja Popular Mexicana	60,961	473	271	0	6,031,441	1,158,209

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	77	2	0	0	17,051	1,003
Caja Popular Oblatos	1,771	52	6	0	206,531	56,686
Caja Popular Peñitas	307	11	0	0	28,027	6,047
Caja Popular Pío XII	580	11	2	0	84,325	13,042
Caja Popular Progreso García	111	2	0	0	3,872	803
Caja Popular Purépero	529	6	0	0	36,410	5,015
Caja Popular Rosario	442	3	4	0	42,069	9,704
Caja Popular Sahuayo	601	7	1	0	65,581	9,191
Caja Popular San José de Casimiro	243	10	0	0	20,874	4,417
Caja Popular San José de Tlajomulco	406	13	2	0	30,193	9,565
Caja Popular San José Iturbide	1,183	1	0	1	51,573	9,387
Caja Popular San Juan Bosco	1,625	16	3	0	214,290	35,753
Caja Popular San Miguel de Allende	244	2	0	2	23,630	8,445
Caja Popular San Pablo	1,622	13	6	6	95,710	37,316
Caja Popular San Rafael	2,353	21	2	0	345,501	46,867
Caja Popular Santiago Apóstol	820	11	1	0	59,509	11,198
Caja Popular Santuario Guadalupano	445	5	0	0	37,938	3,292
Caja Popular Tamazula	2,023	14	0	0	167,915	58,176
Caja Popular Tanhuato	186	8	1	0	24,402	3,357
Caja Popular Tata Vasco	612	4	1	0	26,490	5,439
Caja Popular Tecuala	84	2	0	0	5,430	1,224
Caja Popular Teocelo	61	3	0	0	7,701	1,915
Caja Popular Tomatlán	167	11	1	0	33,810	6,481
Caja Popular Tzaulán	115	8	0	0	12,995	1,990
Caja Popular Villanueva	254	7	0	0	31,352	8,158
Caja Popular Yuriria	72	2	0	0	7,073	1,526
Caja Real del Potosí	3,325	27	0	0	236,729	89,775
Caja San Isidro	107	6	0	0	13,180	5,861
Caja San Nicolás	2,776	37	10	0	239,438	52,953
Caja Santa María	29	2	0	0	3,679	752
Caja Santa María de Guadalupe	207	4	0	0	21,366	3,286
Caja SMG	1,684	55	15	0	147,807	32,866
Caja Solidaria Aguascalientes	51	3	0	0	8,005	1,063
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	26	1	0	0	1,061	547
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán	19	4	0	0	0	610
Caja Solidaria Casa de Ahorro Campesino	62	2	0	0	4,857	1,740
Caja Solidaria Chiquilztlí	196	8	0	0	16,605	3,128
Caja Solidaria Cuautitlán	51	4	1	0	5,739	744
Caja Solidaria Dos Ríos	85	2	0	0	6,189	1,016
Caja Solidaria Dr. Arroyo	133	2	0	3	15,609	3,344
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco	79	3	0	0	4,423	679

