PANORAMA ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

CON DATOS AL CIERRE DE 2021

2022

CNBV
COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES

Dr. Jesús De la Fuente Rodríguez
Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Dra. Lucía Buenrostro Sánchez
Vicepresidenta de Política Regulatoria

INVESTIGACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO DE CONTENIDO

Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros

Socorro Mayec Vargas Arias
Christopher Edmundo Castro Solares
Julissa Hernández Godínez
Sergio Ruben Cano Vallejo
Laura Ríos Quiroz

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN Y APOYO TÉCNICO

CNSF Luis Humberto Villalpando Venegas, Lenin Enrique Márquez Mendicuti, Ana María Nieto Carmona.

Condusef Luis Fabre Pruneda, Wilfrido Perea Curiel, Jesús David Chávez Ugalde, María Antonia Saldaña Bernal.

Consar Francisco Soberanes Rojas, Alejandra Ayala Alpuche, Abril Verónica Martínez Agraz.

IPAB Andrea Margarita Vives Delgado, Vicente Vargas González, Julio Enrique Arteaga Navarro.

CNBV Guillermo Guzmán Godoy, Gloriella Robledo Cortés, Horacio Reyes Núñez, Rubén Roberto Ortega Juárez, José Víctor Pérez Romero, Ana Lilia Curiel Orozco, Aydee Juárez Bello y Nancy Castillo Franco, integrantes de la **Dirección General de Análisis de Información**; Gabriela Jaramillo Gabiño, Javier Serna García y Ana Lilia Silva Becerra, de la **Dirección General de Supervisión de Participantes en Redes**; Ana Laura Hernández Flores, Jesús Edmundo Rodríguez León, José de Jesús Barrera Herrera, de la **Dirección General de Supervisión de Sociedades Financieras Populares A**; Antonio Sánchez Bugarin, Luis Liñeiro Celaya, Ángel Gómez Monjardín, Carlos Alberto Godínez Haro, Tonatiuh Estrada Sandoval y Blanca Estela González Reyes, de la **Dirección General de Comunicación Social**; y Jesús Isaac Pérez Serrano, Javier Chávez Minjares, Yolanda Sosa Juárez y Karina Sarel Pineda Ochoa, de la **Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros.**

Fecha de publicación: octubre de 2022

PANORAMA ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2022

Datos a nivel nacional
al cierre de 2021

Población total:
128,389,290

Población adulta:
95,498,314

Producto Interno Bruto:
26,273,538 mdp

15,465 (▼ 4.2%)
Sucursales

48,845 (▲ 5.8%)
Corresponsales

60,435 (▲ 1.7%)
Cajeros automáticos

4,337,453 (▲ 5.1%)
TPV de la banca, EACP y agregadores

135,151,623 (▲ 3.2%)
Cuentas de captación

58,346,283 (▲ 5.9%)
Créditos

70,436,333 (▲ 3.4%)
Cuentas administradas de ahorro para el retiro

643,269 (▲ 10.2%)
Millones de pesos de prima directa de seguros

6,676 (▲ 20.7%)
Millones de transacciones y transferencias

51,585.9 (▲ 27.0%)
Millones de dólares de ingresos por remesas

1,859,933 (▲ 34.6%)
Acciones de defensa a las personas usuarias

10,430,665 (▼ 7.6%)
Reclamaciones ante la banca comercial

Brechas de género

Cuentas de captación
1.5 pp a favor de las mujeres

Número de créditos
7.4 pp a favor de las mujeres

Índice de cartera vencida
0.9 pp menor en las mujeres

Tasa promedio ponderada
2.6 pp mayor en las mujeres

bit.ly/CNBVinclusion

Presentación

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en cumplimiento de su objetivo de procurar la estabilidad y correcto funcionamiento del sistema financiero mexicano, así como de mantener y fomentar su sano y equilibrado desarrollo, requiere de información confiable, detallada y oportuna, que permita dar un seguimiento anual sobre los principales pilares de la inclusión financiera del país. El mismo debe contener la evolución de la infraestructura financiera, la cartera de los productos financieros y la protección a las personas usuarias del sistema financiero.

Con esta perspectiva, se pone a disposición del público el "Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022", que elabora la CNBV con el apoyo de información complementaria de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) y el Banco de México.

Este documento, a lo largo de catorce capítulos divididos en ocho secciones, concentra la evolución en la inclusión financiera al cierre del año 2021, específicamente en materia de infraestructura física para la provisión de servicios financieros, cuentas de captación, cartera de crédito, cuentas de ahorro para el retiro, seguros, medios de pago, remesas y protección a los usuarios. Asimismo, incluye indicadores comparativos con otros países, y hallazgos relacionados con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Además, para continuar con la desagregación por sexo de cada vez más información, en esta edición se incorporan datos de la cartera vencida y de la tasa de interés en los créditos otorgados a mujeres y hombres.

Durante los últimos años, este documento ha sido utilizado como herramienta de consulta básica en las universidades, el servicio público, los medios de comunicación, los organismos internacionales y no gubernamentales. Para todas las personas que consultan el Panorama año con año, es un gusto compartir que por primera vez publicamos todos los datos estadísticos aquí presentados en formato editable y descargable.

Deseo que este trabajo aporte bases para el desarrollo de investigación sobre el tema y política pública que favorezca una mayor inclusión financiera, contribuyendo a mejorar el bienestar de la población de nuestro país.

Dr. Jesús De la Fuente Rodríguez
Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Principales indicadores

Indicadores de objetivo de la Política Nacional de Inclusión Financiera del Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022

Indicador	2018	2021	Meta 2024
Objetivo 1. Acceso y uso de servicios financieros			
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	**14,152**	16,681
Objetivo 2. Ecosistema de pagos			
Número de transacciones y transferencias electrónicas per cápita anual	37	**68**	60
Objetivo 3. Infraestructura para servicios financieros			
Porcentaje de la población que habita en localidades en un radio de 4 km alrededor de al menos un punto de acceso	87%	**89%**	90%
Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso	76%	**79%**	90%
Objetivo 5. Protección financiera			
Número de visitas anuales a los comparadores provistos por autoridades financieras por cada 10 mil personas adultas	47	**61**	94
Objetivo 6. Personas en situación de vulnerabilidad			
Brecha de género de distribución en el número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico	1.3	**-1.5**	0.0

Otros indicadores seleccionados

Indicador	2019	2020	2021
Acceso y uso de servicios financieros			
Número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos	6,436	5,859	**6,110**
Número de cuentas de cada trabajador que son administradas por las Afore por cada 10,000 adultos	7,097	7,251	**7,376**
Prima per cápita del mercado de seguros en pesos mexicanos. Incluye seguros de accidentes y enfermedades, daños, pensiones y vida	4,624	4,631	**5,010**
Ecosistema de pagos			
Importe de transferencias como porcentaje del PIB al finalizar cada año	145.1%	157.1%	**165.1%**
Ingresos por remesas enviadas a México en millones de dólares	36,046	40,605	**51,586**
Protección financiera			
Número de asesorías, controversias, dictámenes, arbitrajes y solicitudes de defensoría que la Condusef realiza por cada 10,000 adultos	223	131	**195**
Límite de cobertura del Fondo de Protección al Ahorro Bancario (millones de pesos)	2.6	2.6	**2.8**

Contenido

Presentación—3

Principales indicadores—4

Indicadores de objetivo de la Política Nacional de Inclusión Financiera del Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022
Otros indicadores seleccionados

Resumen ejecutivo—11

Executive summary—16

Infraestructura financiera—21

Sucursales—22

- Evolución trimestral de sucursales en México
- Distribución de sucursales por sector e institución
- Entidades con mayor y menor número de sucursales
- Cobertura y distribución de sucursales por rezago social del municipio
- Concentración de sucursales por municipio
- Municipios con mayor número de sucursales
- Distribución de sucursales por nivel de rezago social del municipio y sector
- Concentración de sucursales georreferenciadas
- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Corresponsales—27

- Evolución trimestral de corresponsales en México
- Distribución de corresponsales por comercio o administrador
- Entidades con mayor y menor número de corresponsales
- Cobertura y distribución de corresponsales por rezago social del municipio
- Concentración de corresponsales por municipio
- Municipios con mayor número de corresponsales
- Evolución del promedio de instituciones financieras por corresponsal
- Concentración de operaciones realizadas en corresponsales
- Concentración de corresponsales georreferenciados
- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Cajeros automáticos—32

- Evolución trimestral de cajeros automáticos en México
- Distribución de cajeros automáticos por sector e institución
- Entidades con mayor y menor número de cajeros automáticos
- Cobertura y distribución de cajeros por rezago social del municipio
- Concentración de cajeros automáticos por municipio
- Municipios con mayor número de cajeros automáticos
- Crecimiento anual por tipo de cajero
- Concentración de cajeros georreferenciados

- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Terminales punto de venta—37

- Evolución trimestral de TPV de la banca y EACP en México
- Distribución de TPV de la banca y EACP por sector e institución
- Entidades con mayor y menor número de TPV de la banca y EACP
- Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio
- Concentración de TPV de la banca y EACP por municipio
- Municipios con mayor número de TPV de la banca y EACP
- Concentración de TPV de la banca y EACP georreferenciadas
- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Evolución anual de TPV de agregadores en México
- Distribución de TPV de agregadores por tipo de dispositivo
- Entidades con mayor y menor número de TPV de agregadores
- Concentración de TPV de agregadores por municipio
- Municipios con mayor número de TPV de agregadores
- Evolución anual del total de TPV en México
- Cobertura del total de TPV por municipio
- Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio
- Distribución de TPV por nivel de rezago social del municipio y sector
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Captación—45

Cuentas de captación—46

- Evolución del número de cuentas de captación
- Distribución de cuentas de captación por sector e institución
- Evolución del saldo promedio de las cuentas de captación
- Saldo promedio por tipo de cuenta de captación
- Variación anual por tipo de cuenta de captación
- Entidades con mayor y menor número de cuentas de captación
- Concentración de cuentas de captación por municipio
- Municipios con mayor número de cuentas de captación
- Distribución de cuentas por nivel de rezago social del municipio y sector
- Comparativo internacional
- Evolución de contratos de tarjeta de débito
- Distribución de contratos de tarjeta de débito por sector e institución
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Financiamiento—52

Cartera de crédito—53

- Evolución de los créditos
- Distribución del número de créditos por sector e institución
- Variación anual del número de créditos por tipo
- Evolución de la tasa de interés implícita de los créditos de la banca múltiple
- Comparativo internacional
- Entidades con mayor y menor número de créditos
- Concentración de número de créditos por municipio

- Municipios con mayor número de créditos
- Distribución de créditos por nivel de rezago social del municipio y sector
- Variación anual del índice de morosidad (IMOR) de los créditos de la banca
- Variación anual del índice de morosidad ajustado (IMORA) de los créditos de la banca
- Evolución de los créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa
- Estado del crédito empresarial de la banca múltiple
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Ahorro para el retiro—59

Cuentas de ahorro para el retiro—60

- Evolución de las cuentas administradas por las Afore
- Distribución de las cuentas administradas por las Afore
- Concentración de las cuentas administradas por institución
- Concentración de las cuentas administradas por rango de edad
- Concentración de las cuentas administradas por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor número cuentas administradas
- Evolución de los recursos acumulados de ahorro voluntario y solidario
- Distribución de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal
- Frecuencia de aportaciones voluntarias en ventanilla
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Seguros—65

Primas de seguro—66

- Evolución de la prima directa de seguros en México
- Concentración de prima directa por tipo de seguro e institución
- Evolución de la prima directa per cápita anual
- Concentración de cartera de seguros de vida por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de vida
- Concentración de cartera de seguros de pensión por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de pensión
- Concentración de cartera de seguros de accidentes y enfermedades por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de accidentes y enfermedades
- Concentración de cartera de seguros de daños sin contemplar automóvil por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de daños sin contemplar automóvil
- Concentración de cartera de seguros de automóvil por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de automóvil
- Variación anual de prima directa y certificados vigentes por tipo de seguro
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Transacciones—74

Medios de pago—75

- Evolución del efectivo en circulación
- Evolución del importe de las transferencias
- Distribución del importe de transferencias por medio
- Evolución anual del total de transacciones y transferencias electrónicas
- Evolución de operaciones a través de distintos medios
- Emisión y uso de tarjetas de crédito
- Emisión y uso de tarjetas de débito
- Concentración de tarjetas por marca

- Tasas de descuento en tarjetas de crédito por giro de negocio
- Tasas de descuento en tarjetas de débito por giro de negocio
- Evolución de las transferencias enviadas por CoDi
- Evolución de las cuentas acumuladas que han realizado al menos un pago a través de CoDi
- Concentración por hora de las transferencias enviadas por SPEI
- Entidades con mayor y menor número de transacciones en TPV de la banca y EACP
- Concentración de transacciones en TPV de la banca y EACP por municipio
- Municipios con mayor número de transacciones en TPV de la banca y EACP
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Remesas—82

- Evolución del ingreso de las remesas enviadas a México
- Evolución del número de las remesas enviadas a México
- Evolución de remesas enviadas a través de Directo a México
- Entidades con mayor y menor ingreso por remesas enviadas a México
- Concentración del ingreso por remesas enviadas a México por municipio
- Municipios con mayor ingreso por remesas enviadas a México
- Distribución del ingreso de remesas por nivel de rezago social de los municipios
- Concentración estatal en Estados Unidos de las remesas enviadas a México
- Estados de Estados Unidos con mayor envío de remesas a México
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Protección a las personas usuarias—87

Acciones de la Condusef—88

- Evolución histórica de las acciones de defensa
- Distribución de acciones de defensa por proceso y subproceso
- Acciones de defensa realizadas por tipo de institución involucrada
- Acciones de defensa realizadas por ubicación del centro de atención
- Principales causas por las cuales se iniciaron las acciones de defensa
- Características de las personas usuarias que presentan reclamaciones
- Concentración de las reclamaciones por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor número de reclamaciones
- Concentración de reclamaciones por principales instituciones
- Distribución de reclamaciones por producto

Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple—93

- Evolución del número de reclamaciones
- Evolución del importe de reclamaciones
- Resultado de reclamaciones concluidas
- Evolución de reclamaciones concluidas a favor del cliente
- Resultado de reclamaciones concluidas por tipo de producto
- Resultado de reclamaciones concluidas de los diez bancos con mayor número de reclamaciones
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Protección al ahorro bancario—97

- Evolución del límite de cobertura del IPAB
- Saldo en el Fondo de Protección al Ahorro Bancario
- Comparativo internacional
- Obligaciones Garantizadas
- Límite de cobertura promedio por región

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Inclusión financiera con perspectiva de género—100

Brechas de género—101

- Evolución de las cuentas de captación desagregada por sexo
- Cartera de créditos desagregada por sector y por sexo
- Índice de cartera vencida desagregado por sector y por sexo
- Tasa de interés promedio ponderada por saldo de los créditos desagregada por sector y por sexo
- Cuentas de captación de la banca múltiple por sexo
- Cuentas de captación de la banca de desarrollo por sexo
- Cuentas de captación de las SOCAP por sexo
- Cuentas de captación de las SOFIPO por sexo
- Brechas de género de distribución en cuentas de captación por municipio
- Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de cuentas
- Distribución de cuentas de captación por sexo y por nivel de rezago social en los municipios
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021
- Cartera de créditos de la banca múltiple por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca múltiple por sexo
- Cartera de créditos de la banca de desarrollo por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca de desarrollo por sexo
- Cartera de créditos de las SOCAP por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOCAP por sexo
- Cartera de créditos de las SOFIPO por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOFIPO por sexo
- Brechas de género de distribución en de créditos por municipio
- Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de créditos
- Distribución de créditos por sexo y por nivel de rezago social en los municipios
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021
- Tarjetas de crédito y débito de la banca por sexo
- Evolución de socias y socios de las SOCAP por sexo
- Evolución de clientas y clientes de las SOFIPO por sexo
- Evolución de las cuentas de ahorro para el retiro por sexo
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Anexos—115

Avances en la inclusión financiera durante el primer semestre de 2022—116

- Política Nacional de Inclusión Financiera
- Datos de inclusión financiera actualizados al primer semestre

Glosario, siglas y acrónimos—119

Panorama por estado—123

- Infraestructura
- Cuentas de captación
- Número de créditos
- Cuentas de ahorro para el retiro, seguros, protección al consumidor y remesas

Panorama por tipo de institución—127

- Banca múltiple
- Banca de desarrollo
- SOFIPO
- SOCAP

- Corresponsales

Nota metodológica—135

- Infraestructura financiera
- Captación
- Financiamiento
- Ahorro para el retiro
- Seguros
- Transacciones
- Protección al consumidor
- Inclusión financiera con perspectiva de género

Resumen ejecutivo

La inclusión y la salud financieras buscan que la población mejore la administración de sus recursos a través del acceso y uso de productos y servicios financieros, como el ahorro, crédito, seguros y ahorro para el retiro; por ello, la inclusión financiera puede ser clave para reducir los niveles de pobreza de la población.

Tener acceso al sistema financiero formal contribuye a que la población, sobre todo aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, genere resiliencia ante emergencias económicas, aproveche oportunidades de crecimiento productivo, e invierta en activos, con lo cual se incrementaría su bienestar social y empoderamiento económico - especialmente en las mujeres.[1]

El objetivo del presente documento es presentar el panorama actual en materia de inclusión financiera en México, en que pueden consultarse datos relacionados con infraestructura financiera, cuentas de captación, número de créditos, cuentas de ahorro para el retiro, seguros, transacciones, protección al consumidor y datos con perspectiva de género.

El Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022 consta de catorce capítulos distribuidos en ocho secciones, en los cuales puede consultarse información al cierre de 2021, desagregada a nivel nacional y estatal, mas en algunos casos, también puede encontrarse a nivel municipal, localidad e institución financiera. Contiene alrededor de 240 ilustraciones, entre las que se incluyen gráficas, cuadros y mapas. También plasma un comparativo internacional, el cual mayormente corresponde a información de 2020, con excepción de los capítulos de seguros y remesas que corresponde a 2021. En las secciones se incorporan hallazgos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, los cuales están presentados por grupos de edad. Asimismo, incluye un anexo con información sobre algunas variables de la banca comercial actualizadas al primer semestre de 2022 y una nota metodológica sobre las fuentes de información utilizadas, así como las consideraciones en el cálculo de los indicadores presentados.

En esta edición, se pone a disposición del público toda la información estadística del documento en formato editable para su fácil manejo. En algunas secciones, la información municipal se desagregó por grado de rezago social, de conformidad con el Índice de Rezago Social 2020 publicado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval). Igualmente, se incorporó un capítulo sobre la protección al ahorro bancario, con

[1] CNBV (2020). Impactos de la Inclusión Financiera: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/575311/Estudio-4_Impactos.pdf

información proporcionada por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), así como el cálculo de tasas de interés promedio ponderadas por saldo de los distintitos tipos de créditos en el capítulo sobre brechas de género.

Los principales hallazgos encontrados son:

El número de **sucursales** disminuyó cuatro por ciento respecto a 2020, alcanzando la cifra de 15 mil 465. Se tuvo al menos una sucursal en 50 por ciento de los municipios del país, donde habita el 92 por ciento de la población (cobertura demográfica). En los municipios con rezago social muy bajo se concentraron el mayor número de sucursales. Asimismo, el porcentaje de la población que vive a menos de cuatro kilómetros de una sucursal fue de 77 por ciento. Tres de cada cuatro sucursales pertenecieron a algún banco comercial, mientras que las entidades de ahorro y crédito popular contaron con el 21 por ciento. En el comparativo internacional de 2020, el número de sucursales de la banca comercial por cada diez mil personas adultas fue de 1.3 para México, igual que Colombia, inferior a Brasil y Honduras; y superior a Chile y Perú. Las personas entre 18 y 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que utilizó una sucursal, con 45 por ciento.

El número de **corresponsales** fue de 48 mil 845, lo que implicó un crecimiento de seis por ciento respecto al año anterior, obteniéndose una cobertura municipal de 75 por ciento y una cobertura demográfica de 98 por ciento. En los municipios con rezago social muy bajo se concentraron el mayor número de corresponsales. El porcentaje de población que vive a menos de cuatro kilómetros de un corresponsal fue de 88 por ciento. El promedio de instituciones financieras por corresponsal fue de 9.6. 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 2020, México contó con 4.8 corresponsales por cada diez mil personas adultas, cifra que fue menor que en otros países como Colombia, Perú y Brasil. Las personas entre 18 y 39 años registraron el mayor porcentaje de la población que utilizó un corresponsal, con 48 por ciento.

En cuanto al número de **cajeros automáticos**, se tuvo un crecimiento de dos por ciento con respecto a 2020, con un total de 60 mil 435 cajeros, una cobertura municipal del 60 por ciento, y una cobertura demográfica del 95 por ciento. En los municipios con rezago social muy bajo se concentraron el mayor número de cajeros. El porcentaje de población que vive a menos de cuatro kilómetros de un cajero fue de 80 por ciento. Los cajeros que permitieron realizar depósitos sumaron más de once mil. En el contexto internacional de 2020, el número de cajeros por cada diez mil personas adultas fue de 6.2 para México, situándose por debajo de Perú y Brasil; y por encima de Chile y Colombia. Las personas de 18 y 29 años concentraron el mayor porcentaje de la población que utilizó un cajero automático, con 59 por ciento.

Las **terminales punto de venta** (TPV) tuvieron un crecimiento de cinco por ciento respecto a 2020, ascendieron a 4.3 millones, de los cuales cerca de 1.5 millones correspondieron a la banca y las entidades de ahorro y crédito popular (EACP), y cerca de 2.9 millones fueron TPV de agregadores. Se contó con una cobertura municipal de 94 por ciento y una demográfica de casi 100 por ciento. Asimismo, la cobertura de TPV de la banca y de las EACP en los municipios de cualquier nivel de rezago social fue mayor a 59 por ciento, mientras que la cobertura de TPV de agregadores fue superior a 75 por ciento. El porcentaje de población que vive a menos de cuatro kilómetros de una TPV de la banca o de las EACP fue de 92 por ciento. 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 contexto internacional de 2020, el número de TPV de la banca comercial por cada diez mil personas adultas fue de 158 para México, cifra menor que la de Brasil y Argentina. Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que utilizó su tarjeta de débito, con 73 por ciento.

Respecto a las **cuentas de captación**, se tuvo un crecimiento de tres por ciento respecto a 2020, alcanzando casi de 135.2 millones de contratos, con un saldo promedio de 48 mil 355 pesos. 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 diez mil personas adultas en México fue de alrededor de once mil, lo cual fue inferior al obtenido en Chile, Perú, Colombia y Costa Rica, en 2020. En lo que se refiere a tarjetas de débito por cada diez mil personas adultas, México registró 16 mil 501 tarjetas en 2020; Perú presentó una cantidad mayor, mientras Chile, Brasil y Colombia presentaron una cantidad menor. Las personas mayores de 70 años concentraron el mayor porcentaje de la población que tiene o ha tenido una cuenta de captación, con 74 por ciento.

En 2021 se registraron 58.3 millones **créditos** a personas físicas, lo que representó un incremento de seis por ciento respecto a 2020. Particularmente, el número de créditos a las micro, pequeñas y medianas empresas fue de 448 mil créditos con un índice de morosidad de 4.6 por ciento, otorgados a una tasa de interés implícita (descontando el valor de la tasa de interés interbancaria, TIIE) de 6.2 por ciento y un saldo de 402 mil millones de pesos. En el contexto internacional de 2020, el número de créditos a hogares de la banca comercial por cada diez mil personas adultas en México fue de cinco mil 370, quedando debajo de Brasil y Chile. Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que tiene o ha tenido un crédito en alguna institución financiera, con 55 por ciento.

El número de **cuentas administradas por las Afore** ascendió a 70.4 millones, esto representa un crecimiento de tres por ciento en el último año. La mayor parte de las cuentas administradas a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) pertenecieron a las personas entre 25 a 44 años, con 50 por ciento. Los recursos acumulados del ahorro voluntario y solidario aumentaron, al pasar de 122.8 mil millones de pesos en 2020 a 153.7 mil millones en 2021. Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que tiene o ha tenido cuenta de ahorro para el retiro, con 56 por ciento.

Respecto al **aseguramiento**, el monto de las primas directas ascendió a 643.3 mil millones de pesos, lo que representó un incremento de diez por ciento respecto a 2020. Los seguros de vida fueron los que concentraron el mayor porcentaje de la composición de la cartera del sector asegurador. En el contexto internacional, la penetración del sector asegurador en México fue de 2.5 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB). Este porcentaje se encontró por debajo de lo reportado por Brasil, Chile y Colombia y por arriba de Perú. Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que cuenta con un seguro de vida, con 18 por ciento.

En cuanto a las **transacciones**, se tuvo un incremento en el importe de las transferencias interbancarias o al mismo banco, al pasar de 157 por ciento a 165 por ciento como porcentaje del PIB, del cuarto trimestre de 2020 al mismo periodo de 2021. Durante el periodo de octubre de 2019 a diciembre de 2021, las transferencias enviadas por CoDi se incrementaron considerablemente de 38 mil a 220 mil operaciones. En el comparativo internacional de 2020, México tuvo 44.1 transacciones con tarjetas por persona adulta con un monto promedio de 29.6 dólares en cada transacción. Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que realiza pagos digitales con mayor frecuencia en compras mayores a 500 pesos, con 36 por ciento.

Los ingresos por **remesas** enviadas a México fueron de alrededor de 51.6 mil millones de dólares, registraron un incremento de 27 por ciento respecto a 2020 y un monto promedio de 378 dólares. El estado de California en Estados Unidos concentró el 33 por ciento del total de remesas enviadas a México. El costo promedio del envío de remesas desde Estados Unidos a México en 2020 fue de 4.3 por ciento por cada 200 dólares, el cual fue superior para Brasil, Costa Rica y Colombia; e inferior para Honduras y Perú. El servicio de Directo a México continuó siendo escasamente utilizado, representando menos del uno por ciento del importe total de los envíos. Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que recibió dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país, con 14 por ciento.

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 las personas usuarias del sistema financiero** aumentó 35 por ciento de 2020 a 2021, es decir, 478 mil acciones más. Las asesorías técnico-jurídicas representaron el 66 por ciento del total de acciones de defensa, mientras que las controversias fueron el 16 por ciento. Las dudas para saber si como persona se es beneficiaria de seguro fueron el mayor motivo para contactar asistencia de la Condusef; mientras la tarjeta de crédito fue el producto que presentó más reclamaciones, con el 17 por ciento de la totalidad.

Con relación a las **reclamaciones ante las instituciones de la banca comercial**, se presentaron 10.4 millones de reclamaciones por un monto de 37.6 mil millones de pesos. Respecto al año anterior, se registraron 860 mil reclamaciones menos pero el monto reclamado aumentó cinco mil millones de pesos. Se resolvieron casi siete de cada diez reclamaciones concluidas a favor del cliente. Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que sabe dónde acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero, con 59 por ciento.

En cuanto a la información de **protección al ahorro bancario** del IPAB mostró que, en 2021, más de 135 millones de personas físicas y morales tenían una cuenta garantizada con un saldo promedio de 42 mil 480 pesos. Asimismo, el IPAB actuó oportunamente en las dos últimas resoluciones bancarias, ya que durante los primeros 60 días después de la revocación de la licencia, se logró reembolsar más del 92 por ciento del monto cubierto de Banco Ahorro Famsa (2020) y 95 por ciento de Accendo Banco (2021). Las personas de 30 a 39 años concentraron el mayor porcentaje de la población que conoce la protección al ahorro, con 30 por ciento.

El análisis de las **brechas de género** reveló que la brecha en posesión de cuentas de captación fue de 1.5 puntos porcentuales (pp) y en la distribución de la cartera de créditos de 7.4 pp, ambas a favor de las mujeres. En los municipios con nivel medio de rezago social fue donde se presentó la mayor concentración de cuentas y créditos para mujeres. Las mujeres presentaron menor porcentaje de saldo vencido en todos los sectores, excepto en las SOFIPOS; así como una mayor tasa de interés promedio ponderada total en todos los sectores, respecto de los hombres. En las entidades de ahorro y crédito popular, el porcentaje tanto de clientas y clientes, como de socias y socios continuó favoreciendo a las mujeres. Asimismo, se mostró que, en todos los grupos de edad, las mujeres tienen o han tenido menos tanto una cuenta de captación como una cuenta de ahorro para el retiro, con relación a los hombres. Por otro lado, las mujeres de 30 a 39 años que tienen o han tenido un crédito en alguna institución financiera formal presentaron una brecha de 0.2 pp a su favor.

Descarga todos los datos del Panorama en:
bit.ly/Datos_Panorama_2022

Executive summary

Financial inclusion and health seek for the population to improve the management of their resources through access and use of financial products and services, such as savings, credit, insurance, and retirement savings; therefore, financial inclusion can be key to reducing the poverty levels of the population.

Access to the formal financial system helps people, especially those in conditions of vulnerability: to build resilience to face economic emergencies, to take advantage of opportunities for productivity, and to invest in assets, increasing their social well-being and economic empowerment -especially for women.

This document acknowledges the state of financial inclusion in Mexico through data on financial infrastructure, accounts, credits, individual retirement savings accounts, insurance, transactions, consumer protection, and sex-disaggregated data.

The 2022 Financial Inclusion Outlook Report is divided into eight sections and fourteen chapters with information as of December 2021 at the national and state level and, in some cases, at the municipal, locality, and financial institution levels. It contains over 240 figures, including graphs, charts, and maps. Also, there is an international comparison with data as of the end of 2020, except for insurance and remittances from 2021. The sections include findings from the National Survey of Financial Inclusion (ENIF) 2021 by age groups. In addition, it includes an annex with information from commercial banks updated to the first half of 2022, a methodological note on the sources of information used, and considerations in calculating the indicators presented.

The information on municipalities, in some sections, was disaggregated by the degree of the social gap, following the 2020 Social Gap Index published by the National Council for the Evaluation of Social Development Policy (Coneval, for its acronym in Spanish). It also includes a chapter on the protection of bank savings, with information from the Institute for the Protection of Bank Savings (IPAB, for its acronym in Spanish). In the chapter about gender gaps, there is the calculation of average interest rates weighted by the balance of the different types of gaps. This edition statistics are available to be downloaded in an editable format for easy handling.

The main findings are:

In 2022, the number of **branches** decreased by four percent compared to 2020, reaching 15 thousand 465. There was at least one branch in 50 percent of the country's municipalities, where 92 percent of the population lives (demographic coverage). The most significant number of branches are concentrated in the municipalities with a very low social gap (as categorized by the Social Gap Index). Likewise, the percentage of the population that lives less than four kilometers away from a branch was 77 percent. Out of the total, three out of four were commercial branches, while popular savings and credit entities accounted for 21 percent. In the international comparison of 2020, the number of commercial banking branches per ten thousand adults was 1.3 for Mexico, the same as Colombia, lower than Brazil and Honduras: and higher than in Chile and Peru. Among all age groups, people in the 18-39 age range had the highest branch usage rate (45%).

The number of **agents** was 48 thousand 845, a six percent increase compared to the previous year, obtaining a municipal coverage of 75 percent and a demographic coverage of 98 percent. The largest number of agents were concentrated in the municipalities with a very low social gap. The percentage of the population living less than four kilometers away from an agent was 88 percent. The average number of financial institutions per agent was 9.6. The retail business that is the most important agent was Oxxo's convenience stores chain, and the largest administrator of agents was Red Yastás. The operations that were carried out most frequently in agents were deposits. In the international comparison of 2020, Mexico had 4.8 agents for every ten thousand adults, which was lower than in other countries such as Colombia, Peru, and Brazil. Among all age groups, people between 18 and 39 had the highest percentage of the population using an agent, at 48 percent.

The number of **automatic teller machines** (ATMs) grew by two percent compared to 2020, with 60 thousand 435 ATMs, a municipal coverage of 60 percent, and a demographic coverage of 95 percent. The most significant number of ATMs was concentrated in the municipalities with a very low social gap. The population living less than four kilometers from an ATM was 80 percent. ATMs that allowed deposits were more than eleven thousand. In the international setting of 2020, the number of ATMs per ten thousand adults was 6.2 for Mexico, ranking below Peru and Brazil, and above Chile and Colombia. People in the 18-29 age range had the highest ATM usage rate (59%).

The number of **point-of-sale terminals (POS)** grew by five percent compared to 2020, amounting to 4.3 million devices, out of which around 1.5 million corresponded to commercial banks and popular savings and credit entities (EACP, for its acronym in Spanish), and 2.9 million were POS of aggregators. There was a municipal coverage of 94 percent and a demographic coverage of almost 100 percent. Likewise, the POS coverage of banks and EACPs in the municipalities of any level of the social gap was greater than 59 percent, while the POS coverage of aggregators was greater than 75 percent. The population living less than four kilometers from a banking or EACP POS was 92 percent. Most banking and EACP POS terminals were provided by commercial banks, while the highest concentration of aggregator POS terminals was mobile. In the international context of 2020, the number of commercial banking POS terminals for every ten thousand adults was 158 for Mexico, lower than that of Brazil and Argentina. People between 30 and 39 years old concentrated the highest percentage of the population that used debit cards, with 73 percent.

Regarding **deposit accounts**, there was a growth of three percent compared to 2020, reaching almost 135.2 million contracts, with an average balance of 48 thousand 355 pesos. Eight out of ten accounts were provided by some commercial banks. The number of commercial bank accounts per ten thousand adults in Mexico was nearly eleven thousand, a lower number than in Chile, Peru, Colombia, and Costa Rica, in 2020. Regarding debit cards per ten thousand adults, Mexico had 16 thousand 501 cards in 2020; this number was higher in Peru, and lower in Chile, Brazil and Colombia. People over 70 years old accounted for the highest share of the population that has or at any time had a deposit account, with 74 percent.

In 2021, 58.3 million **credits** to individuals were registered, representing an increase of six percent compared to 2020. In particular, the number of loans to micro, small and medium-sized companies was 448 thousand with a nonperforming loans ratio of 4.6 percent, granted at a weighted average rate (discounting the value of the interbank interest rate, TIIE) of 6.2 percent and a balance of 402 billion pesos. In the international scenario of 2020, the number of loans to households from commercial banks for every ten thousand adults in Mexico was 5 thousand 370, falling below Brazil and Chile. People between 30 and 39 years old accounted for the highest percentage of the population that has or has had a loan in a financial institution, with 55 percent.

The number of **individual saving accounts for retirement** amounted to 70.4 million, a growth of three percent in the last year. Most of the accounts managed through the Mexican Institute of Social Security (IMSS) belonged to people between 25 and 44 years old, with 50 percent. The total amount of voluntary savings and solidarity savings increased, going from 122.8 billion pesos in 2020 to 153.7 billion in 2021. People between 30 and 39 years old concentrated the highest percentage of the population that has or has had savings for retirement, with 56 percent.

Regarding **insurance**, the amount of direct premiums amounted to 643.2 billion pesos, representing an increase of ten percent compared to 2020. Life insurance was the one that concentrated the highest percentage of the composition of the portfolio of the insurance industry. In the international context of 2021, the penetration of the insurance sector in Mexico was 2.5 percent of the Gross Domestic Product (GDP). This percentage was lower than the one reported by Brazil, Chile, and Colombia and above that of Peru. People between 30 and 39 years old concentrated the highest percentage of the population with life insurance (18 percent).

Regarding **transactions**, there was an increase in the number transfers between banks or to the same bank, from 157 percent to 165 percent as a percentage of GDP, from the fourth quarter of 2020 to the same period of 2021. From October 2019 to December 2021, the transfers sent by CoDi increased considerably from 38 to 220 thousand operations. In the international comparison of 2020, Mexico had 44.1 card transactions per adult person with an average amount of 29.6 dollars in each transaction. People between 30 and 39 years old concentrated the highest percentage of the population that makes digital payments more frequently in purchases greater than 500 pesos, with 36 percent.

Remittances sent to Mexico almost reached 51.6 billion dollars, an increase of 27 percent compared to 2020 and an average amount of 378 dollars. The state of California in the United States concentrated 33 percent of the total remittances sent to Mexico. The average cost of sending remittances from the United States to Mexico in 2020 was 4.3 percent for every 200 dollars, which was higher for Brazil, Costa Rica, and Colombia; and lower for Honduras and Peru. Directo a México platform continued to be scarcely used, representing less than one percent of the total money transfers. People between 30 and 39 years old accounted for the highest percentage of the population who received money from relatives or acquaintances living in another country, with 14 percent.

Information on the **actions of the National Commission for the Protection and Defense of Users of Financial Services** (Condusef, for its acronym in Spanish) revealed that the number of defense actions for users of the financial system increased 35 percent from 2020 to 2021, that is, 478 thousand more shares. Technical-legal advice represented 66 percent of the total defense actions, while controversies represented 16 percent. Doubts about knowing if the person is an insurance beneficiary were the main reason for contacting Condusef assistance; while the credit card was the product that presented the most complaints, with 17 percent of the total.

Concerning **claims** before commercial banking institutions, 10.4 million claims were filed for an amount of 37.6 billion pesos. Compared to the previous year, 860 thousand fewer claims were registered, but the amount claimed increased by around five billion pesos. Nearly seven out of ten completed claims were resolved in favor of the customer. People in the 30 and 39 age range concentrated the highest percentage that knows where to go to put a claim regarding a financial product, with 59 percent.

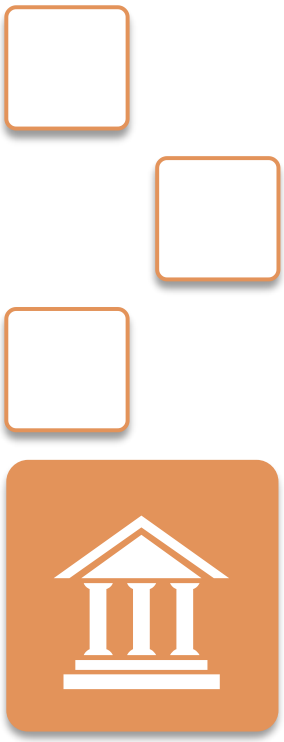
As for the **IPAB bank savings protection information** showed that, in 2021, more than 135 million natural and legal persons had a guaranteed account with an average balance of 42 thousand 480 pesos. Likewise, the IPAB acted on time in the last two banking resolutions, since during the first 60 days after the revocation of the license, it was possible to reimburse more than 92 percent of the covered amount of Banco Ahorro Famsa (2020) and 95 percent of Banco Accendo (2021). People between 30 and 39 years old concentrated the highest percentage of the population that is aware of savings protection, with 30 percent.

The analysis of **gender gaps** revealed that the gap in deposit accounts ownership was 1.5 percentage points (pp) and in the distribution of the credit portfolio 7.4 pp, both in favor of women. Municipalities with medium level of the social gap concentrated women's accounts and loans. Women presented a lower percentage of overdue balance in all sectors -except in SOFIPOS, and a higher total weighted average interest rate in all sectors, compared to men. In the popular savings and credit entities, the percentage of clients and members continued to favor women. Likewise, it was shown that, in all age groups, women have or have had less of a deposit account and an individual retirement savings account than men. On the other hand, women between 30 and 39 years old who have or have had a loan at a formal financial institution presented a gap of 0.2 pp in their favor.

Download Panorama data in:
bit.ly/Datos_Panorama_2022

Infraestructura financiera

DESCARGAR DATOS



Sucursales

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

Al cierre de 2021, el **número de sucursales** en el país fue de **15 mil 465**, es decir, hubo una **disminución de cuatro por ciento** respecto a 2020. Se reportó una **cobertura de la mitad de los municipios** y una **cobertura demográfica de 92 por ciento.** La banca múltiple concentró una de cada tres sucursales, en que **Banco Azteca fue la institución con mayor número**. Asimismo, en los **municipios con rezago social muy bajo** se concentraron **el mayor número de sucursales** con 12 mil 314 unidades; en contraste con los **municipios con un rezago social muy alto,** donde se registró el **menor número de sucursales**, concentrando solo 47.

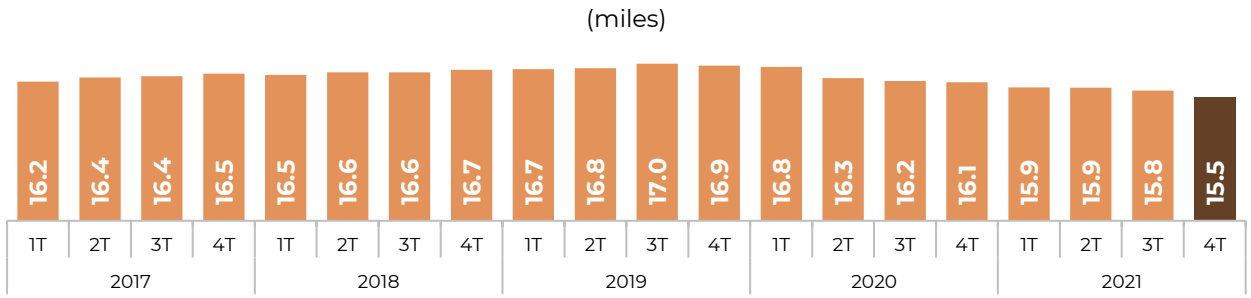
La entidad con el **mayor número de sucursales** fue la **Ciudad de México**, donde se concentraron **mil 698**; mientras el **municipio con más sucursales** fue **Guadalajara**, en el estado de Jalisco, con **366.** El **porcentaje de la población con acceso al menos a una sucursal** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **77 por ciento**, que representa el **20 por ciento de localidades con más de 20 habitantes.**

En el contexto internacional, al cierre de 2020, el **número de sucursales de la banca comercial por cada diez mil personas adultas** fue de **1.3 para México**. Dicha cifra resultó igual en Colombia; mayor en otros países como Brasil con 1.8 y Honduras con 1.6; y menor en países como Chile con 1.2 y Perú con 0.6.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que utilizó una sucursal, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue 45 por ciento para **personas entre 18 y 39 años**; 40 por ciento para **personas de 40 a 49 años**; 36 por ciento para **personas de 50 a 59 años**; 35 por ciento para **personas de 60 a 70 años**; y 23 por ciento para **personas mayores de 70 años**.

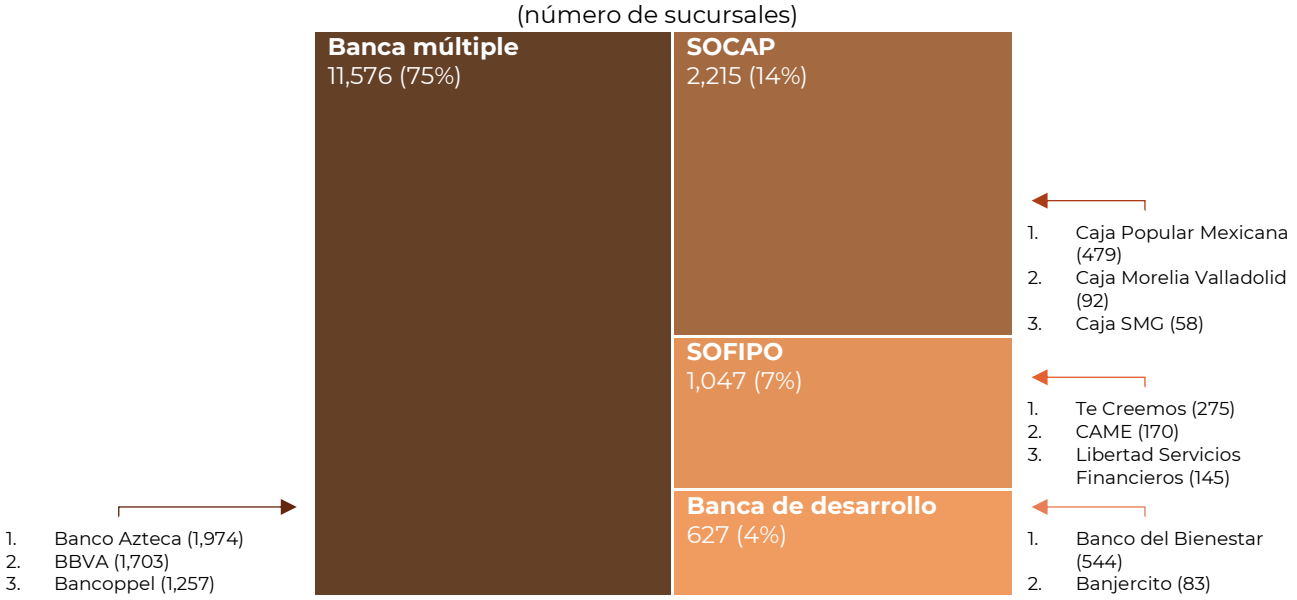
Número de sucursales en 2021	Número de sucursales por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Cobertura municipal en 2021	Cobertura demográfica en 2021
15,465	1.6	-4.2%	50%	92%

• Evolución trimestral de sucursales en México



Fuente: CNBV, 2017-2021

• Distribución de sucursales por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Entidades con mayor y menor número de sucursales

↑

Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	1,698	2.3
Estado de México	1,538	1.2
Jalisco	1,483	2.4
Guanajuato	939	2.1
Nuevo León	897	2.1

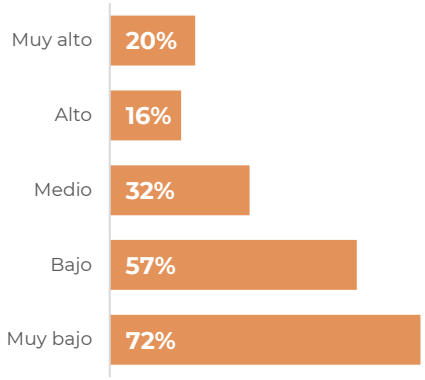
↓

Entidad	Número	Demográfico[1]
Aguascalientes	169	1.6
Colima	154	2.6
Baja California Sur	133	2.2
Campeche	116	1.6
Tlaxcala	108	1.1

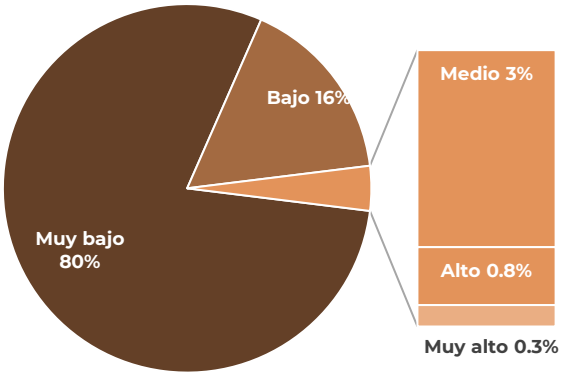
1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura y distribución de sucursales por rezago social del municipio

Cobertura de sucursales por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)

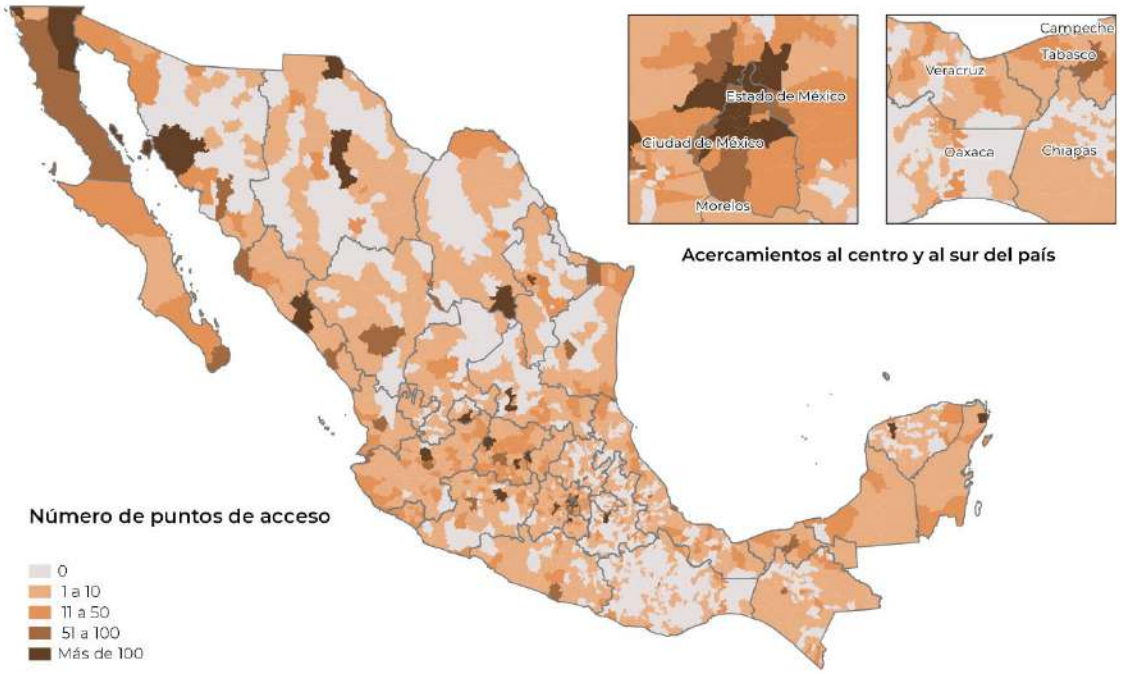


Distribución de sucursales por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de sucursales por municipio



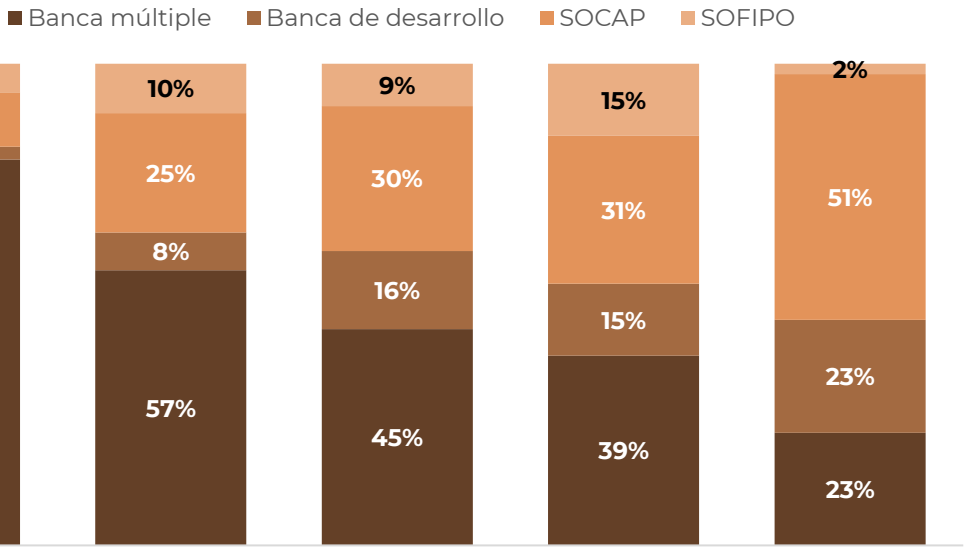
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Municipios con mayor número de sucursales

Municipio	Número	Demográfico[1]
Guadalajara, Jalisco	366	3.3
Monterrey, Nuevo León	324	3.5
León, Guanajuato	265	2.1
Cuauhtémoc, Ciudad de México	245	5.3
Querétaro, Querétaro	245	3.0