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja Solidaria El Limón	85	5	0	0	8,997	2,030
Caja Solidaria Elota	21	1	0	0	2,187	323
Caja Solidaria Epitacio Huerta	312	4	0	0	10,245	1,954
Caja Solidaria Galeana	121	1	0	0	3,951	2,467
Caja Solidaria Guachinango	422	14	6	0	26,412	6,909
Caja Solidaria Jala	222	5	0	0	13,854	3,161
Caja Solidaria José Carrillo García	159	1	0	0	9,226	1,443
Caja Solidaria La Huerta	154	10	4	0	16,146	2,710
Caja Solidaria Magdalena	46	1	0	0	2,759	816
Caja Solidaria Minatitlán	97	5	0	0	7,831	2,635
Caja Solidaria Nueva Galicia	147	4	2	0	9,059	1,710
Caja Solidaria Nuevo Ideal	687	5	0	0	20,012	5,880
Caja Solidaria Puente de Camotlán	59	4	0	0	5,354	1,048
Caja Solidaria Regional Serrana	298	6	0	0	19,131	2,484
Caja Solidaria San Gabriel	162	1	0	0	5,965	1,607
Caja Solidaria San Miguel de Cruces	108	4	0	0	9,767	2,159
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan	303	1	0	0	6,874	932
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste	68	3	0	0	3,761	929
Caja Solidaria Santa María del Oro	195	3	2	0	16,358	3,649
Caja Solidaria Santiago Papasquiaro	35	3	0	0	4,438	546
Caja Solidaria Sierra de San Juan	191	7	2	0	11,993	680
Caja Solidaria Sur de Jalisco	180	6	0	0	26,371	3,356
Caja Solidaria Tala	26	1	0	0	2,225	450
Caja Solidaria Tecuala	196	3	0	0	8,730	2,188
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	255	7	3	0	16,605	2,985
Caja Solidaria Xochitlán	45	1	0	0	3,528	540
Caja Solidaria Zapotitlán	78	1	0	0	4,667	1,589
Caja Tepic	54	3	0	0	5,494	1,318
Caja Zongolica	396	17	4	0	130,374	18,122
Coopdesarrollo	3,858	46	9	0	679,421	59,446
Cooperativa Acapiotzin	14	1	0	0	3,746	875
Cooperativa Acreimex	3,189	53	5	0	336,728	69,522
Cooperativa Lachao	105	4	0	0	29,521	4,182
Cooperativa Nuevo México	330	4	0	0	24,494	6,876
Cooperativa San Andrés Coyutla	328	4	0	0	30,966	4,321
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río Qro.	167	5	0	0	31,165	3,921
Cooperativa Suljaa	221	7	0	0	32,630	5,591
Cooperativa Yolomecatl	152	9	0	0	22,957	3,413
Cosechando Juntos lo Sembrado	153	3	4	0	28,814	2,066
El Rosario	290	1	0	0	18,623	3,928
Esperanza Indígena Zapoteca	38	3	0	0	8,032	1,511
Fesolidaridad	86	13	0	0	18,622	4,194
FINAGAM	2,971	36	0	0	136,468	36,709

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Frente Democrático Campesino	47	3	0	0	26,184	1,632
IFR Tlapanalomin	48	7	0	0	14,830	3,446
Jesús María Montaña	285	7	0	0	24,705	4,905
Kafen Tomin	67	6	0	0	12,164	3,269
MANXICO	23	3	0	0	1,652	336
Nueva Atemajac	63	6	0	0	5,282	1,288
Progreso de Vicente Guerrero	548	9	0	0	34,004	10,217
Red Eco de la Montaña	239	8	4	0	23,131	5,797
Renacimiento	78	7	0	0	8,833	0
San Bernardino	144	8	0	0	11,307	1,254
San Dionisio	107	4	0	0	6,671	2,207
Santa Margarita	176	4	0	0	17,858	5,412
Seficroc	10	4	0	0	1,593	112
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad	36	3	0	0	14,121	1,423
Tangamandapio	258	3	0	0	12,514	2,979
Tecolotlan	90	3	0	0	7,524	1,287
Ten Apatz Tzotzob	74	8	2	0	28,265	5,678
Teocaltiche	88	7	0	0	6,399	1,836
Tosepantomin	544	8	0	0	61,367	7,923
Tuxca	31	1	0	0	2,994	379
U.S. Allende	494	1	0	0	1,617	1,563
Unidos por el Progreso de Sayula	121	9	0	0	11,596	2,752

## ● Corresponsales

Comercio o administrador	Número máximo <sup>13</sup>	Módulos totales	Número de instituciones con las que tienen contrato de comisión mercantil
7 Eleven México	2,229	8,327	5
Agrocombustibles de Hidalgo	1	1	1
Banamex Aquí	39	39	1
Cadena Comercial Oxxo	20,962	257,806	13
Casa Ley	281	528	2
Comercializadora de Servicios del Pacífico	283	283	1
Comercializadora Farmacéutica de Chiapas	1,821	5,073	2
Comercializadora Rapido	133	256	2
Comercializadora y Farmacéutica del Sureste	213	213	1
Coppel	1,589	1,589	1
Corporación Sánchez	277	277	1
Crédito Firme	53	53	1

<sup>13</sup> Se refiere al número máximo por municipio y por institución reportado por las instituciones financieras a la CNBV.