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

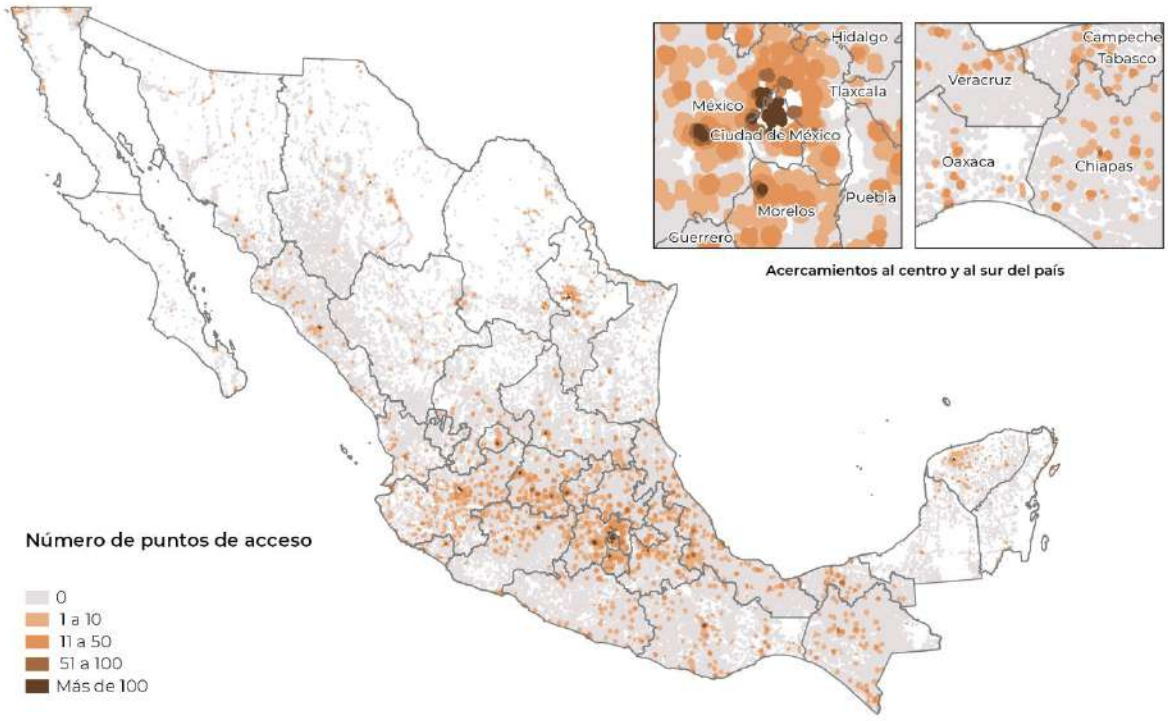
• Distribución de sucursales por nivel de rezago social del municipio y sector



	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Total de sucursales	**12,314**	**2,545**	**432**	**127**	**47**

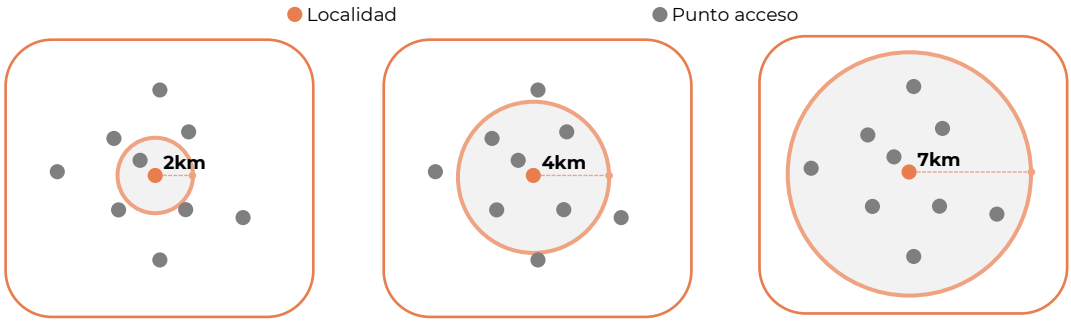
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de sucursales georreferenciadas



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada

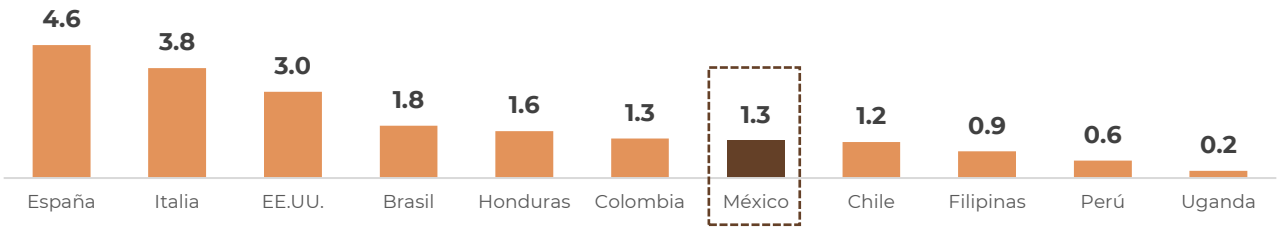


Distancia	Población	Número de localidades[1/]
A 7 kilómetros	84.0%	36.1%
A 4 kilómetros	77.0%	19.5%
A 2 kilómetros	70.7%	8.1%

1/ Localidades con más de 20 habitantes
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Comparativo internacional

Sucursales de la banca comercial
(número por cada 10 mil personas adultas)

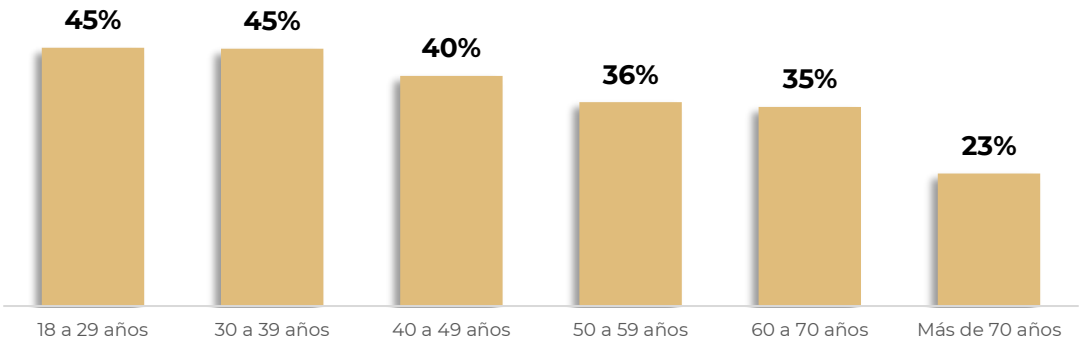


Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), datos al cierre de 2020.

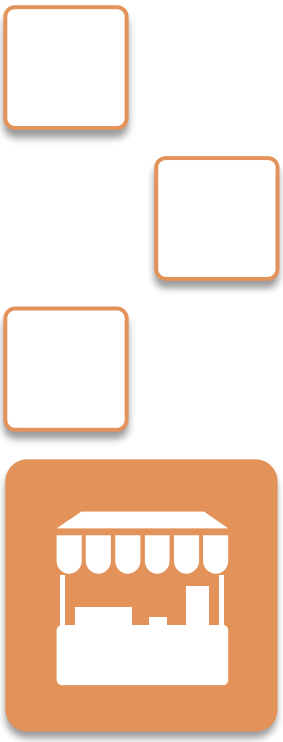
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que utilizó una sucursal
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021



Corresponsales

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

El número de corresponsales al cierre de 2021 fue de **48 mil 845**, lo que implicó un crecimiento de **seis por ciento** respecto a 2020. Se reportó una **cobertura municipal de 75 por ciento** y una **cobertura demográfica de 98 por ciento.** 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 en corresponsales con **mayor frecuencia** fueron los **depósitos** (81 por ciento). Asimismo, el **promedio de instituciones financieras por comercio** fue de **9.6.**

El **Estado de México** fue la entidad con **mayor número** de corresponsales con **poco más de cuatro mil** y **Campeche** fue la entidad con **menor número** con **337**. En cuanto a municipios, **Monterrey** concentró el **mayor número de corresponsales** con **mil 119**. El mayor y menor número de corresponsales se registró en los **municipios con rezago social muy bajo y muy alto**, respectivamente.

El **porcentaje de la población con acceso al menos a un corresponsal** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **88 por ciento,** que representa el **43 por ciento de localidades con más de 20 habitantes.**

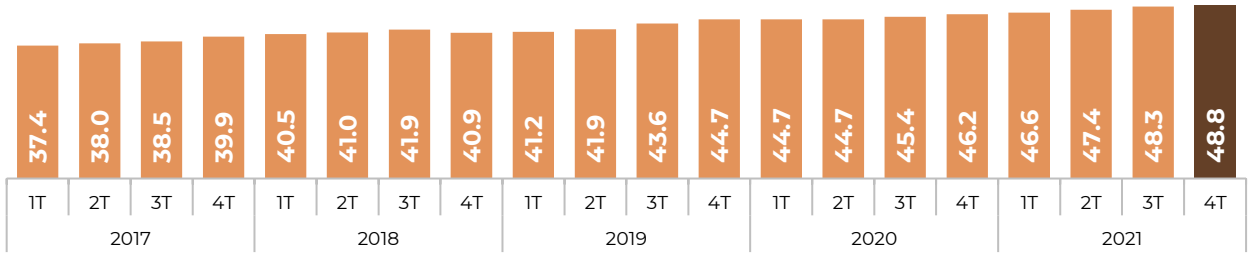
En el contexto internacional, al cierre de 2020, **México** contó con **4.8 corresponsales por cada diez mil personas adultas**, cifra que fue menor que en otros países como Colombia con 39.8; Perú con 31.8; y Brasil con 11.9.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que utilizó un corresponsal, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue 48 por ciento para **personas entre 18 y 39 años**; 46 por ciento para **personas de 40 a 49 años**; 41 por ciento para **personas de 50 a 59 años**; 29 por ciento para **personas de 60 a 70 años**; y 13 por ciento para **personas mayores de 70 años**.

Número de corresponsales en 2021	Número de corresponsales por cada 10 mil personas adultas en 2021	Promedio de módulos por corresponsal en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Cobertura municipal en 2021	Cobertura demográfica en 2021
48,845	**5.1**	**9.6**	**5.8%**	**75%**	**98%**

• Evolución trimestral de corresponsales en México

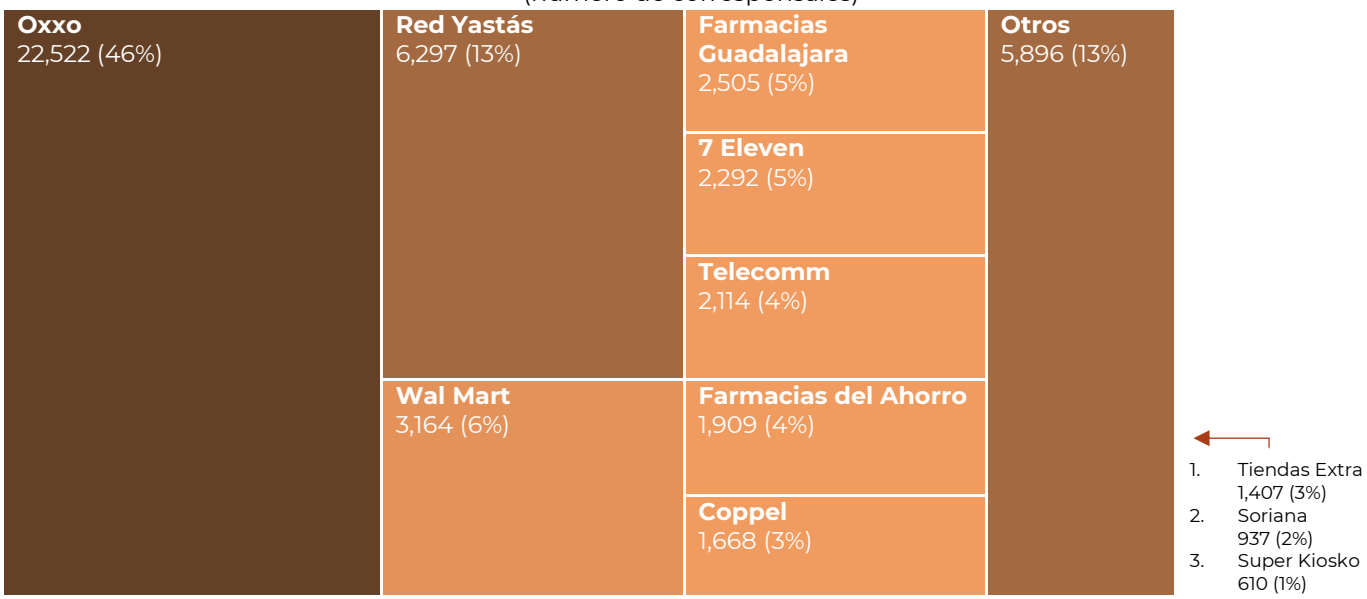
(miles)



Fuente: CNBV, 2017-2021

• Distribución de corresponsales por comercio o administrador

(número de corresponsales)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Entidades con mayor y menor número de corresponsales

↑

Entidad	Número	Demográfico[1]
Estado de México	4,065	3.1
Nuevo León	3,900	9.1
Ciudad de México	3,471	4.7
Jalisco	3,288	5.3
Veracruz	3,168	4.9

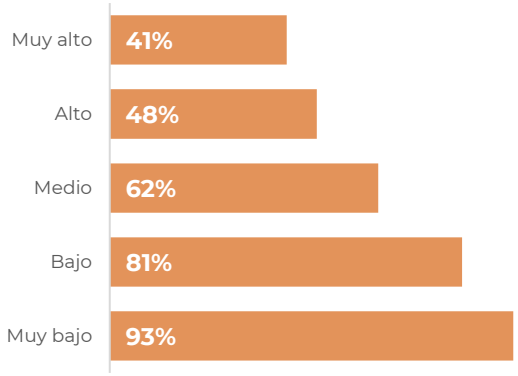
↓

Entidad	Número	Demográfico[1]
Colima	550	9.3
Baja California Sur	545	9.0
Zacatecas	530	4.4
Tlaxcala	366	3.6
Campeche	337	4.5

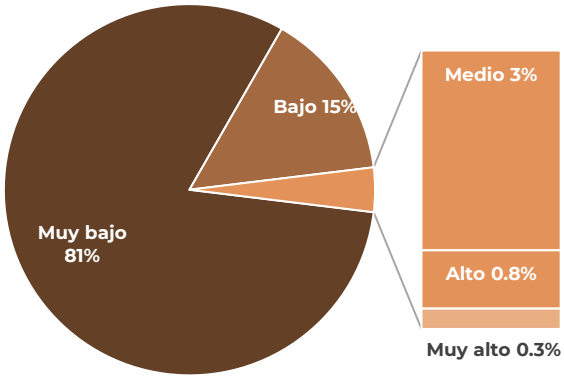
1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura y distribución de corresponsales por rezago social del municipio

Cobertura de corresponsales por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)

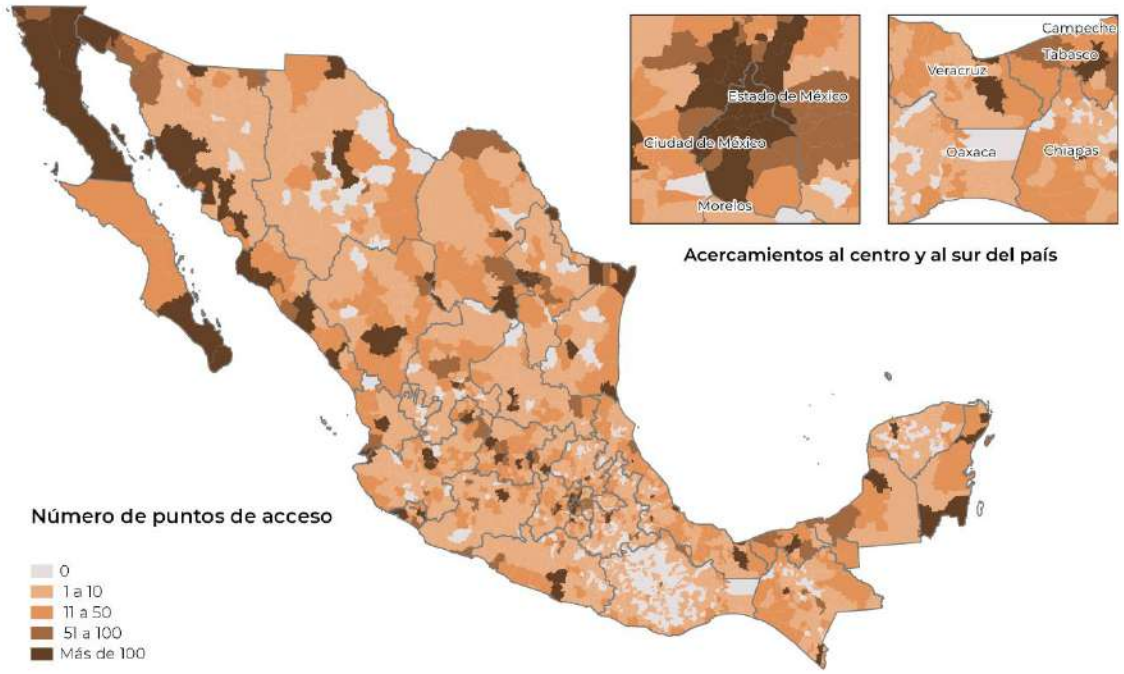


Distribución de corresponsales por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de corresponsales por municipio



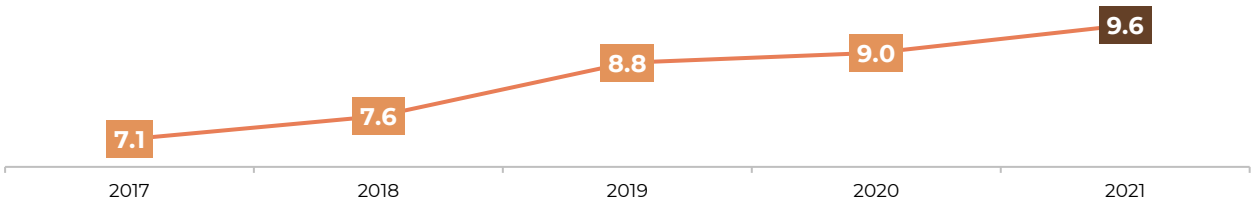
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Municipios con mayor número de corresponsales

Municipio	Número	Demográfico[1]
Monterrey, Nuevo León	1,119	12.3
Tijuana, Baja California	1,087	7.4
Puebla, Puebla	700	5.3
Mexicali, Baja California	693	8.7
Guadalajara, Jalisco	693	6.2

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

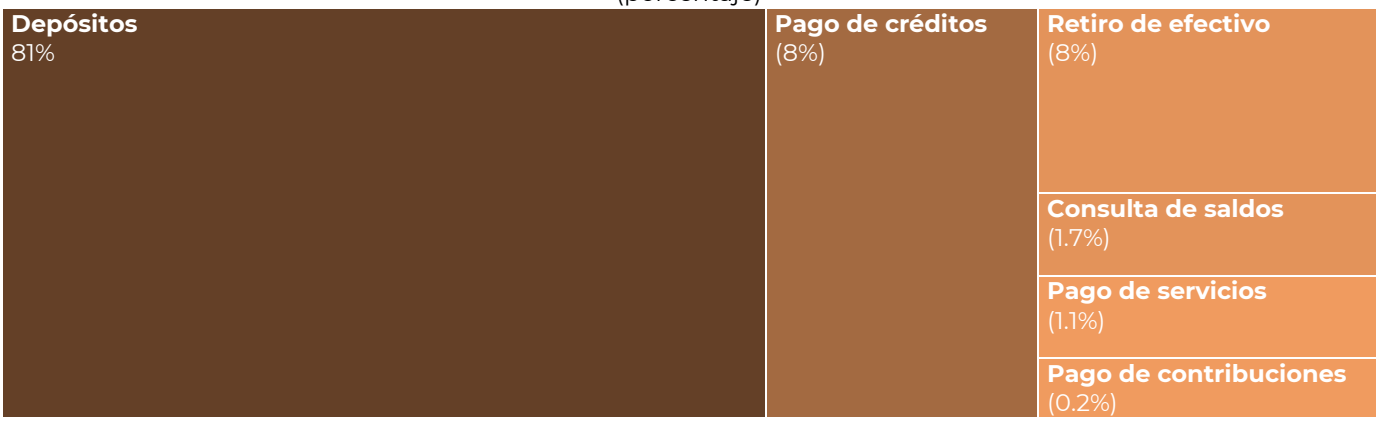
• Evolución del promedio de instituciones financieras por corresponsal



Fuente: CNBV, 2017-2021, a diciembre de cada año

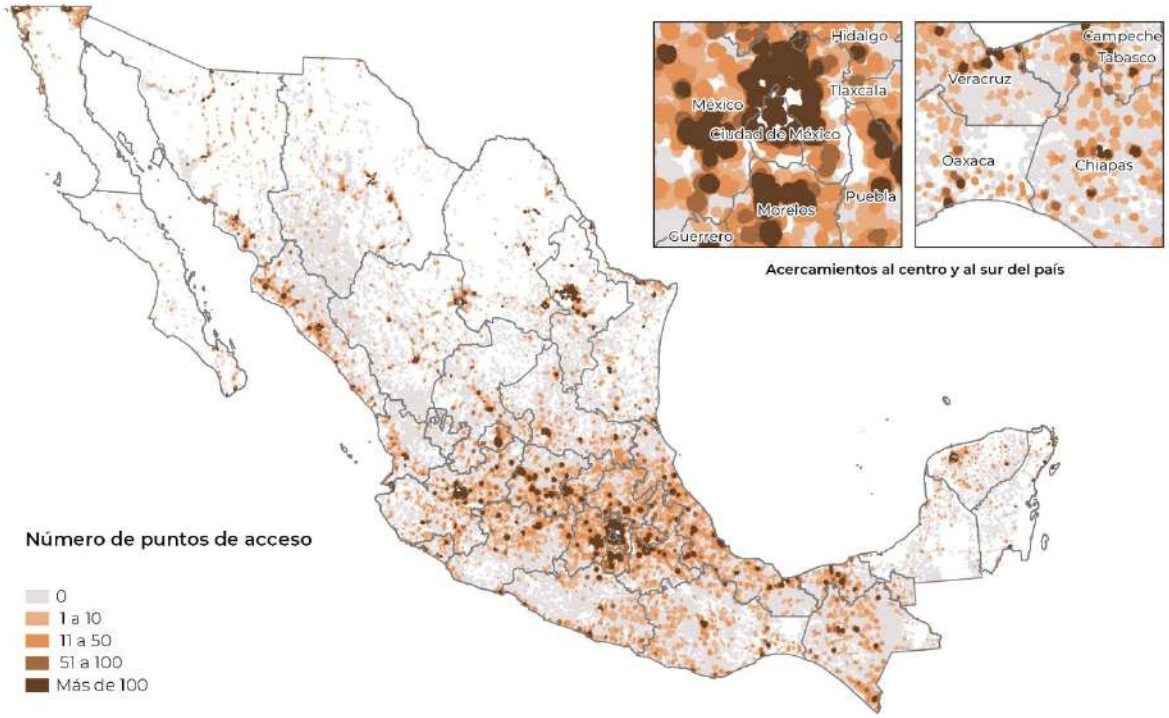
• Concentración de operaciones realizadas en corresponsales

(porcentaje)



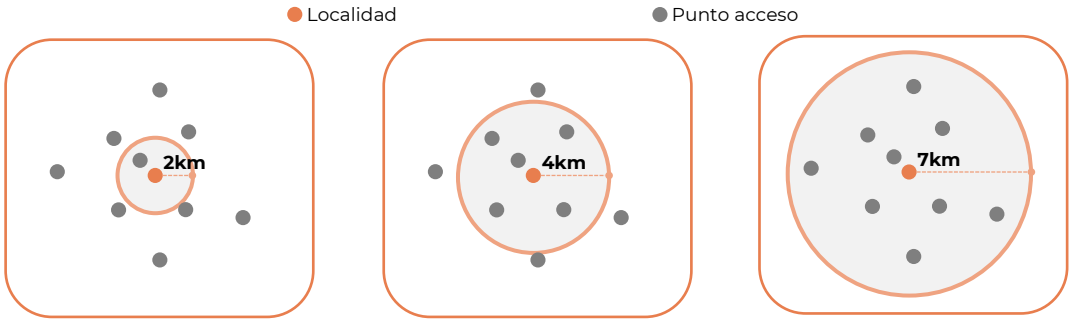
Fuente: CNBV, enero - diciembre 2021

• Concentración de corresponsales georreferenciados



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada

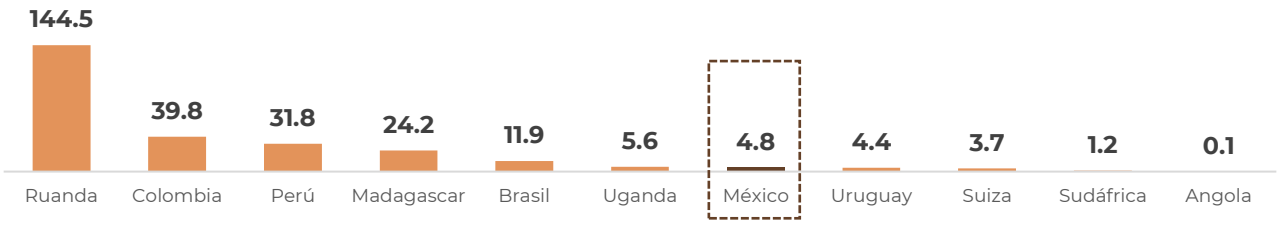


Distancia	Población	Número de localidades[1/]
A 7 kilómetros	93.8%	65.3%
A 4 kilómetros	88.3%	42.9%
A 2 kilómetros	82.5%	23.5%

1/ Localidades con más de 20 habitantes
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Comparativo internacional

Corresponsales
(número por cada 10 mil personas adultas)

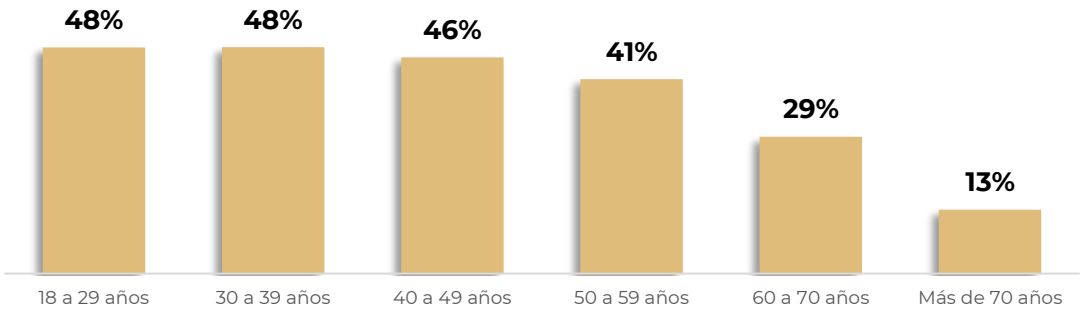


Incluye dos países con ingreso alto, cinco con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), datos al cierre de 2020.

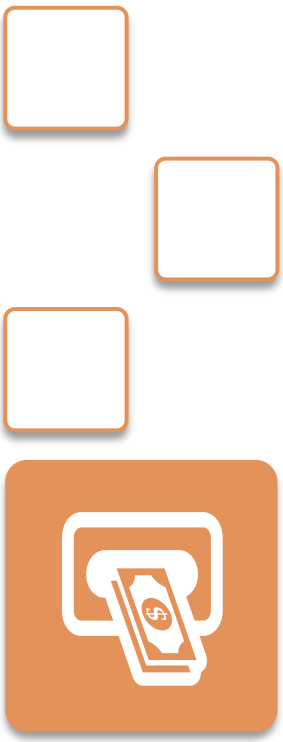
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que utilizó un corresponsal
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021



Cajeros automáticos

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

Durante 2021, el **número de cajeros automáticos** ascendió a **60 mil 435 unidades**, representando un crecimiento de **cerca del dos por ciento** respecto a 2020. Se tuvo una **cobertura municipal del 60 por ciento** y una **cobertura demográfica del 95 por ciento.**

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cajeros** con **ocho mil 445 y Tlaxcala** con el **menor número** con **374.** El municipio con mayor número de cajeros fue **Cuauhtémoc** en la Ciudad de México con dos mil 276. La cobertura de cajeros en municipios **con rezago social muy bajo** fue del **85 por ciento** y en municipios **con rezago social muy alto** solo fue del **21 por ciento**. El **porcentaje de la población con acceso al menos a un cajero** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **80 por ciento,** que representó el **25 por ciento de localidades con más de 20 habitantes.** De 2020 a 2021, el **número de cajeros en los que se pueden realizar retiros y depósitos** registraron un incremento del **22 por ciento**, en tanto que en los que se pueden realizar **solo retiros** registraron un aumento de **casi uno por ciento**.

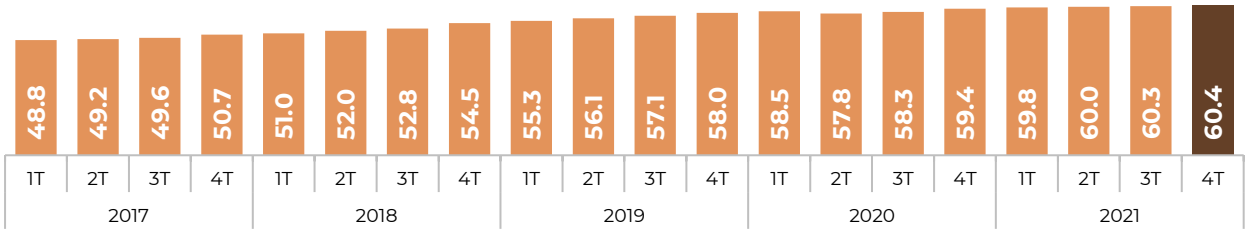
En el contexto internacional, al cierre de 2020, el **número de cajeros por cada diez mil personas adultas** fue de **6.2 para México**. Este número resultó mayor en Perú (12.4) y Brasil (9.7), y menor para Chile (4.9) y Colombia (4.1).

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que utilizó un cajero automático, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue 59 por ciento para **personas de 18 a 29 años**; 57 por ciento para **personas de 30 a 39 años**; 52 por ciento para **personas de 40 a 49 años**; 42 por ciento para **personas entre 50 y 70 años**; y 30 por ciento para **personas mayores de 70 años.**

Número de cajeros en 2021	Número de cajeros por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Cobertura municipal en 2021	Cobertura demográfica en 2021
60,435	**6.3**	**1.7%**	**60%**	**95%**

• Evolución trimestral de cajeros automáticos en México

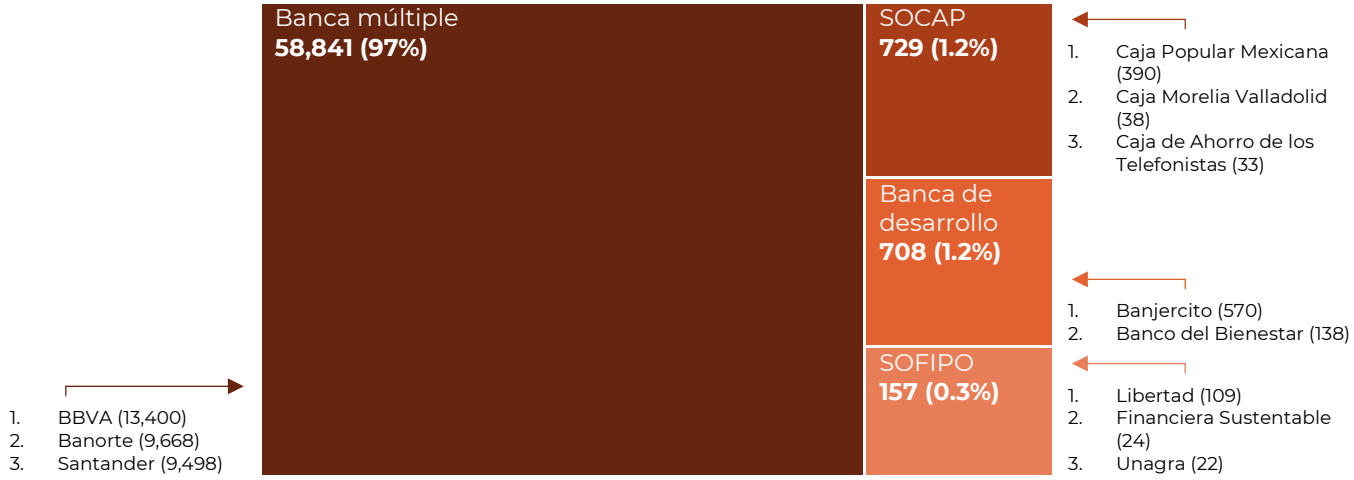
(miles)



Fuente: CNBV, 2017-2021

• Distribución de cajeros automáticos por sector e institución

(número de cajeros automáticos)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Entidades con mayor y menor número de cajeros automáticos

↑

Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	8,445	11.4
Estado de México	6,034	4.6
Nuevo León	4,570	10.7
Jalisco	4,297	6.9
Veracruz	2,851	4.4

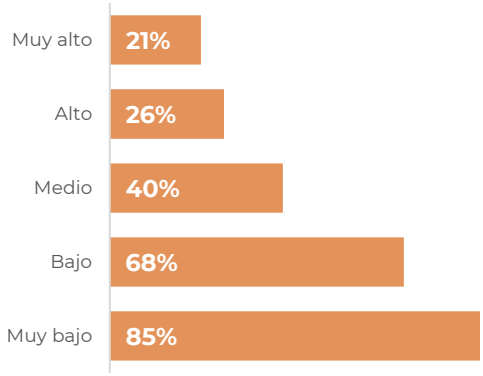
↓

Entidad	Número	Demográfico[1]
Nayarit	629	6.7
Zacatecas	545	4.5
Campeche	424	5.7
Colima	405	6.9
Tlaxcala	374	3.7

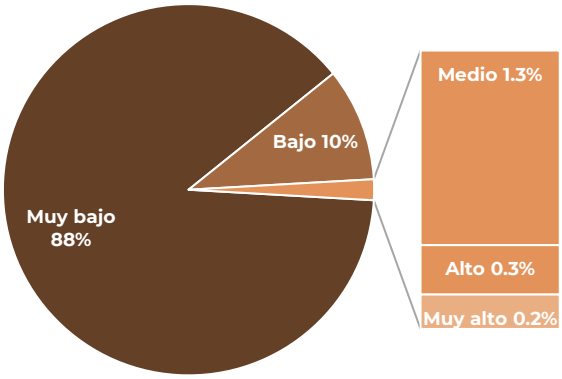
1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura y distribución de cajeros por rezago social del municipio

Cobertura de cajeros por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)

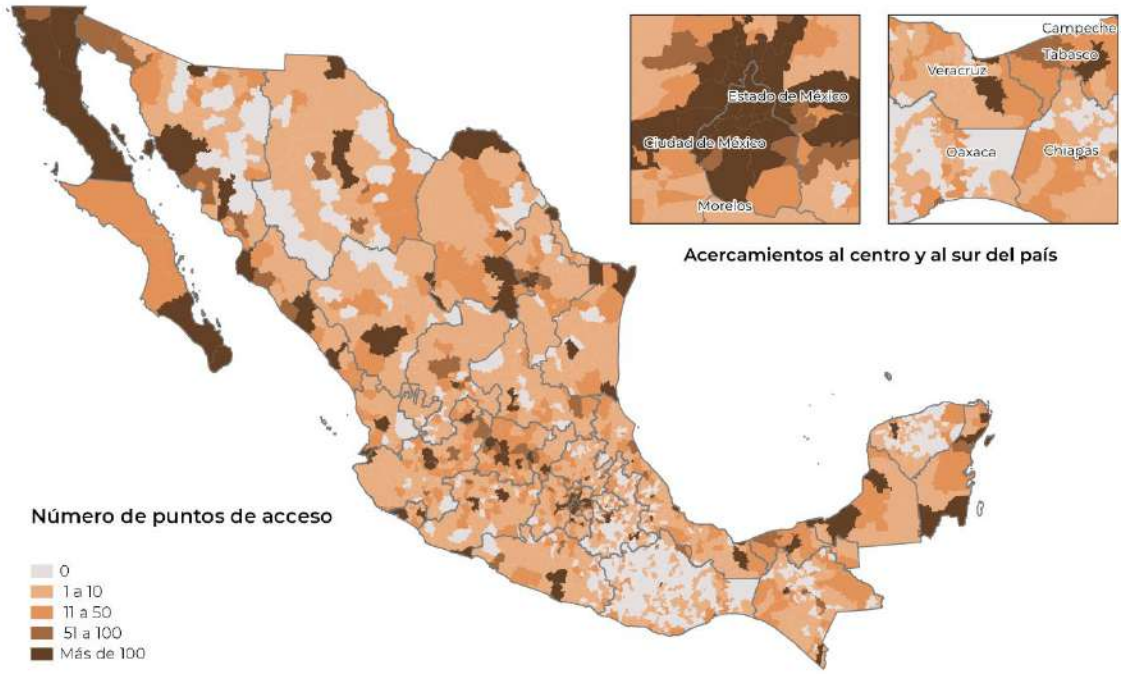


Distribución de cajeros por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de cajeros automáticos por municipio



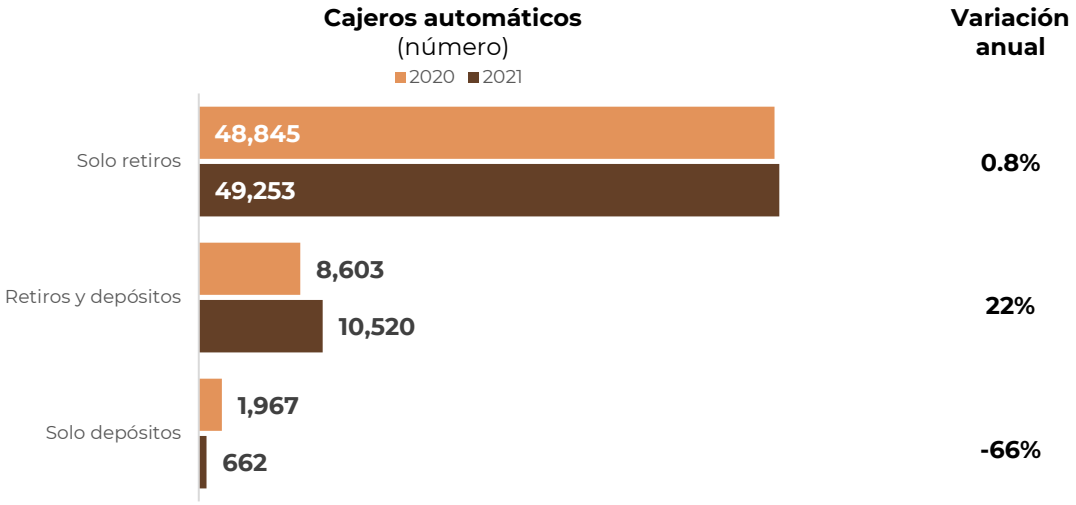
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Municipios con mayor número de cajeros automáticos

Municipio	Número	Demográfico[1]
Cuauhtémoc, Ciudad de México	2,276	49.2
Monterrey, Nuevo León	1,751	19.2
Guadalajara, Jalisco	1,604	14.5
Puebla, Puebla	1,087	8.2
Toluca, Estado de México	1,070	15.5

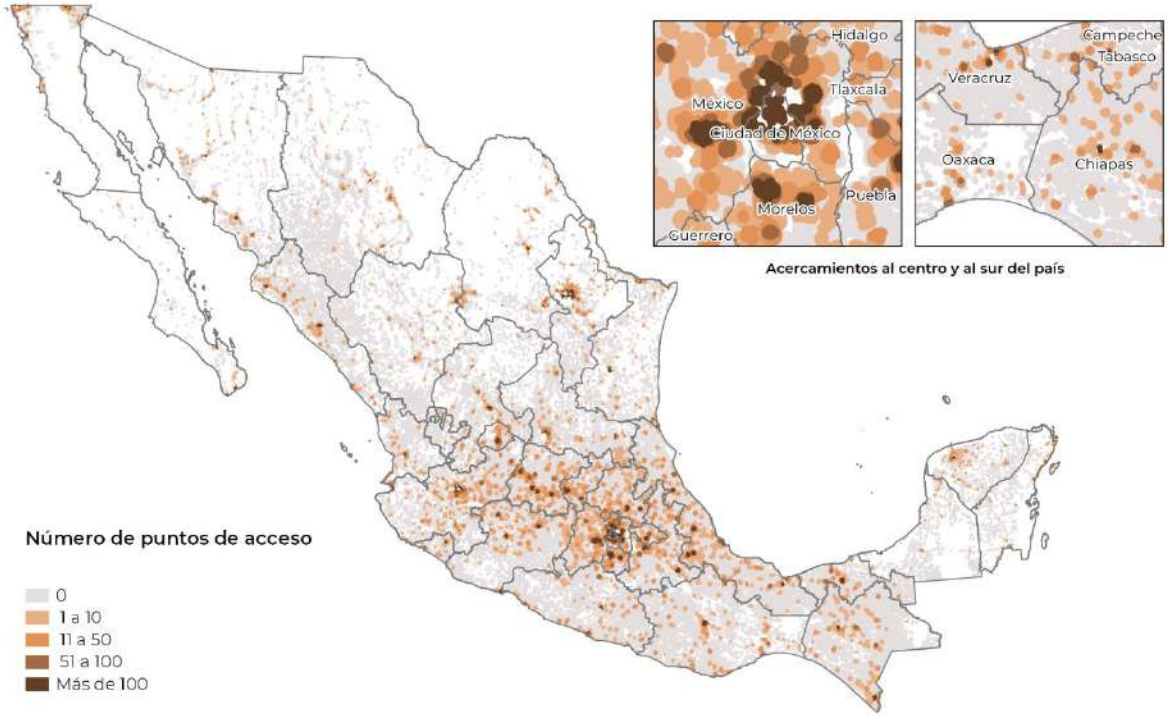
1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Crecimiento anual por tipo de cajero



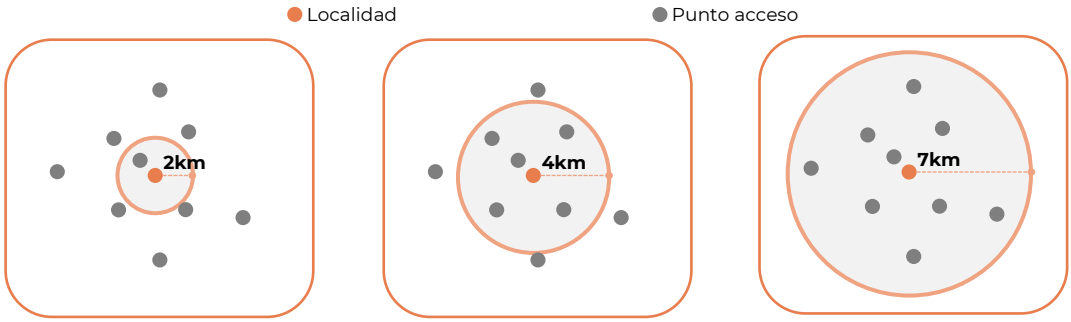
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

• Concentración de cajeros georreferenciados



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada

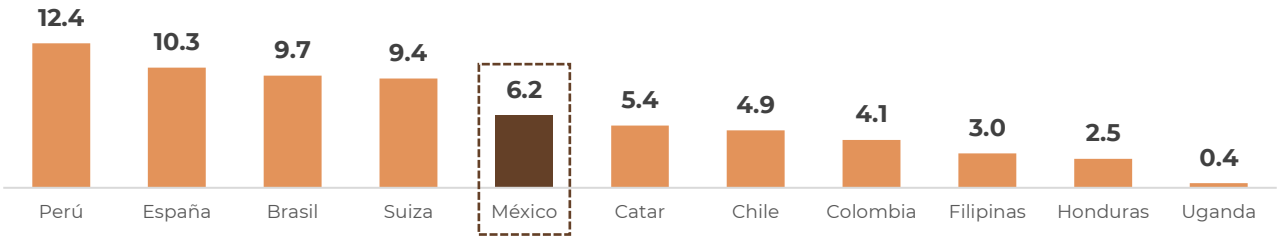


Distancia	Población	Número de localidades[1/]
A 7 kilómetros	86.7%	42.8%
A 4 kilómetros	80.0%	24.6%
A 2 kilómetros	73.8%	11.5%

1/ Localidades con más de 20 habitantes
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Comparativo internacional

Cajeros automáticos
(número por cada 10 mil personas adultas)

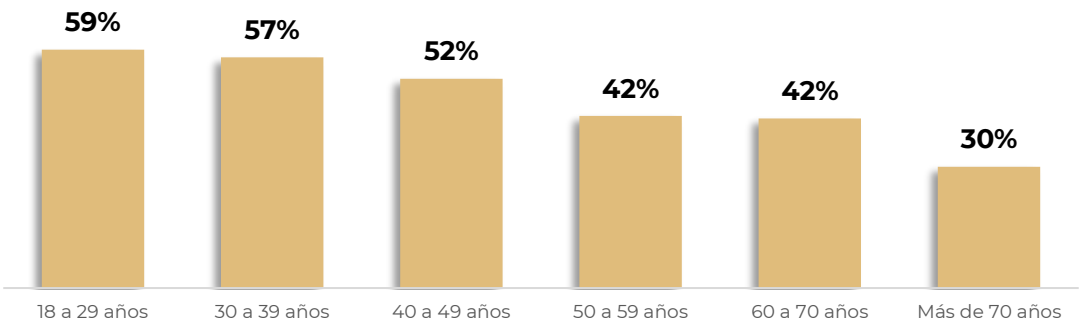


Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), datos al cierre de 2020.

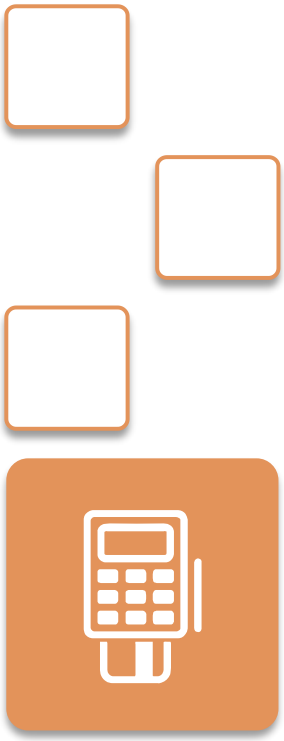
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que utilizó un cajero automático
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021



Terminales punto de venta

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

Al cierre de 2021, el **número de terminales punto de venta (TPV) de la banca y de las EACP** fue cerca de **1.5 millones**, obteniéndose una disminución de **uno por ciento** respecto a 2020. Adicionalmente, el **número de TPV de agregadores** fue de alrededor de **2.9 millones**, registrándose un crecimiento de **ocho por ciento** respecto al año anterior. Por lo que, el **número total de TPV** en el país ascendió a **4.3 millones**, lo que representa una **cobertura municipal** de **94 por ciento** y una **cobertura demográfica** de **casi 100 por ciento.**

Por otra parte, la **cobertura de TPV de la banca y de las EACP** en los **municipios de cualquier nivel de rezago social** fue **mayor a 59 por ciento,** mientras que la **cobertura de TPV de agregadores fue superior a 75 por ciento**.

La mayor parte de TPV de la banca y de las EACP fueron provistas por la **banca múltiple**, destacó **BBVA, Santander y Banorte**. Mientras la mayor concentración de **TPV de agregadores** fueron las que se conectan a un **dispositivo móvil.**

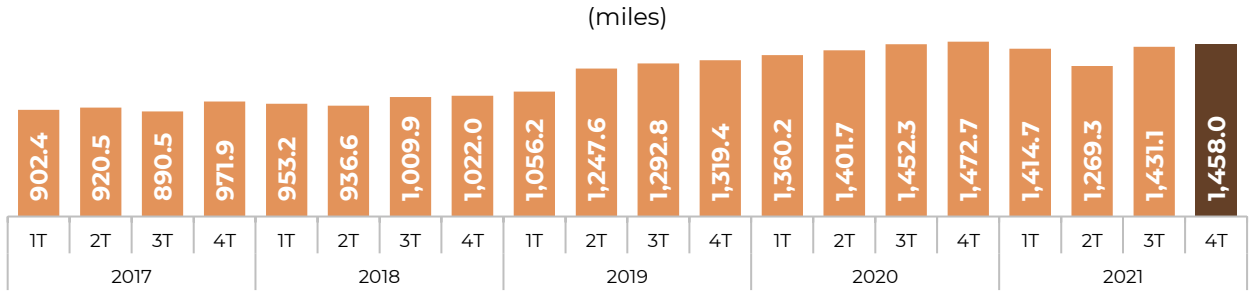
La **Ciudad de México** y **Tlaxcala** fueron las entidades con el **mayor y menor número de TPV de la banca y de las EACP** o **de agregadores**. El **porcentaje de la población con acceso al menos a una TPV** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **92 por ciento,** que representa el **56 por ciento de localidades con más de 20 habitantes.**

En el contexto internacional, al cierre de 2020, el **número de TPV de la banca comercial por cada diez mil personas adultas** fue de **158 para México**, lo cual resultó mayor en otros países como Brasil con 800 y Argentina con 253.