Comercio o administrador	Número máximo <sup>13</sup>	Módulos totales	Número de instituciones con las que tienen contrato de comisión mercantil
Dicons Sa De Cv	51	51	1
Energéticos de Cordoba	1	1	1
Energéticos de Tecomaxtlahuacán	1	1	1
Energéticos Santa María del Monte	1	1	1
Farmacías Esquivar	62	62	1
Farmacías Guadalajara	2,241	15,090	7
Gómez Roman Raúl Roman	1	0	1
Grupo Comercial Dsw	125	235	2
Grupo Empresarial 3 Mixtecas	1	1	1
Guga21 Tecnología	70	70	1
Net Pay	55	55	1
Nueva Wal Mart de México	3,005	13,146	5
Operadora Futurama	70	70	1
Operadora Merco	33	33	1
Pequeños Comercios Afirme <sup>14</sup>	0	0	1
Productos De Consumo Z	78	78	1
Promoción y Operación <sup>15</sup>	0	0	6
Radiomovil Dipsa	540	540	1
Red Yastas	8,389	16,127	3
Sanborn Hermanos	206	355	2
Sears Operadora México	99	99	1
Servicio Domart	1	1	1
Suburbia	108	108	1
Super Kiosko	486	486	1
Super Willys	5	5	1
Telecomunicaciones de México	2,089	19,573	10
Tiendas Chedraui	362	2,721	7
Tiendas Extra	1,403	3,791	2
Tiendas Soriana	1,021	6,530	7
Vector Casa de Bolsa	12	15	5

<sup>14</sup> Pequeños Comercios Afirme es un administrador de corresponsales que trabaja con Cadena Comercial Oxxo y Telecomunicaciones de México, por lo que los módulos correspondientes fueron contabilizados dentro de los comercios.

<sup>15</sup> Promoción y Operación es un administrador de corresponsales que trabaja con Cadena Comercial Oxxo, Tiendas Chedraui y Tiendas Soriana, por lo que los módulos correspondientes fueron contabilizados dentro de los comercios.

# Índice

Presentación	3
Principales indicadores	5
Indicadores anuales de objetivo de la Política Nacional de Inclusión Financiera	5
Otros indicadores seleccionados	5
Resumen ejecutivo	7
Executive summary	11
Sucursales	17
• Evolución trimestral de sucursales en México	18
• Distribución de sucursales por sector e institución	18
• Entidades con mayor y menor número de sucursales	18
• Cobertura y distribución de sucursales por tipo de municipio	19
• Concentración de sucursales por municipio	19
• Municipios con mayor número de sucursales	19
• Distribución de sucursales por tipo de municipio y sector	20
• Concentración de sucursales georreferenciadas	20
• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada	21
• Comparativo internacional	21
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	21
Corresponsales	22
• Evolución trimestral de corresponsales en México	23
• Distribución de corresponsales por comercio o administrador	23
• Entidades con mayor y menor número de corresponsales	23
• Cobertura y distribución de corresponsales por tipo de municipio	24
• Concentración de corresponsales por municipio	24
• Municipios con mayor número de corresponsales	24
• Evolución del promedio de instituciones financieras por corresponsal	25
• Concentración de operaciones realizadas en corresponsales	25
• Concentración de corresponsales georreferenciados	25
• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada	26
• Comparativo internacional	26
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	26
Cajeros automáticos	27
• Evolución trimestral de cajeros automáticos en México	28
• Distribución de cajeros automáticos por sector e institución	28
• Entidades con mayor y menor número de cajeros automáticos	28
• Cobertura y distribución de cajeros automáticos por tipo de municipio	29
• Concentración de cajeros automáticos por municipio	29
• Municipios con mayor número de cajeros automáticos	29
• Crecimiento anual por tipo de cajero en la banca múltiple	30
• Concentración de cajeros georreferenciados	30
• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada	31
• Comparativo internacional	31
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	31
Terminales punto de venta	32
• Evolución trimestral de TPV de la banca y EACP en México	33
• Distribución de TPV de la banca y EACP por sector e institución	33
• Entidades con mayor y menor número de TPV de la banca y EACP	33
• Cobertura y distribución de TPV de la banca y EACP por tipo de municipio	34
• Concentración de TPV de la banca y EACP por municipio	34
• Municipios con mayor número de TPV de la banca y EACP	34
• Concentración de TPV de la banca y EACP georreferenciadas	35
• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada	35
• Comparativo internacional	36
• Evolución anual de TPV de agregadores en México	36
• Distribución de TPV de agregadores por tipo de dispositivo	36
• Entidades con mayor y menor número de TPV de agregadores	36
• Concentración de TPV de agregadores por municipio	37
• Municipios con mayor número de TPV de agregadores	37