De acuerdo con la ENIF 2021, el mayor y menor **porcentaje de la población que utilizó su tarjeta de débito, por grupo de edad**, fue de 73 por ciento para **personas de 30 a 39 años** y 47 por ciento para **personas mayores de 70 años.**

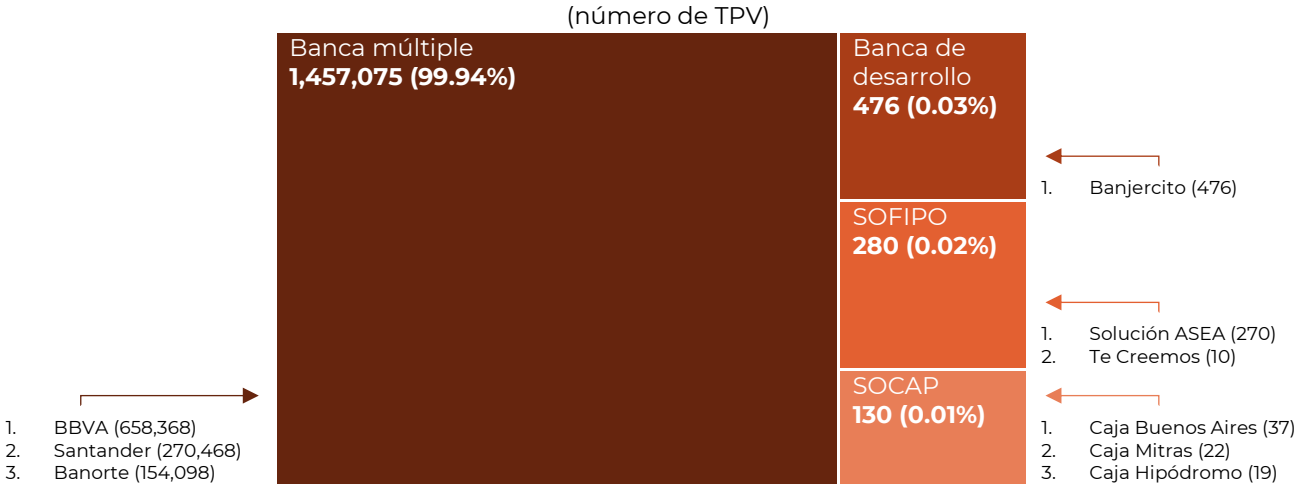
Número de TPV de la banca y EACP en 2021	Número de TPV de la banca y EACP por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Cobertura municipal de la banca y EACP en 2021	Cobertura demográfica de la banca y EACP en 2021
1,457,961	**152.7**	**-1.0%**	**85%**	**99.1%**

• Evolución trimestral de TPV de la banca y EACP en México



Fuente: CNBV, 2017-2021

• Distribución de TPV de la banca y EACP por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Entidades con mayor y menor número de TPV de la banca y EACP

↑

Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	278,712	377.1
Estado de México	123,527	93.2
Nuevo León	117,682	275.6
Jalisco	99,779	159.5
Veracruz	63,404	98.8

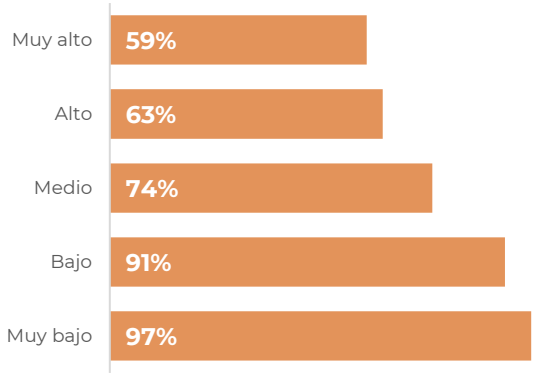
↓

Entidad	Número	Demográfico[1]
Nayarit	11,320	120.0
Colima	9,592	162.7
Zacatecas	9,148	76.2
Campeche	7,952	107.1
Tlaxcala	7,081	69.3

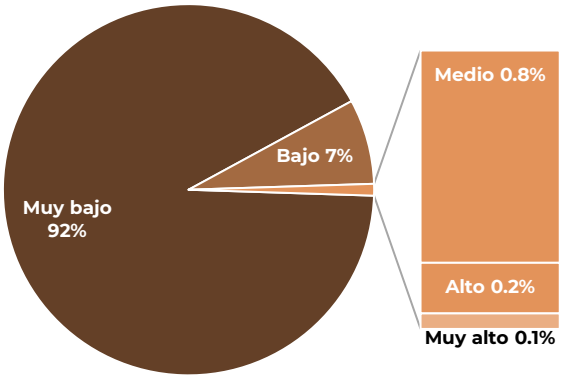
1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio

Cobertura de TPV por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)

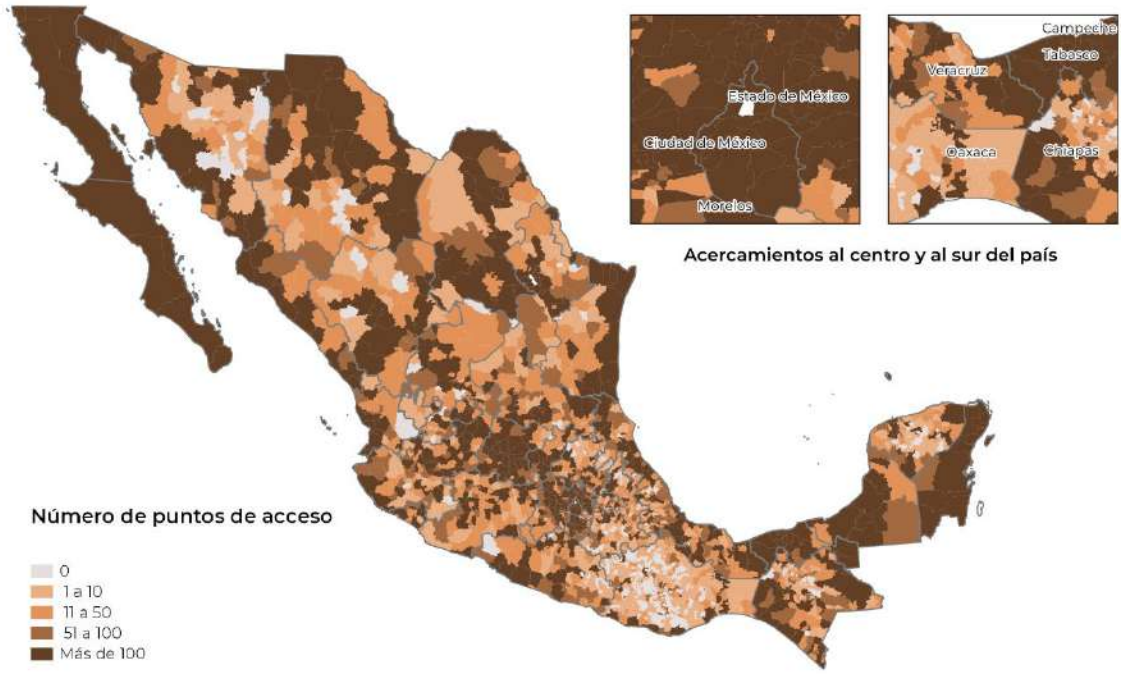


Distribución de TPV por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de TPV de la banca y EACP por municipio



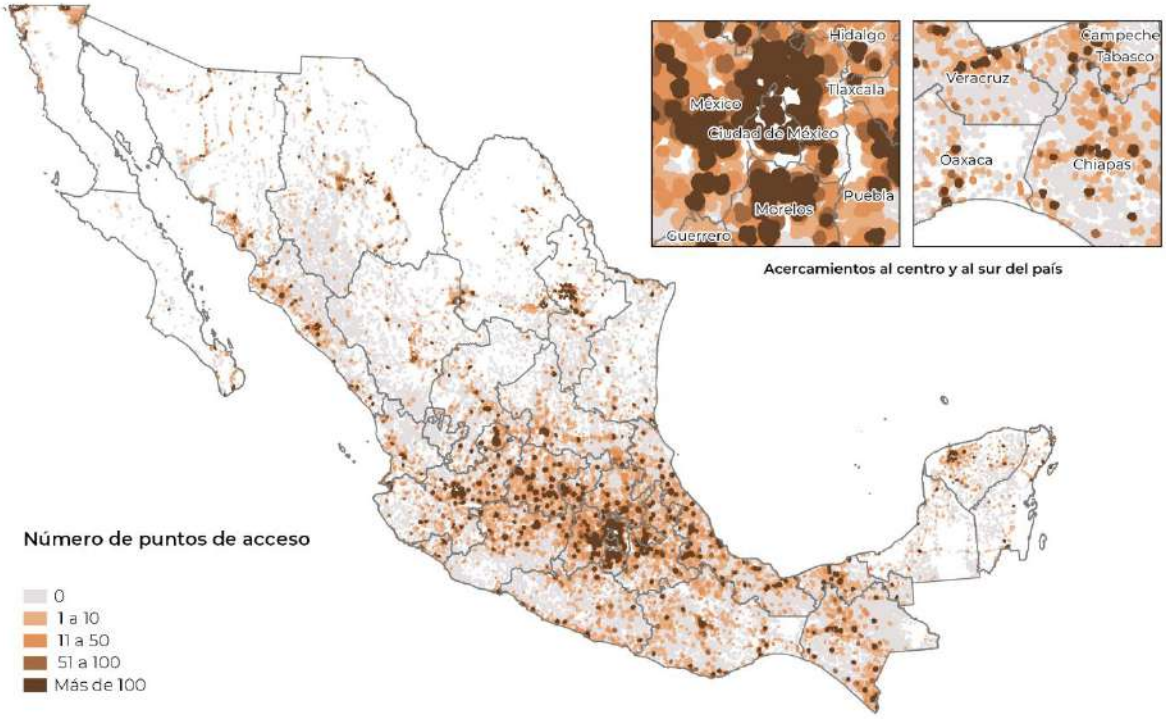
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

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

Municipio	Número	Demográfico[1]
Monterrey, Nuevo León	70,465	771.7
Cuauhtémoc, Ciudad de México	52,440	1,134.2
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	45,427	1,312.7
Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México	43,052	2,499.2
Álvaro Obregón, Ciudad de México	35,595	572.0

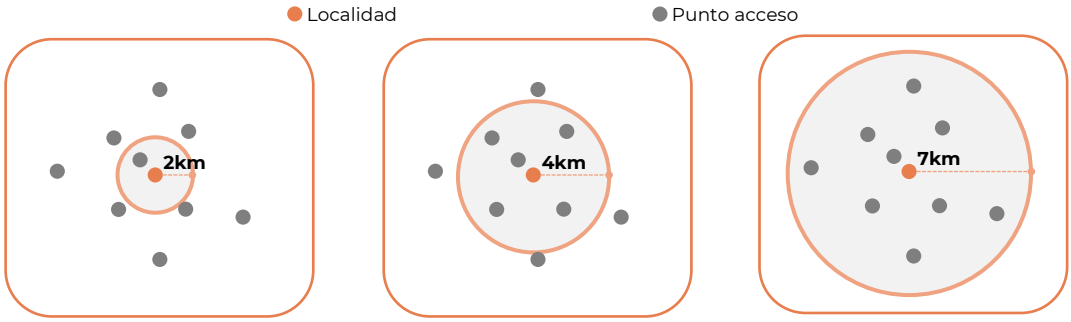
1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de TPV de la banca y EACP georreferenciadas



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



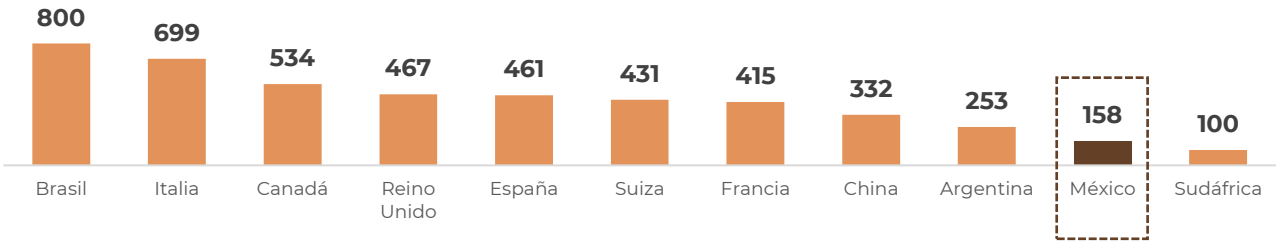
Distancia	Población	Número de localidades[1/]
A 7 kilómetros	96.2%	76.3%
A 4 kilómetros	92.0%	56.2%
A 2 kilómetros	86.9%	34.8%

1/ Localidades con más de 20 habitantes
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Comparativo internacional

TPV de la banca comercial
(número por cada 10 mil personas adultas)

Incluye cinco países con ingreso alto y cinco con median

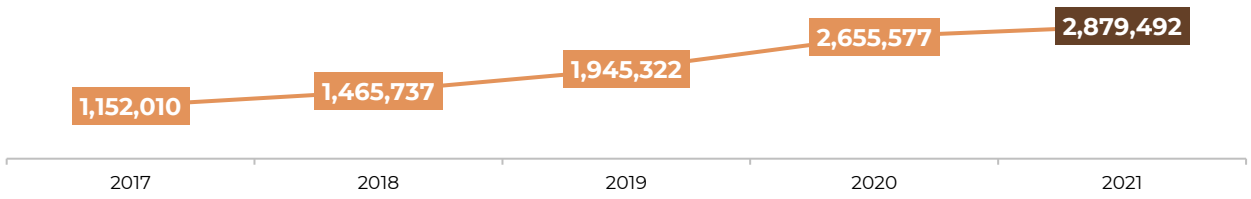


o alto (similares a México).
Para el comparativo de México no se incluyen TPV de agregadores
Fuente: Banco de Pagos Internacionales (BIS), 2020.

Número de TPV de agregadores en 2021	Número de TPV de agregadores por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Cobertura municipal de agregadores en 2021	Cobertura demográfica de agregadores en 2021
2,879,492	**301.5**	**8.4%**	**92%**	**99.7%**

• Evolución anual de TPV de agregadores en México

(número)



Fuente: CNBV, 2017- 2021, a diciembre de cada año

• Distribución de TPV de agregadores por tipo de dispositivo

(número de agregadores)

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

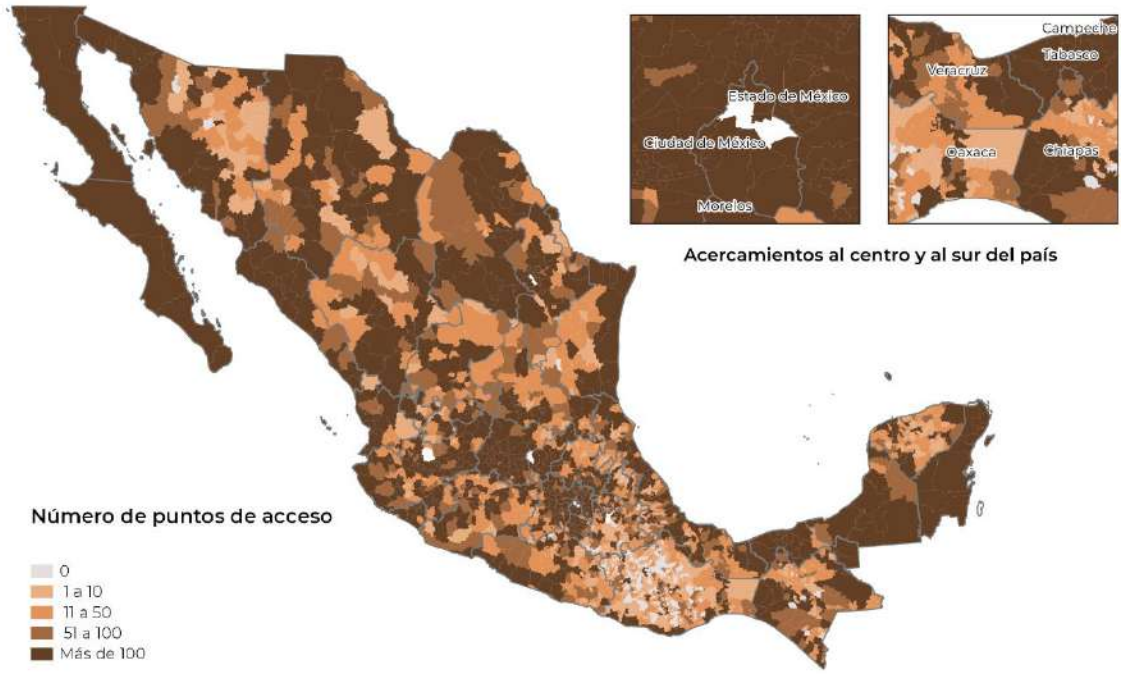
• Entidades con mayor y menor número de TPV de agregadores

↑ Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	823,046	1,113.7
Estado de México	395,338	298.2
Jalisco	228,403	365.2
Nuevo León	166,031	388.8
Puebla	121,243	251.3

↓ Entidad	Número	Demográfico[1]
Nayarit	15,653	165.9
Colima	15,526	263.4
Campeche	15,070	202.9
Zacatecas	13,495	112.4
Tlaxcala	14,310	140.1

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de TPV de agregadores por municipio



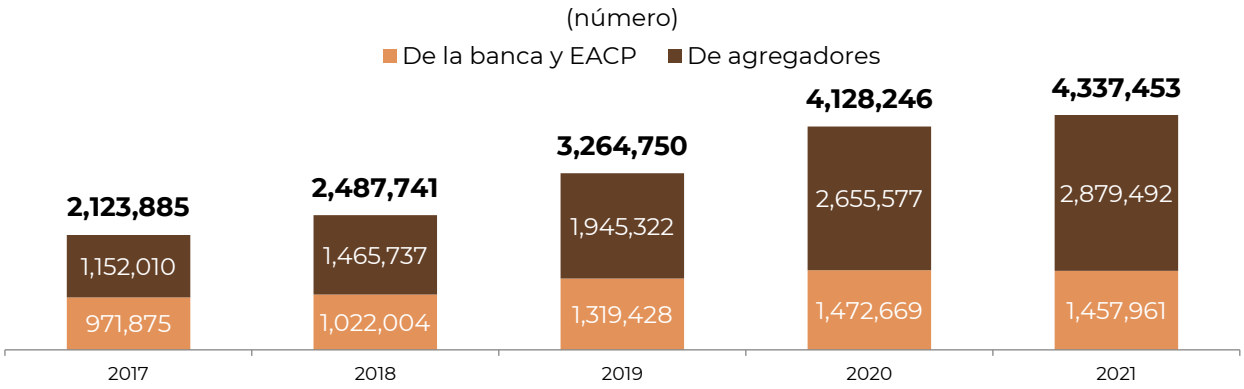
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Municipios con mayor número de TPV de agregadores

Municipio	Número	Demográfico[1]
Benito Juárez, Ciudad de México	284,839	7,439.5
Cuauhtémoc, Ciudad de México	191,790	4,148.2
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	247,940	7,164.9
Guadalajara, Jalisco	150,061	1,352.9
Monterrey, Nuevo León	201,403	2,205.6

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

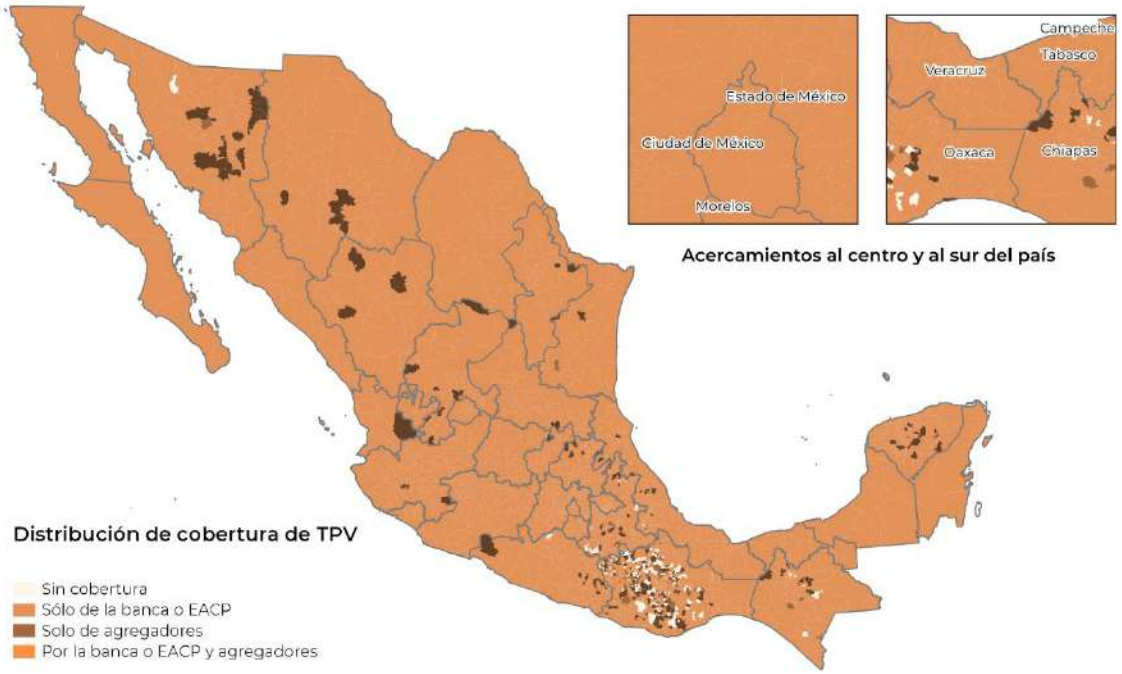
• Evolución anual del total de TPV en México



Fuente: CNBV, 2017- 2021, a diciembre de cada año

• 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
63	236	2,022	2,321

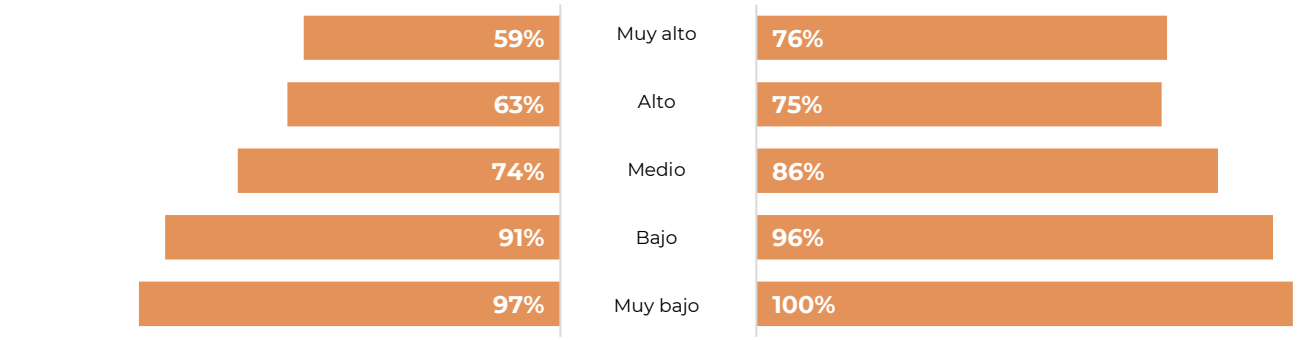


Cobertura municipal total en 2021	94%	Cobertura demográfica total en 2021	99.8%

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

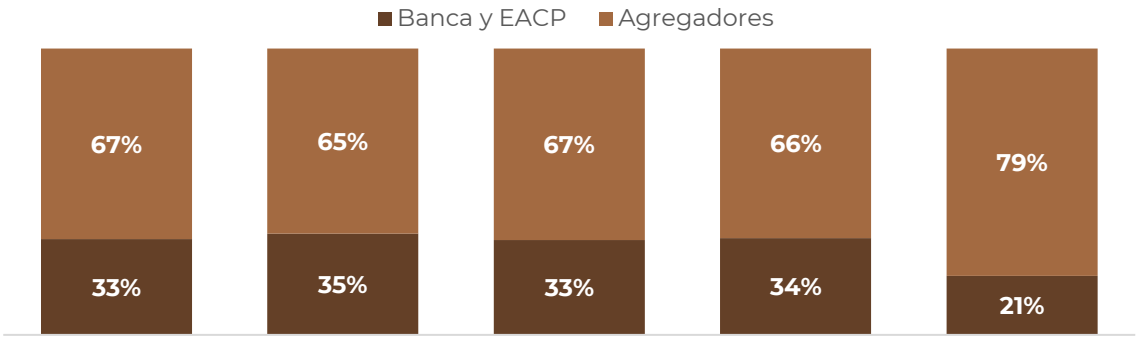
- Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio

Cobertura de TPV por nivel de rezago social del municipio
(porcentaje)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

- Distribución de TPV por nivel de rezago social del municipio y sector



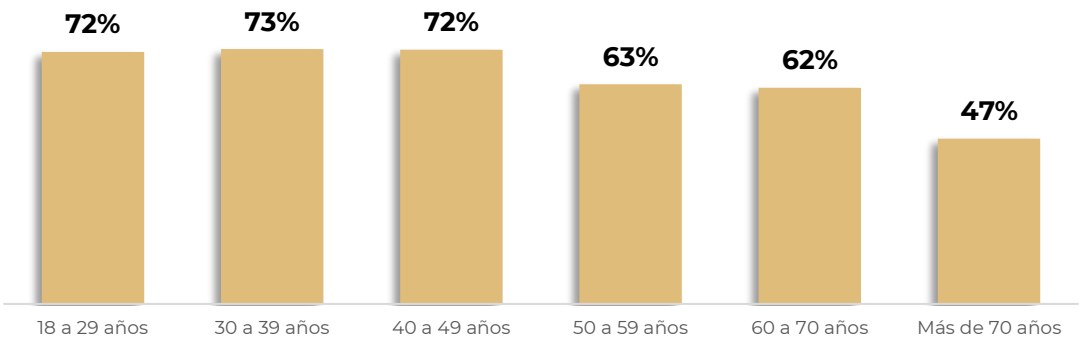
	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Total de sucursales	3,985,169	305,355	34,156	7,988	4,011

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

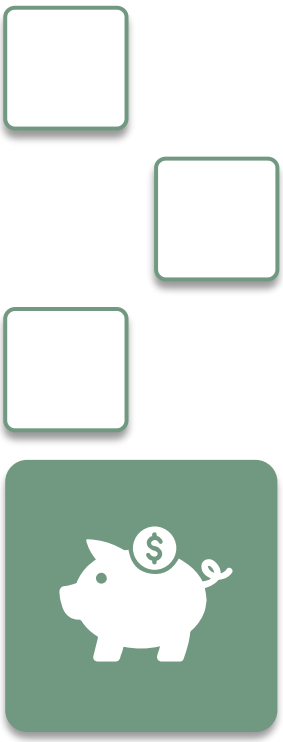
Población que utilizó su tarjeta de débito
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021

Captación

DESCARGAR DATOS



Cuentas de captación

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

Al cierre de 2021, el **número de contratos para cuentas de captación** se ubicó en cerca de **135.2 millones de contratos**, lo cual representó un crecimiento de **tres por ciento** respecto a 2020. Se tuvo un **saldo promedio** de **48 mil 355 pesos.** La distribución de cuentas de captación por sector fue: **banca múltiple** con el **81 por ciento**; **SOCAP** con el **11 por ciento; SOFIPO** y **banca de desarrollo** con el **cuatro por ciento**. Asimismo, en la distribución de contratos de tarjeta de débito por sector, la **banca múltiple concentró el 90 por ciento** del total de **154.2 millones de tarjetas**.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cuentas de captación** registrando **30.2 millones, donde a su vez** el **municipio** con mayor número fue **Tlalpan** con **9.3 millones. Campeche** fue el estado con **menor número** con **802 mil cuentas.**

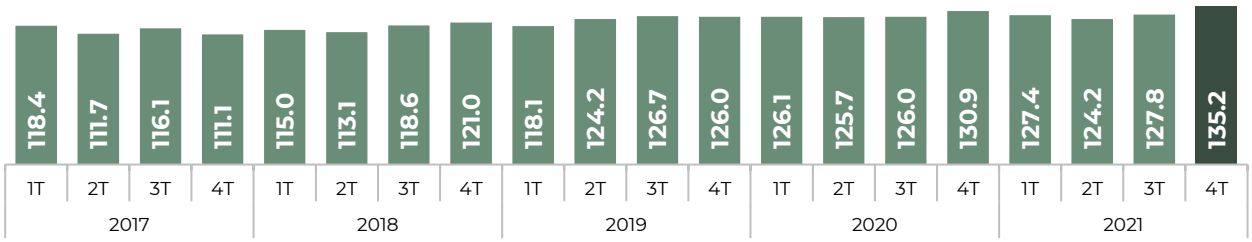
En el contexto internacional, al cierre de 2020, el **número de cuentas de la banca comercial por cada diez mil personas adultas** fue de alrededor de **once mil para México**. Este número fue mayor en otros países como Chile con 31 mil 523; Perú con 22 mil 133; Colombia con 21 mil 509; y Costa Rica con 20 mil 919. En relación con las **tarjetas de débito por cada diez mil personas adultas, México** registró **16 mil 501 tarjetas**, mientras este número fue mayor en Perú con 17 mil 266, y menor en Chile con 14 mil 056, Brasil con nueve mil 901 y Colombia con nueve mil 190.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que tiene o ha tenido una cuenta de captación, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue de 74 por ciento para **personas mayores de 70 años**; 70 por ciento para **personas de 30 a 39 años**; 66 por ciento para **personas de 40 a 49 años y de 60 a 70 años**; 62 por ciento para **personas de 18 a 29 años**; y 61 por ciento para **personas de 50 a 59 años.**

Número de cuentas de captación en 2021	Número de cuentas de captación por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Saldo promedio de las cuentas de captación en 2021 (pesos)
135,151,623	14,152	3.2%	48,355

• Evolución del número de cuentas de captación

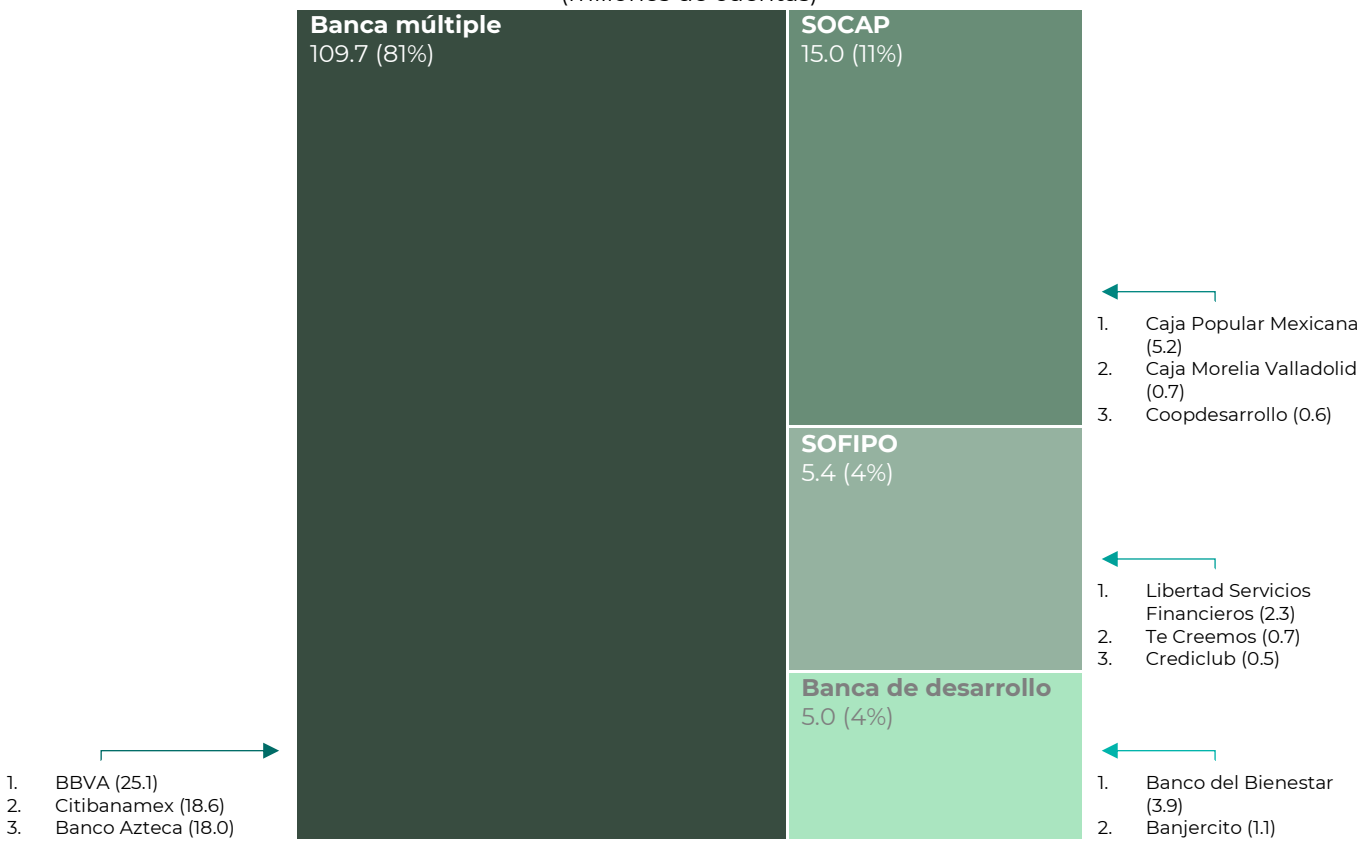
(millones de cuentas)



Fuente: CNBV, 2017-2021

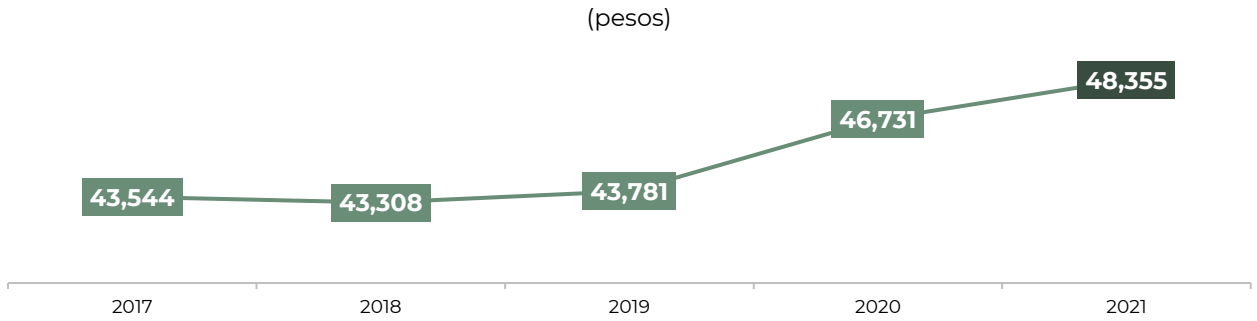
• Distribución de cuentas de captación por sector e institución

(millones de cuentas)



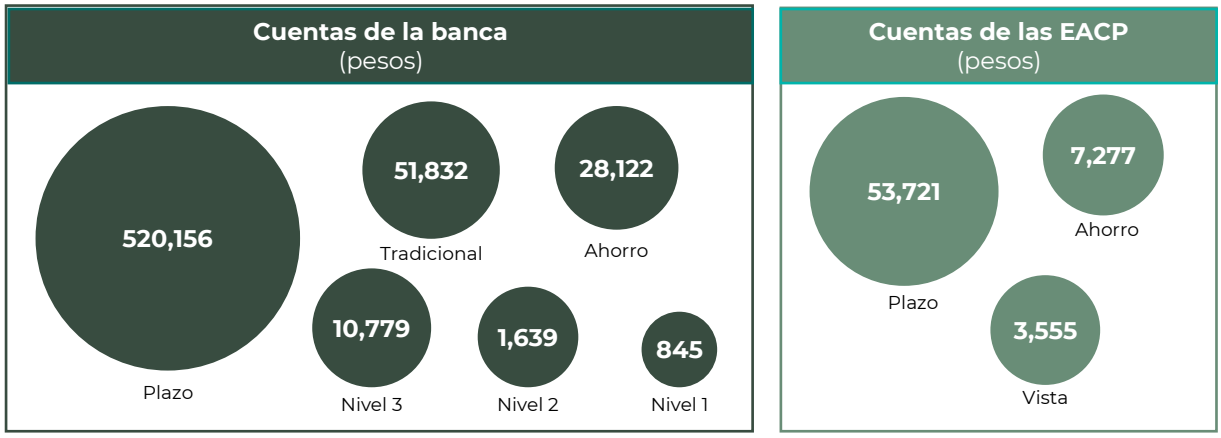
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Evolución del saldo promedio de las cuentas de captación



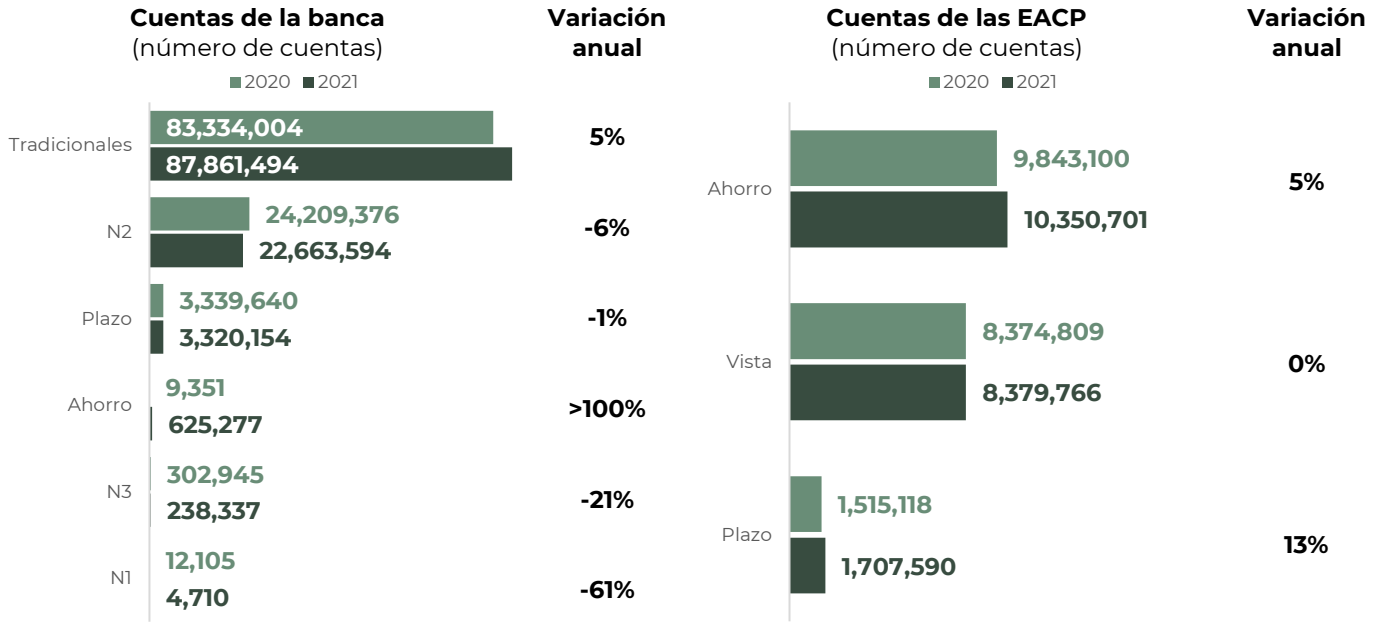
Fuente: CNBV, 2017-2021, a diciembre de cada año

• Saldo promedio por tipo de cuenta de captación



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Variación anual por tipo de cuenta de captación



Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

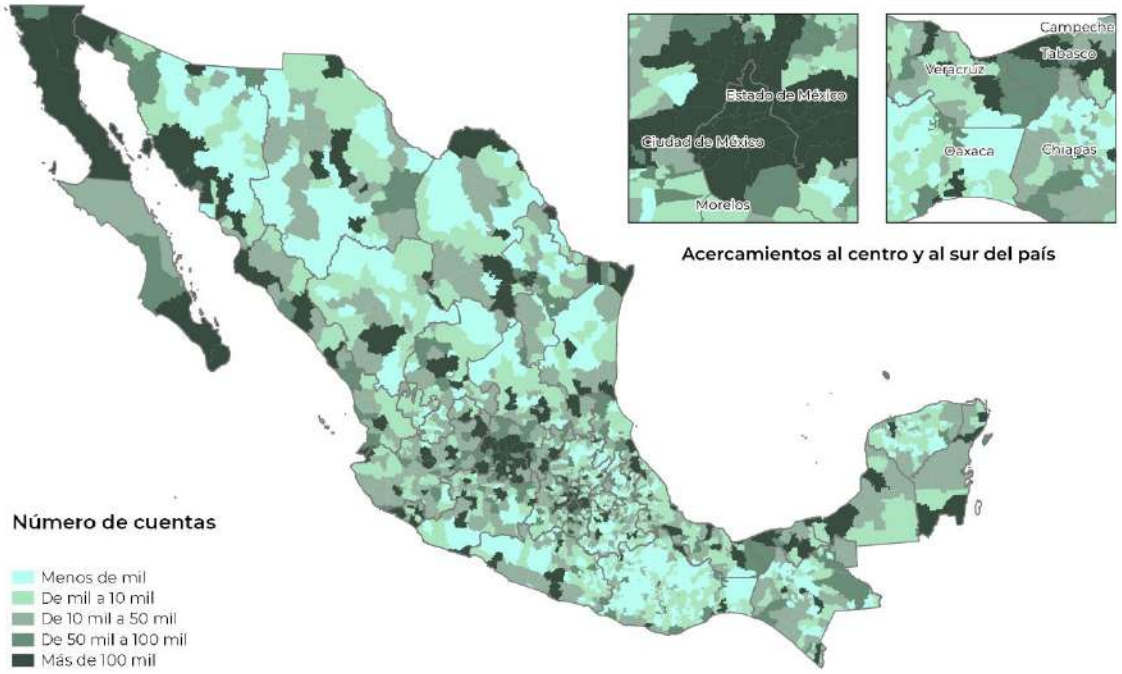
• Entidades con mayor y menor número de cuentas de captación

↑ Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	30,203,795	40,869
Estado de México	11,967,839	9,027
Jalisco	9,669,516	15,461
Nuevo León	8,143,839	19,070
Guanajuato	7,398,244	16,247

↓ Entidad	Número	Demográfico[1]
Zacatecas	1,159,215	9,652
Colima	925,793	15,707
Tlaxcala	849,420	8,317
Baja California Sur	812,713	13,408
Campeche	802,080	10,800

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de cuentas de captación por municipio



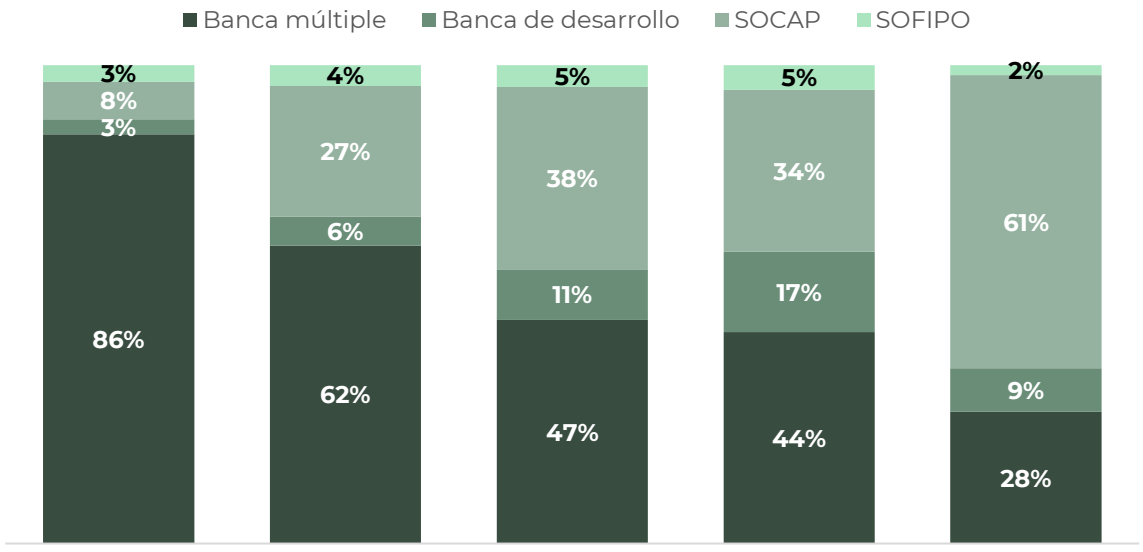
Nota: el municipio corresponde al lugar donde se aperturó la cuenta
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Municipios con mayor número de cuentas de captación

Municipio	Número	Demográfico[1]
Tlalpan, Ciudad de México	9,288,589	162,888
Benito Juárez, Ciudad de México	6,027,108	157,418
Cuauhtémoc, Ciudad de México	4,345,735	93,993
Monterrey, Nuevo León	3,644,568	39,912
Guadalajara, Jalisco	3,128,596	28,207

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Distribución de cuentas por nivel de rezago social del municipio y sector

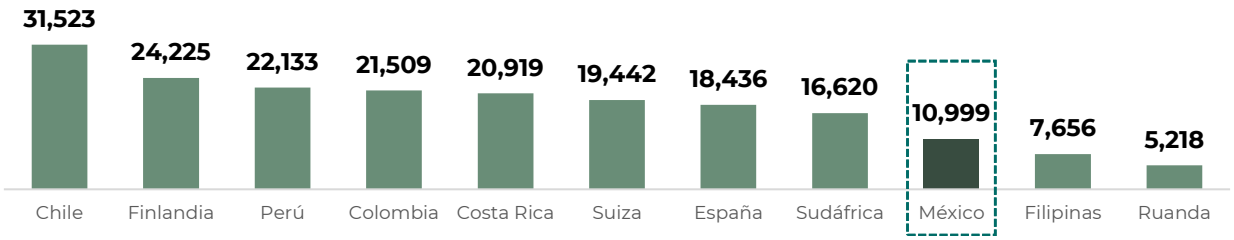


	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Millones de cuentas	**114.1**	**16.6**	**2.8**	**0.8**	**0.3**

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Comparativo internacional

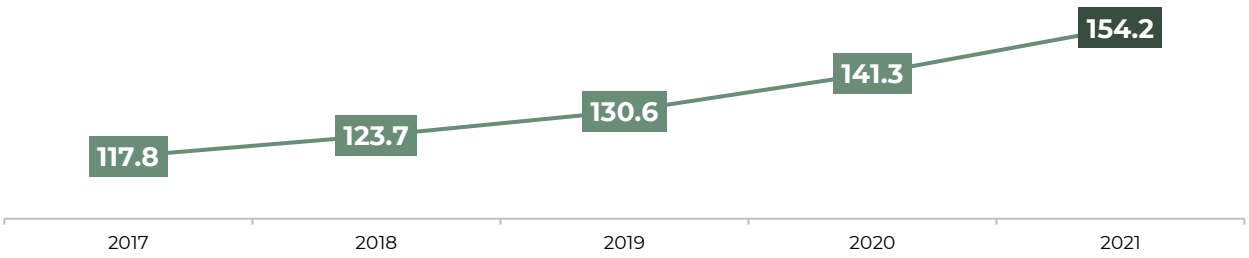
Cuentas de la banca comercial
(número por cada 10 mil personas adultas)



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), datos al cierre de 2020.

• Evolución de contratos de tarjeta de débito

(millones de tarjetas)



Fuente: CNBV, 2017-2021, a diciembre de cada año

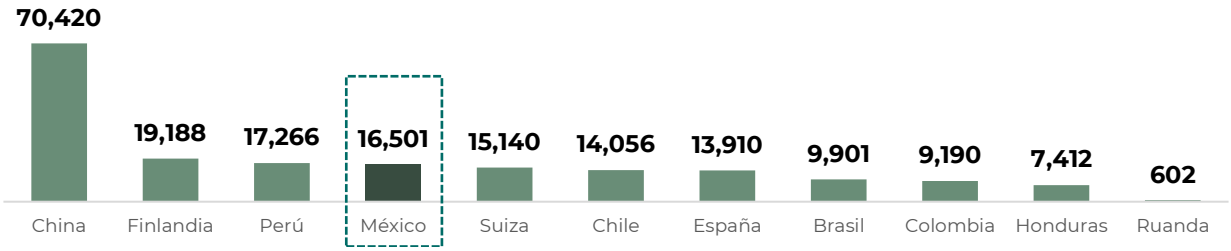
• Distribución de contratos de tarjeta de débito por sector e institución

(millones de contratos de tarjetas de débito)

Fuente: CNBV, mes de diciembre de 2020

• Comparativo internacional

Tarjetas de débito
(número por cada 10 mil personas adultas)

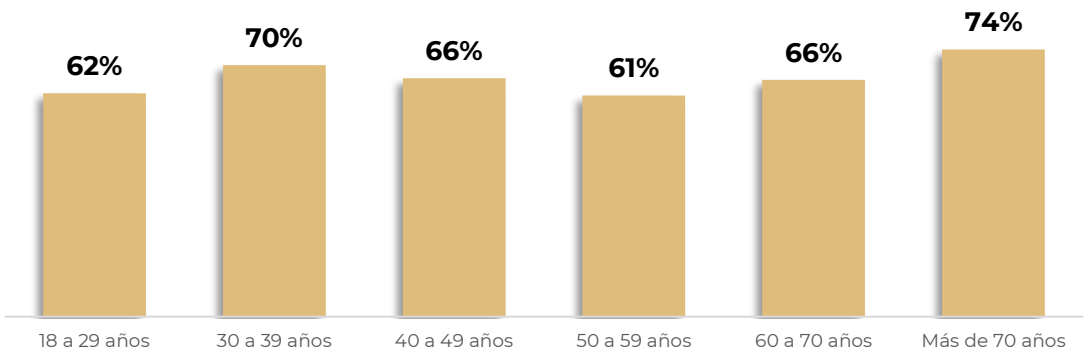


Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero (FAS), datos al cierre de 2020.

• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

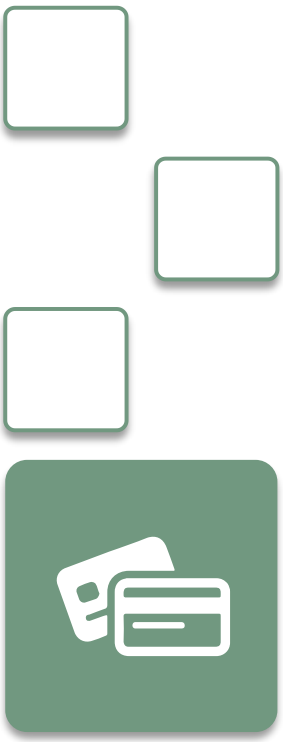
Población que tiene o ha tenido una cuenta de captación
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021

Financiamiento

DESCARGAR DATOS



Cartera de crédito

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

En 2021, el **número de créditos a personas físicas en el país** ascendió a **58.3 millones**, lo que implicó un incremento **de seis por ciento** respecto a 2020. El **93 por ciento** de los créditos fueron de la **banca múltiple**, donde las **principales instituciones** dispersoras fueron **Banco Azteca, BBVA y Citibanamex.** De 2020 a 2021, los **créditos de la banca** que presentaron el **mayor incremento** fueron los **créditos grupales** y la **mayor disminución** fueron los **créditos automotrices**.

La distribución de los **créditos empresariales de la banca múltiple** por tamaño de empresa fue de **448 mil créditos** para las **pymes** y de **433 mil créditos** para las **grandes empresas**, con un **saldo de 402 mil millones de pesos** y **más de 1.9 billones de pesos**, respectivamente.