● Evolución anual del total de TPV en México	37
● Cobertura del total de TPV por municipio	38
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	38
<b>Cuentas de captación</b>	<b>41</b>
● Evolución de los contratos de las cuentas de captación	42
● Distribución de cuentas de captación por sector e institución	42
● Evolución del saldo promedio de las cuentas de captación	43
● Saldo promedio por tipo de cuenta	43
● Variación anual por tipo de cuenta	43
● Entidades con mayor y menor número de cuentas	44
● Concentración de cuentas por municipio	44
● Municipios con mayor número de cuentas de la banca	44
● Distribución de cuentas por tipo de municipio y sector	45
● Comparativo internacional	45
● Evolución de contratos de tarjeta de débito	45
● Distribución de contratos de tarjeta de débito por sector e institución	46
● Comparativo internacional	46
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	46
<b>Créditos</b>	<b>49</b>
● Evolución de los créditos	50
● Distribución de créditos por sector e institución	50
● Variación anual del número de créditos por tipo	51
● Evolución de la tasa de interés implícita de los créditos de la banca múltiple	51
● Comparativo internacional	51
● Evolución de los contratos de tarjeta de crédito	52
● Entidades con mayor y menor número de tarjetas de crédito de la banca	52
● Concentración de tarjetas de crédito de la banca por municipio	52
● Municipios con mayor número de tarjetas de crédito	53
● Comparativo internacional	53
● Variación anual del índice de morosidad (IMOR) de los créditos de la banca	53
● Variación anual del índice de morosidad ajustado (IMORA) de los créditos de la banca	53
● Evolución de los créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa	54
● Estado del crédito empresarial de la banca múltiple	54
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	54
<b>Cuentas de ahorro para el retiro</b>	<b>57</b>
● Evolución de las cuentas administradas por las Afore	58
● Distribución de las cuentas administradas por las Afore	58
● Concentración de las cuentas administradas por institución	59
● Concentración de las cuentas administradas por rango de edad	59
● Concentración de las cuentas administradas por entidad federativa	59
● Entidades con mayor y menor número cuentas administradas	60
● Evolución de los recursos acumulados de ahorro voluntario y solidario	60
● Distribución de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal	60
● Frecuencia de aportaciones voluntarias en ventanilla	61
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	61
<b>Aseguramiento en México</b>	<b>63</b>
● Evolución de la prima directa de seguros en México	64
● Concentración de prima directa por tipo de seguro e institución	64
● Evolución de la prima directa per cápita anual	64
● Concentración de cartera de seguros de vida por entidad federativa	65
● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de vida	65
● Concentración de cartera de seguros de pensión por entidad federativa	66
● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de pensión	66
● Concentración de cartera de seguros de accidentes y enfermedades por entidad federativa	67
● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de accidentes y enfermedades	67
● Concentración de cartera de seguros de daños sin contemplar automóvil por entidad federativa	68
● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de daños sin contemplar automóvil	68
● Concentración de cartera de seguros de automóvil por entidad federativa	69
● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de automóvil	69
● Variación anual de prima directa por tipo de seguro	70
● Comparativo internacional	70
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	70
<b>Medios de pago</b>	<b>73</b>
● Evolución del efectivo en circulación	74