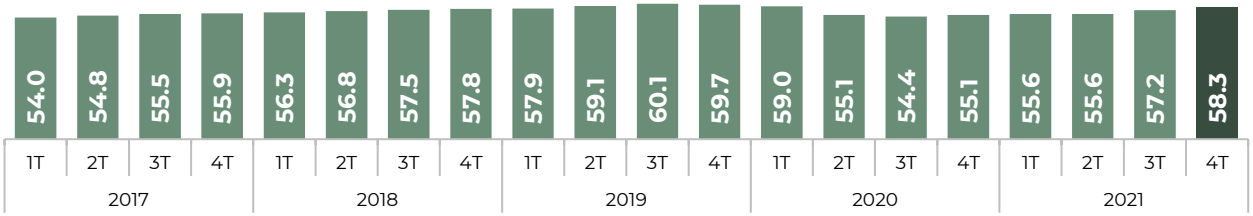
La **Ciudad de México** y **Campeche** fueron las entidades con el **mayor y menor número de créditos**. Mientras el **municipio con mayor número de créditos** fue **Miguel Hidalgo**, en la Ciudad de México. En el comparativo internacional, en 2020, el **número de créditos a hogares de la banca comercial por cada diez mil personas adultas en México** fue de **cinco mil 370**, quedando debajo de Brasil y Chile y encima de Colombia y Argentina.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que tiene o ha tenido un crédito en alguna institución financiera, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue de 55 por ciento para **personas de 30 a 39 años**; 54 por ciento para **personas de 40 a 49 años**; 50 por ciento para **personas de 50 a 59 años**; 44 por ciento para **personas de 60 a 70 años**; 37 por ciento para **personas de 18 a 29 años**; y 31 por ciento para **personas mayores de 70 años.**

Número de créditos en 2021	Número de créditos por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Número de créditos a pymes en 2021
58,346,283	**6,110**	**5.9%**	**447,730**

• Evolución de los créditos

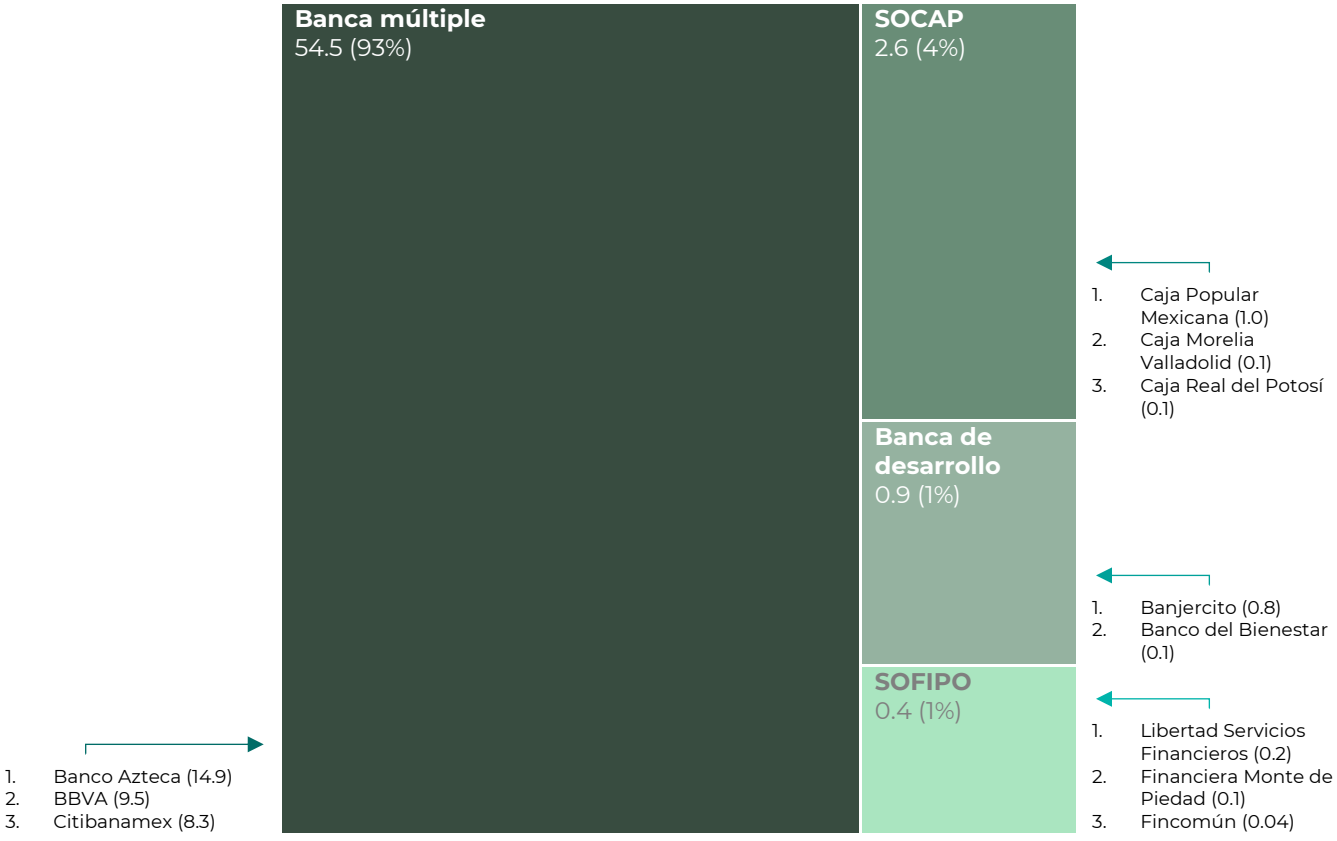
(millones de créditos)



Fuente: CNBV, 2017-2021

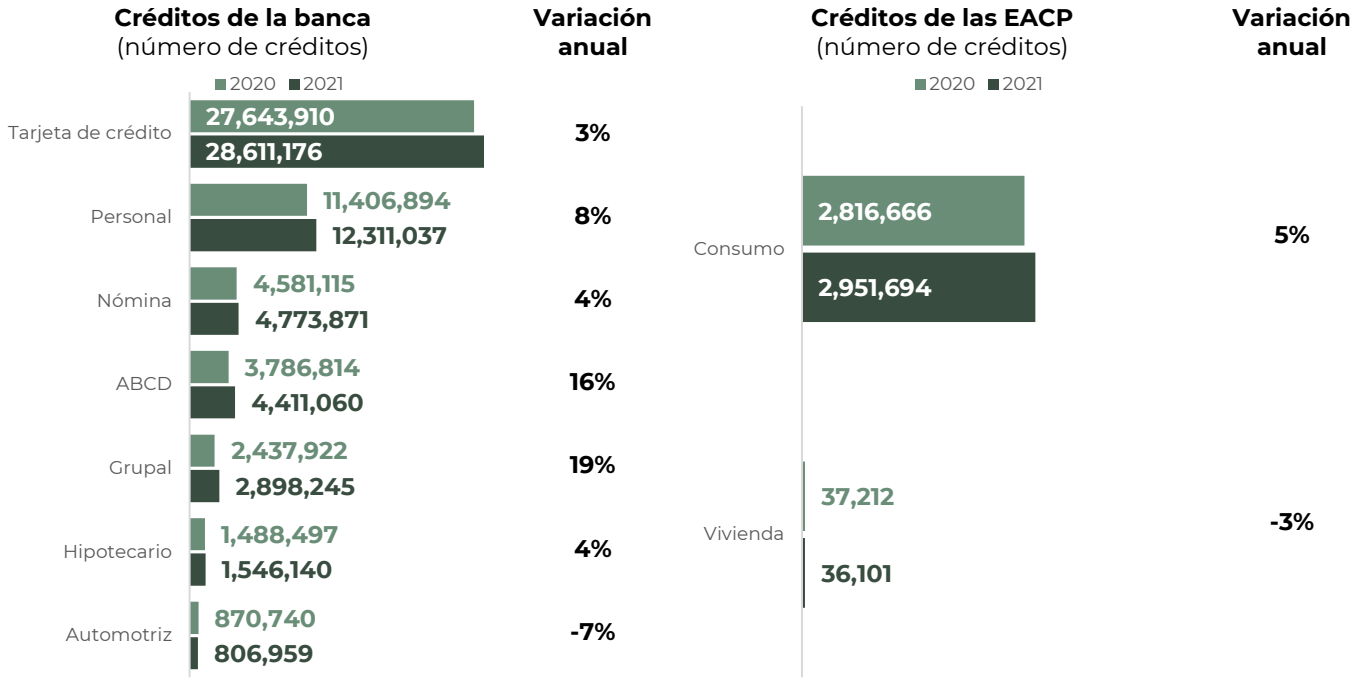
• Distribución del número de créditos por sector e institución

(millones de créditos)



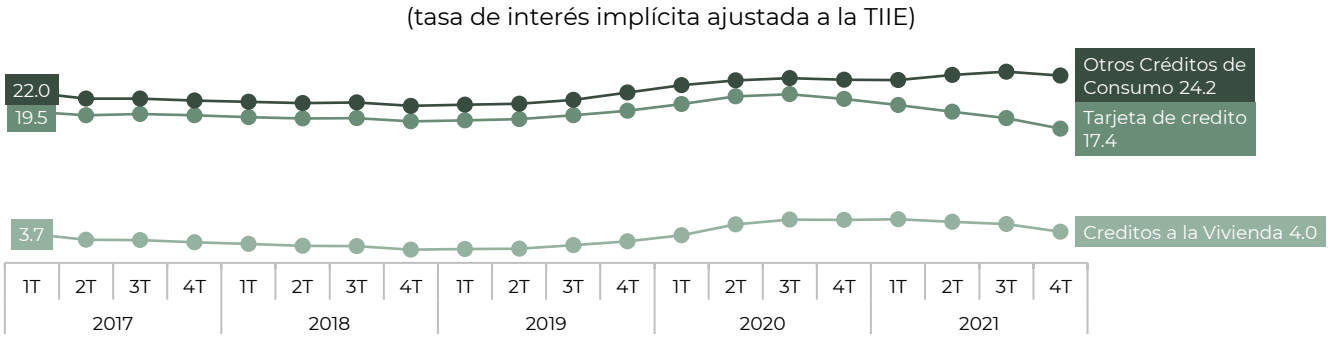
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Variación anual del número de créditos por tipo



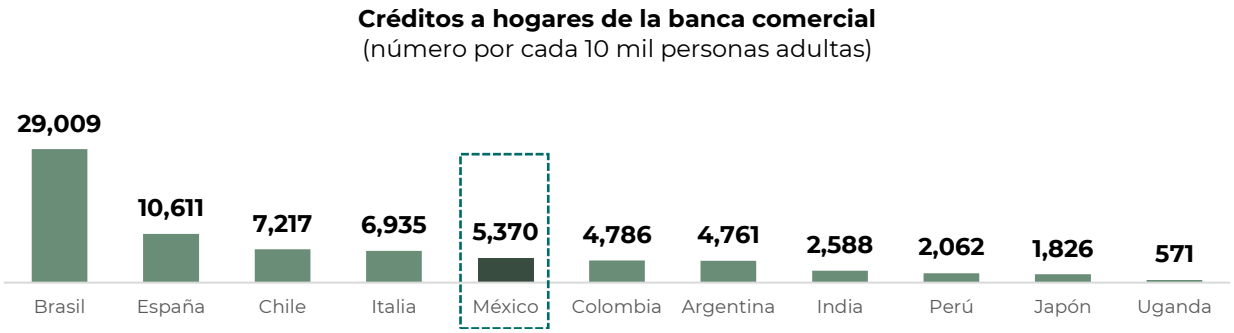
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

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



Fuente: CNBV, 2017-2021

• 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), datos al cierre de 2020.

• Entidades con mayor y menor número de créditos

↑

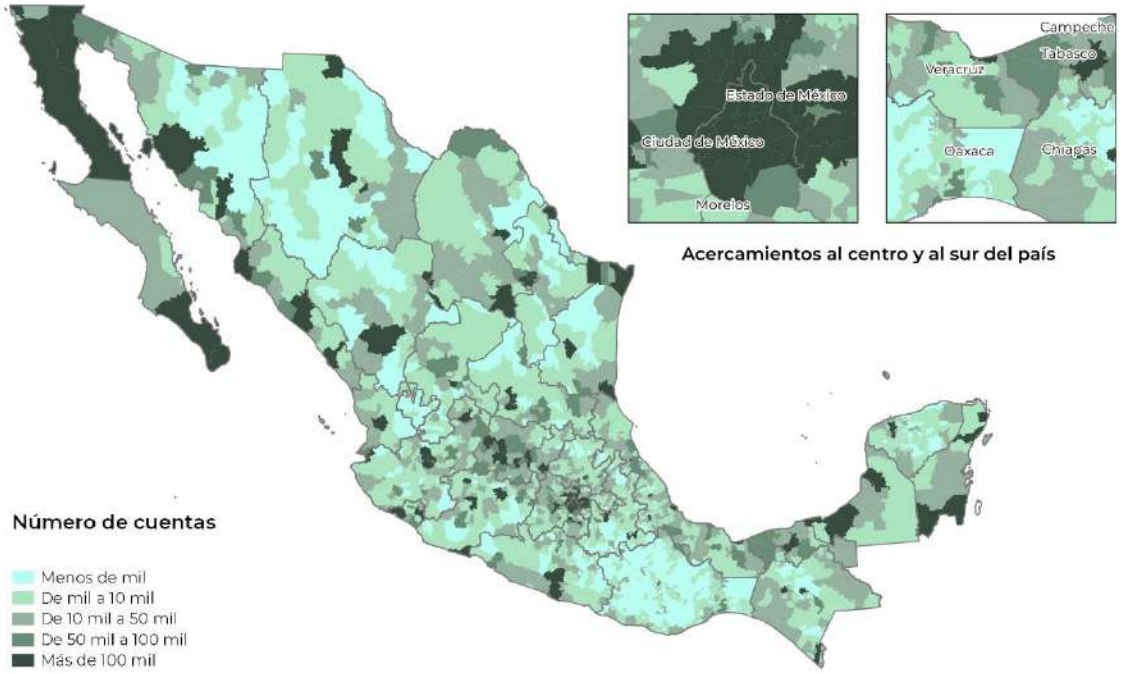
Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	8,295,019	11,224
Estado de México	7,948,548	5,995
Jalisco	4,037,279	6,455
Veracruz	3,451,712	5,378
Guanajuato	2,873,981	6,311

↓

Entidad	Número	Demográfico[1]
Tlaxcala	542,835	5,315
Zacatecas	541,377	4,508
Baja California Sur	400,292	6,604
Colima	399,248	6,774
Campeche	396,295	5,336

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Concentración de número de créditos por municipio



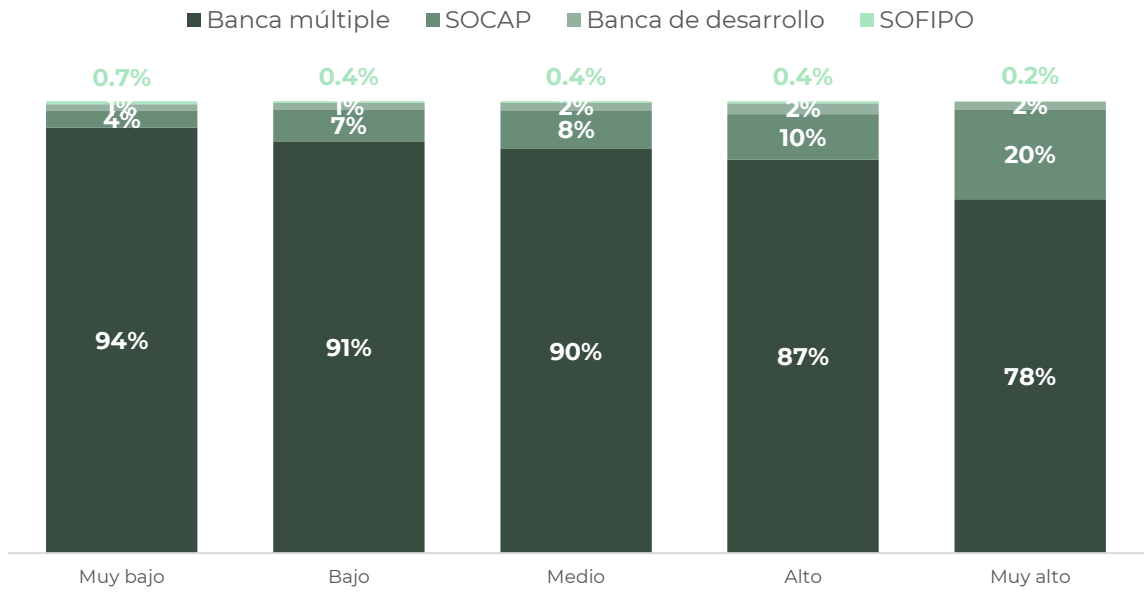
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Municipios con mayor número de créditos

Municipio	Número	Demográfico[1]
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	1,379,243	39,856.9
Guadalajara, Jalisco	1,107,730	9,987.0
Cuauhtémoc, Ciudad de México	1,052,900	22,772.8
Benito Juárez, Ciudad de México	929,047	24,265.2
Iztapalapa, Ciudad de México	908,457	6,187.3

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

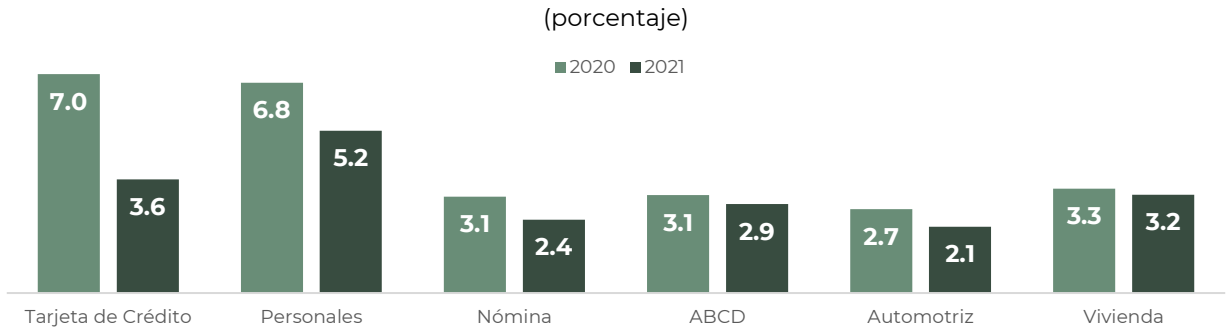
• Distribución de créditos por nivel de rezago social del municipio y sector



	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Millones de créditos	**47.3**	**8.9**	**1.5**	**0.4**	**0.1**

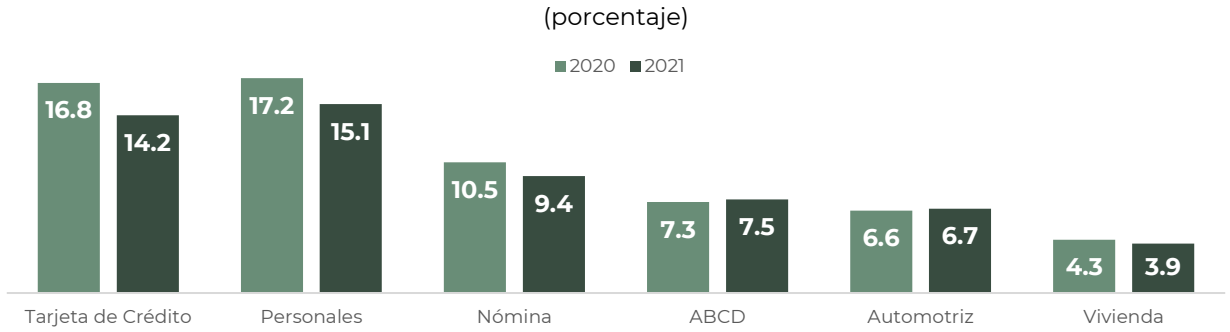
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

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



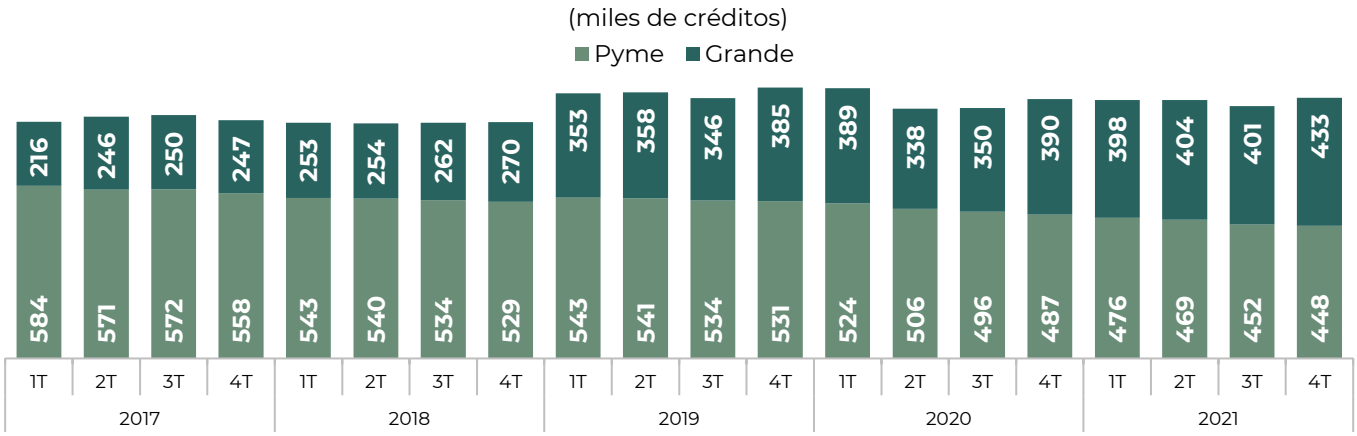
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

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



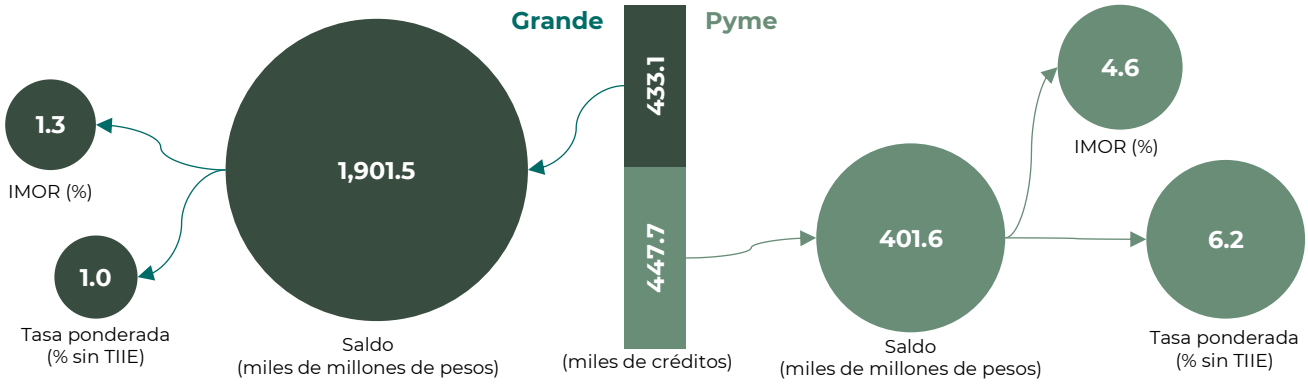
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

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



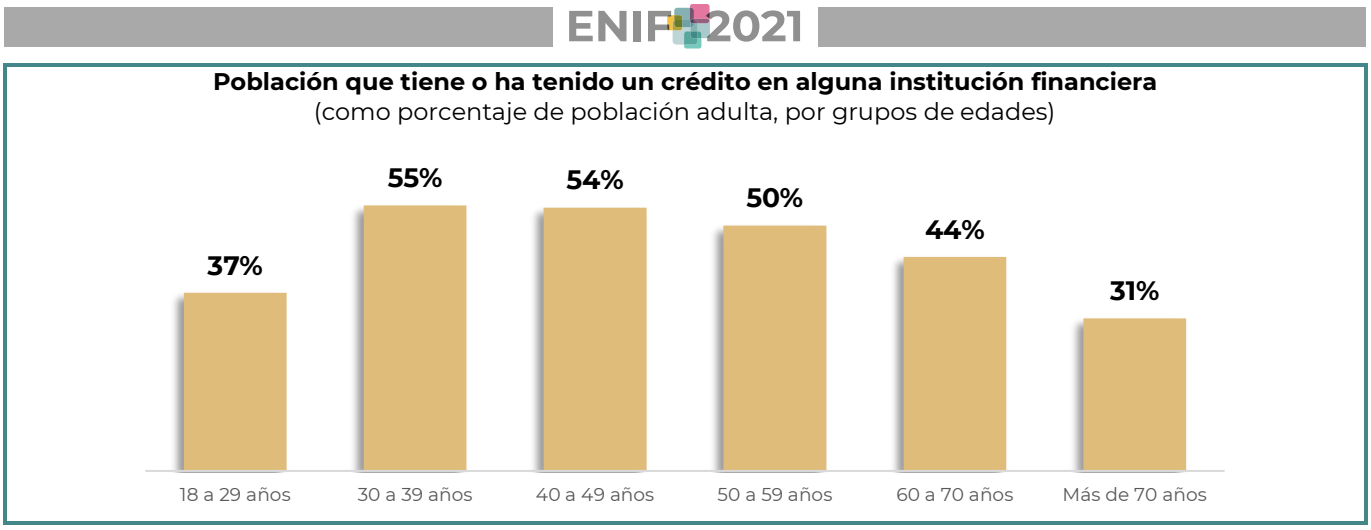
Fuente: CNBV, 2017-2021

• Estado del crédito empresarial de la banca múltiple



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

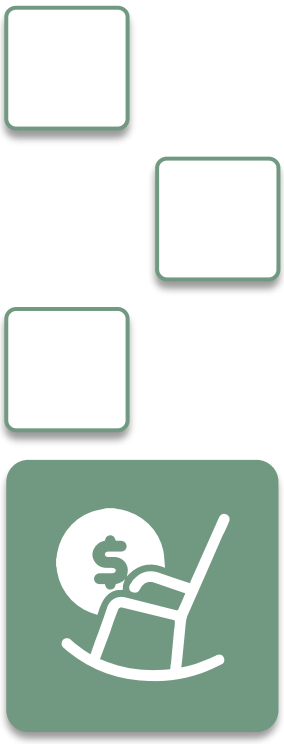
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

Ahorro para el retiro

DESCARGAR DATOS



Cuentas de ahorro para el retiro

(Incluye cuentas de ahorro administradas por las Afore)

En 2021, el **número de cuentas administradas por las Afore** ascendió a **70.4 millones**, es decir, tuvo un **crecimiento** de **tres por ciento** respecto a 2020. Asimismo, tuvo un **monto del ahorro voluntario y solidario** de **153.7 mil millones de pesos.**

La distribución de las cuentas administradas por las Afore estuvo concentrada mayormente en cuentas registradas, donde **el IMSS registró 50 millones de cuentas.** Por otro lado, **Azteca, Coppel y Citibanamex** fueron las instituciones que concentraron el **57 por ciento** del total de las cuentas administradas. El **Estado de México** y **Colima** fueron las entidades con el **mayor** y el **menor número de cuentas administradas por el IMSS**, con **siete millones y 343 mil cuentas**, respectivamente.

Considerando la información de las cuentas administradas a través del IMSS, las personas **entre 25 a 44 años** concentraron el **50 por ciento** de la totalidad de estas cuentas.

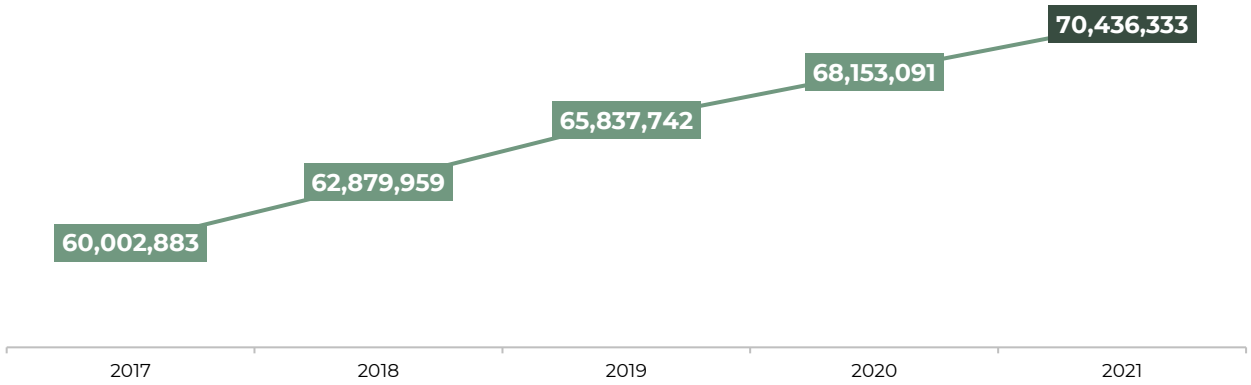
El **número de aportaciones voluntarias** mayormente se realizaron en **ventanilla, promociones**, entre otras; le siguieron las del ahorro solidario y, finalmente, las del **ahorro voluntario patronal.** Sin embargo, estas últimas recaudaron el mayor monto de los tres canales, con el **43 por ciento** del monto total de las aportaciones.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que tiene o ha tenido cuenta de ahorro para el retiro, por grupo de edad** ordenado de forma descendente, fue de 56 por ciento para **personas de 30 a 39 años**; 55 por ciento para **personas de 40 a 49 años**; 50 por ciento para **personas de 50 a 59 años;** 44 por ciento para **personas de 60 a 70 años**; 34 por ciento para **personas de 18 a 29 años**; y 27 por ciento **para personas mayores de 70 años**.

Número de cuentas administradas por las afores en 2021	Número de cuentas administradas por las Afore por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)	Monto del ahorro voluntario y solidario acumulado (millones de pesos)
70,436,333	**7,375.7**	**3.4%**	**153,745**

• Evolución de las cuentas administradas por las Afore

(número de cuentas)



Fuente: Consar, 2017-2021, a diciembre de cada año

• Distribución de las cuentas administradas por las Afore

(miles de cuentas)

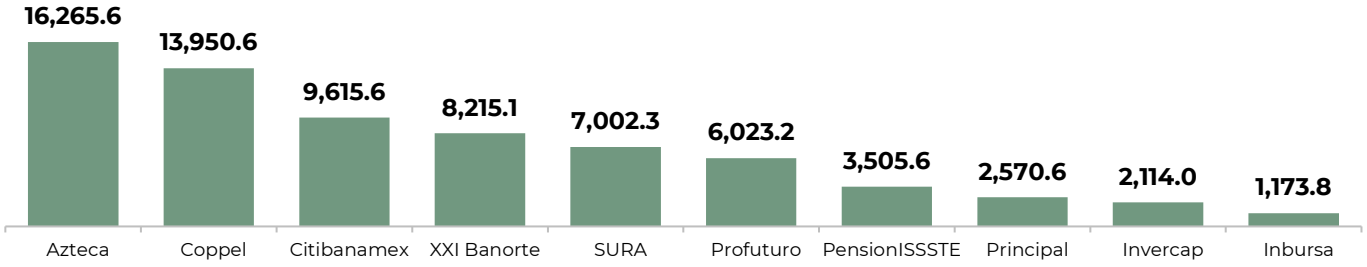
1. IMSS (49,818.1)
2. ISSSTE (1,842.6)
3. Independientes (279.1)

1. Con recursos depositados en Siefore (10,238.9)
2. Con recursos depositados en Banco de México (8,520.3)

Fuente: Consar, mes de diciembre 2021

● Concentración de las cuentas administradas por institución

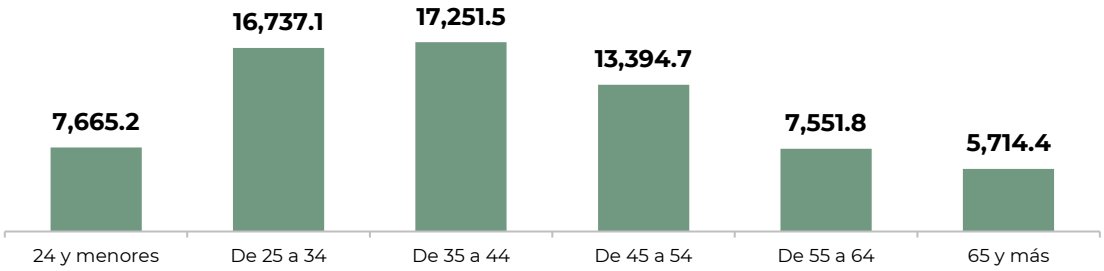
(miles de cuentas)



Fuente: Consar, mes de diciembre 2021

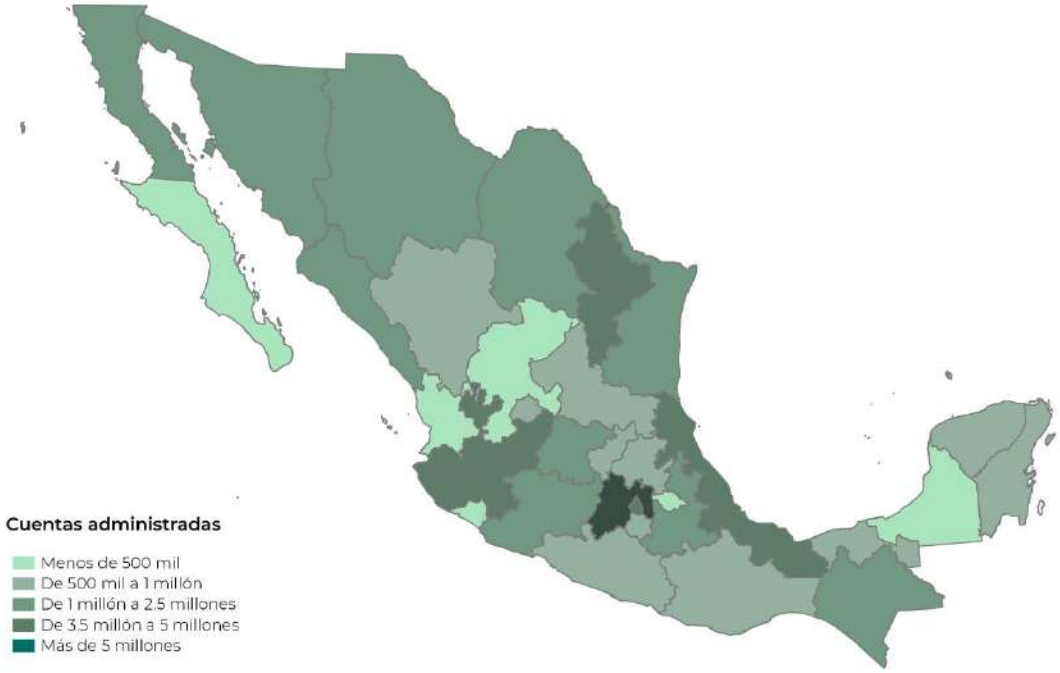
● Concentración de las cuentas administradas por rango de edad

(miles de cuentas)



Fuente: Consar, mes de diciembre 2021. Solo contempla trabajadores IMSS (registrados y asignados).

● Concentración de las cuentas administradas por entidad federativa



Fuente: Consar, mes de diciembre 2021. Solo contempla las cuentas de trabajadores IMSS y de las que se tiene información sociodemográfica.

• Entidades con mayor y menor número cuentas administradas

↑

Entidad	Número	Demográfico[1]
Estado de México	6,585,049	4,967
Ciudad de México	4,442,569	6,011
Jalisco	3,459,550	5,532
Veracruz	2,859,418	4,455
Nuevo León	2,844,502	6,661

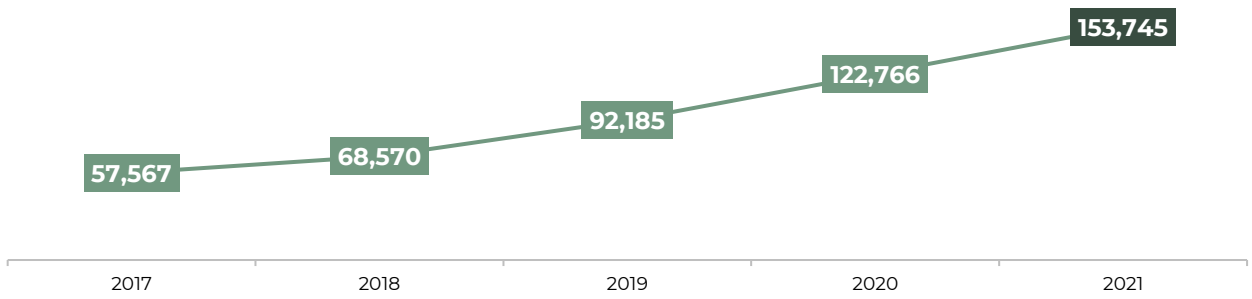
↓

Entidad	Número	Demográfico[1]
Zacatecas	445,082	3,706
Tlaxcala	433,315	4,243
Campeche	351,239	4,730
Baja California Sur	343,536	5,668
Colima	342,704	5,814

1/ Número de cuentas por cada 10,000 personas adultas
Fuente: Consar, mes de diciembre 2021. Solo contempla las cuentas de trabajadores IMSS (registrados y asignados) y de las que se tiene información sociodemográfica.

• Evolución de los recursos acumulados de ahorro voluntario y solidario

(millones de pesos)

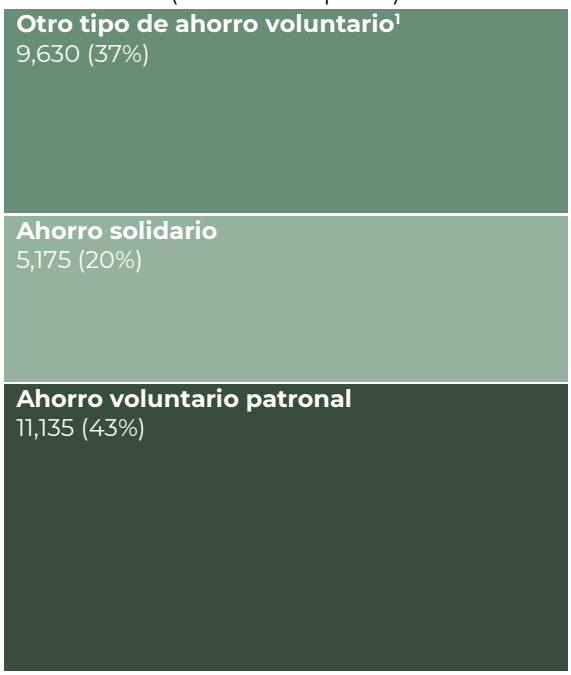


Fuente: Consar, 2017-2021, a diciembre de cada año

• Distribución de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal

(número)

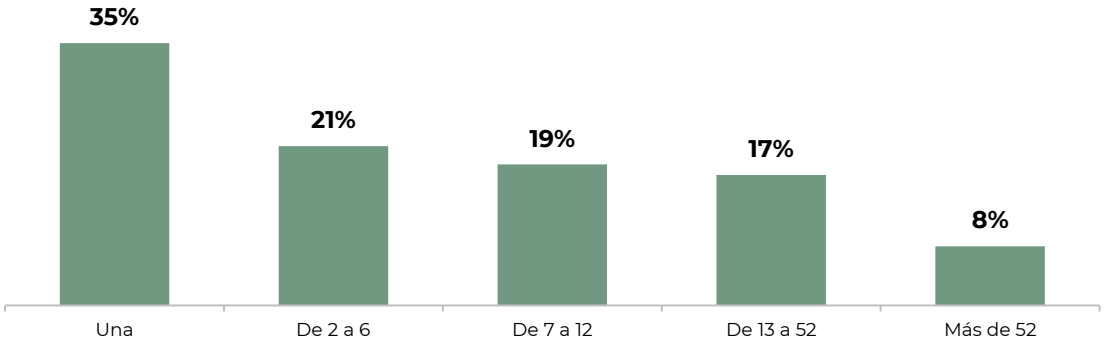
(millones de pesos)



1/ Otro tipo incluye aportaciones voluntarias en ventanilla, promociones, remanentes de operación, entre otros.
Fuente: Consar, año 2020. Solo contempla trabajadores con IMSS.

- Frecuencia de aportaciones voluntarias en ventanilla

(porcentaje de personas que realizaron aportaciones voluntarias)

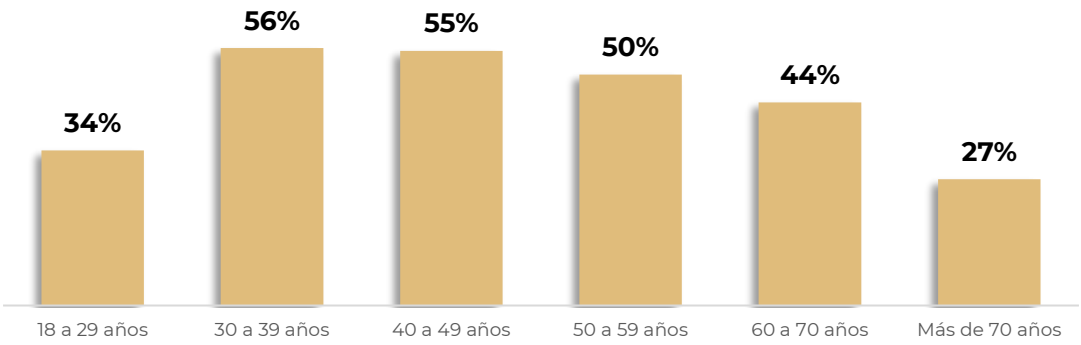


Fuente: Consar, año 2021. Solo contempla trabajadores con IMSS.

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

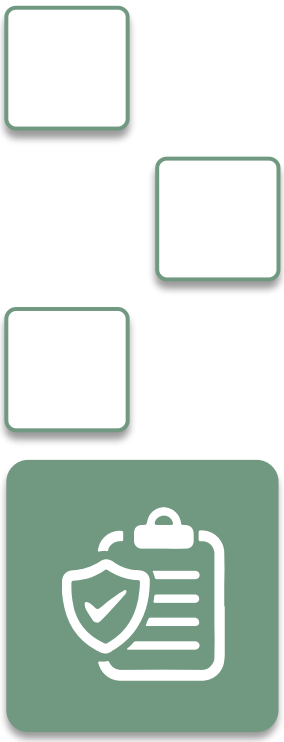
Población que tiene o ha tenido cuenta de ahorro para el retiro
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021

Seguros

DESCARGAR DATOS



Primas de seguro

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

Al cierre de 2021, el **monto de las primas directas del sector asegurador** ascendió a cerca de **643.3 mil millones de pesos**, lo que significó un **incremento del diez por ciento** con respecto a 2020. Asimismo, la densidad de este sector medida a través de la **prima per cápita** fue de **cinco mil diez pesos.** El **número de certificados vigentes**, al cierre de 2021, **ascendió a 209.3 millones**.

Respecto a la composición de la cartera del sector asegurador, los **seguros de vida** fueron los que presentaron **la mayor concentración** con el **39 por ciento**, en contraste, los **seguros de pensiones** tuvieron la **menor concentración**. De 2020 a 2021, los **seguros de pensiones** tuvieron el **mayor incremento en la prima directa**, mientras que los **seguros de accidentes y enfermedades** presentaron el **mayor incremento en certificados vigentes**.

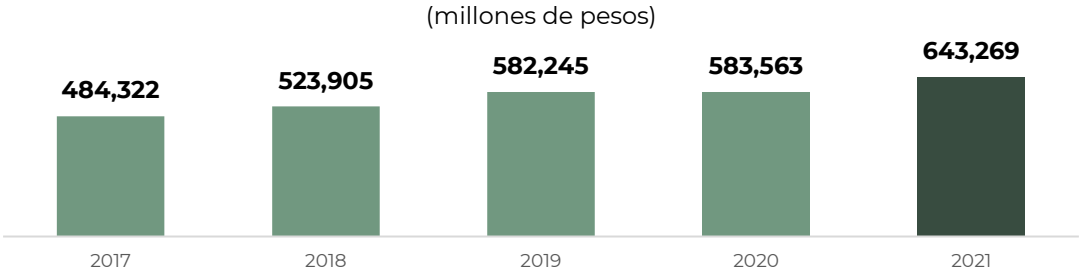
La **Ciudad de México** fue la entidad que tuvo el **mayor monto de prima** en todos los tipos de seguros, a excepción de los seguros de pensión, donde resultó ser el Estado de México.

En el comparativo internacional, la **penetración del sector asegurador en México fue de 2.5 por ciento** del Producto Interno Bruto (PIB). Este porcentaje se encontró por debajo de lo observado para otros países como Brasil, Chile y Colombia; y se ubicó por arriba de Perú.

De acuerdo con la ENIF 2021, el mayor y menor **porcentaje de la población que cuenta con un seguro de vida, por grupo de edad**, fue de 18 por ciento para **personas de 30 a 39 años** y cuatro por ciento para **personas mayores de 70 años.**

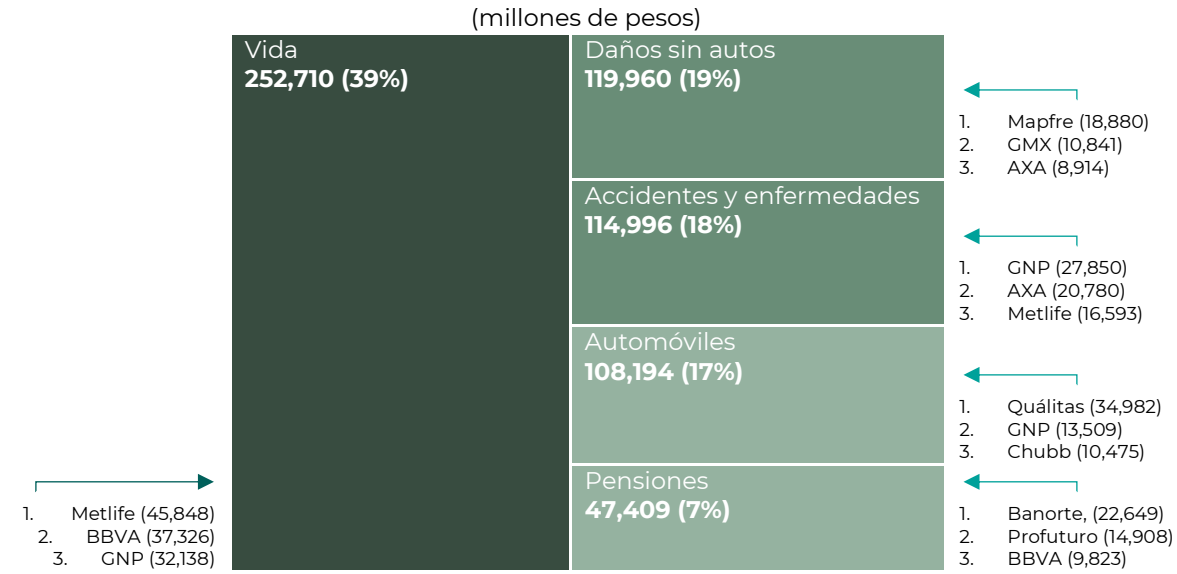
Prima directa de seguros en 2021 (millones de pesos)	Prima directa como proporción del PIB en 2021	Prima directa per cápita en 2021 (pesos)	Crecimiento (2020 vs 2021)
643,269	**2.4%**	**5,010**	**10.2%**

• Evolución de la prima directa de seguros en México



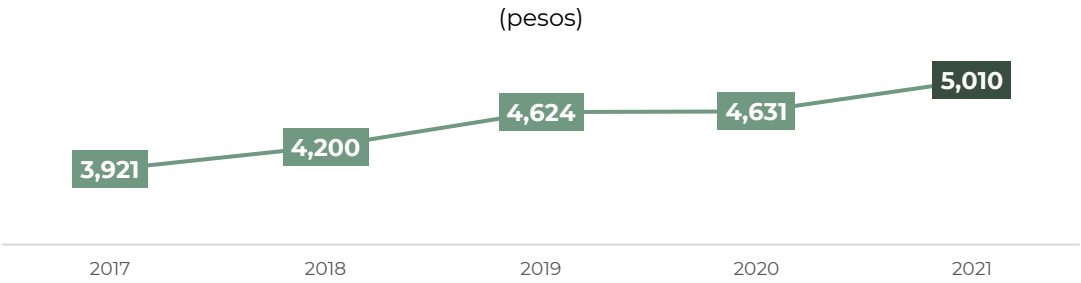
Fuente: CNSF, 2017-2021, acumulado por año

• Concentración de prima directa por tipo de seguro e institución



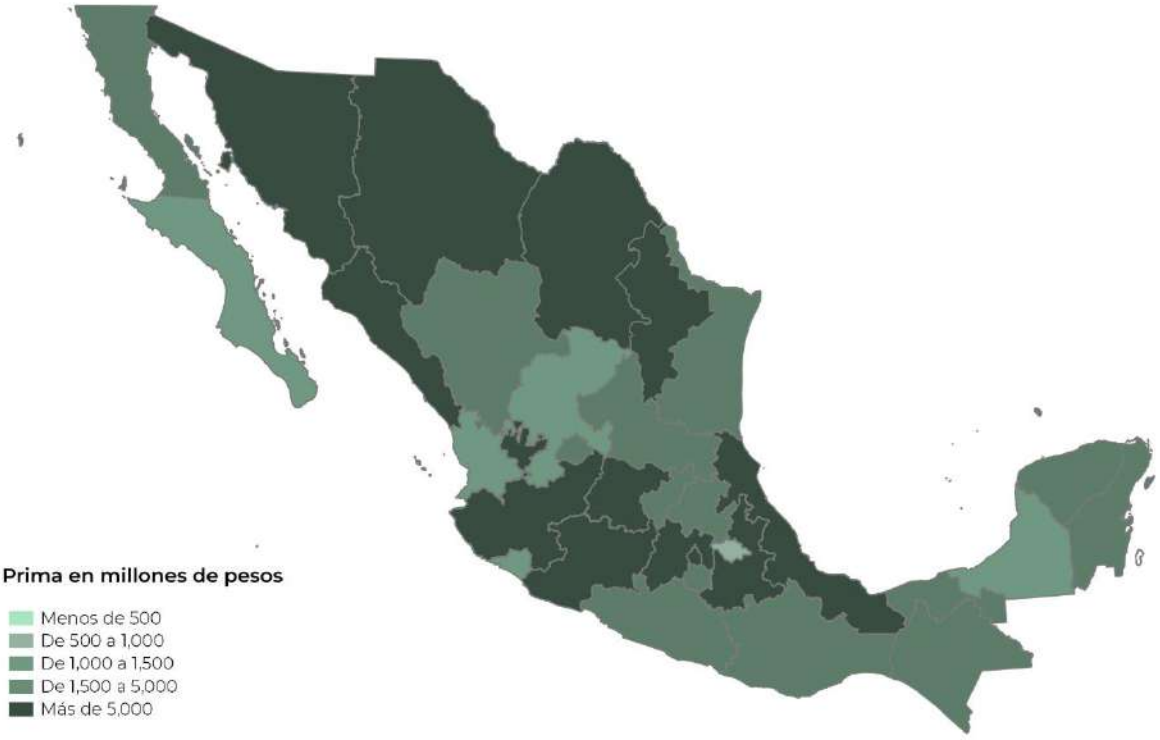
Fuente: CNSF, año 2021

• Evolución de la prima directa per cápita anual



Fuente: CNSF, 2017-2021

• Concentración de cartera de seguros de vida por entidad federativa



Fuente: CNSF, año 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