● Evolución de las transferencias	74
● Distribución del importe de transferencias por medio	74
● Evolución anual del total de transacciones y transferencias electrónicas	75
● Evolución de operaciones a través de distintos medios	75
● Emisión y uso de tarjetas de crédito	75
● Emisión y uso de tarjetas de débito	76
● Concentración de tarjetas por marca	76
● Concentración por hora de las transferencias enviadas por SPEI	76
● Tasas de descuento en tarjetas de crédito por giro de negocio	77
● Tasas de descuento en tarjetas de débito por giro de negocio	77
● Evolución de las transferencias enviadas por CoDi	77
● Evolución de las cuentas acumuladas que han realizado al menos un pago a través de CoDi	78
● Entidades con mayor y menor número de transacciones en TPV de la banca y EACP	78
● Concentración de transacciones en TPV de la banca y EACP por municipio	78
● Municipios con mayor número de transacciones en TPV de la banca y EACP	79
● Comparativo internacional	79
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	79
<b>Remesas</b>	<b>80</b>
● Evolución del ingreso de las remesas enviadas a México	81
● Evolución del número de las remesas enviadas a México	81
● Evolución de remesas enviadas a través de Directo a México	81
● Entidades con mayor y menor ingreso por remesas enviadas a México	82
● Concentración municipal del ingreso por remesas enviadas a México	82
● Municipios con mayor ingreso por remesas enviadas a México	82
● Concentración estatal en Estados Unidos de las remesas enviadas a México	83
● Estados de Estados Unidos con mayor envío de remesas a México	83
● Comparativo internacional	83
<b>Acciones de la Condusef</b>	<b>85</b>
● Evolución histórica de las acciones de defensa	86
● Distribución de acciones de defensa por proceso y subproceso	86
● Acciones de defensa realizadas por tipo de institución involucrada	87
● Acciones de defensa realizadas por ubicación del centro de atención	87
● Principales causas por las cuales se iniciaron las acciones de defensa	87
● Características de los usuarios que presentan reclamaciones	88
● Concentración de las reclamaciones por entidad federativa	88
● Entidades con mayor y menor número reclamaciones	88
● Concentración de reclamaciones por institución	89
● Distribución de reclamaciones por producto	89
<b>Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple</b>	<b>90</b>
● Evolución del número de reclamaciones	91
● Evolución del importe de reclamaciones	91
● Resultado de reclamaciones concluidas	91
● Evolución de reclamaciones concluidas a favor del cliente	92
● Resultado de reclamaciones concluidas por tipo de producto	92
● Resultado de reclamaciones concluidas de los diez bancos con mayor número de reclamaciones	93
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	93
<b>Brechas de género</b>	<b>95</b>
● Evolución de las cuentas de captación desagregadas por sexo	96
● Cuentas de captación de la banca múltiple por sexo	96
● Cuentas de captación de la banca de desarrollo por sexo	97
● Cuentas de captación de las SOCAP por sexo	97
● Cuentas de captación de las SOFIPO por sexo	98
● Brechas de género en cuentas de captación por municipio	98
● Municipios con mayor brecha de género en el número de cuentas	99
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	99
● Créditos hipotecarios de la banca múltiple por sexo	99
● Créditos de las SOCAP por sexo	100
● Créditos de las SOFIPO por sexo	100
● Brechas de género en tarjetas de crédito de la banca por municipio	101
● Municipios con mayor brecha de género en tarjetas de crédito	101
● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	101
● Tarjetas de crédito y débito de la banca por sexo	102
● Evolución de socios de las SOCAP por sexo	102
● Evolución de clientes de las SOFIPO por sexo	102
● Evolución de las cuentas de ahorro para el retiro por sexo	103

• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018	103
Avances en la inclusión financiera durante el primer semestre de 2020	105
• Política Nacional de Inclusión Financiera	105
• Regulación relevante	105
• Datos de inclusión financiera actualizados al primer semestre	106
Glosario, siglas y acrónimos	108
Panorama por estado	112
• Infraestructura	112
• Cuentas de captación y créditos	113
• Cuentas de ahorro para el retiro, seguros, protección al consumidor y remesas	114
Panorama por institución	115
• Banca múltiple	115
• Banca de desarrollo	116
• SOFIPO	116
• SOCAP	117
• Corresponsales	121
Índice	123



PANORAMA ANUAL DE  
**INCLUSIÓN  
FINANCIERA**



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES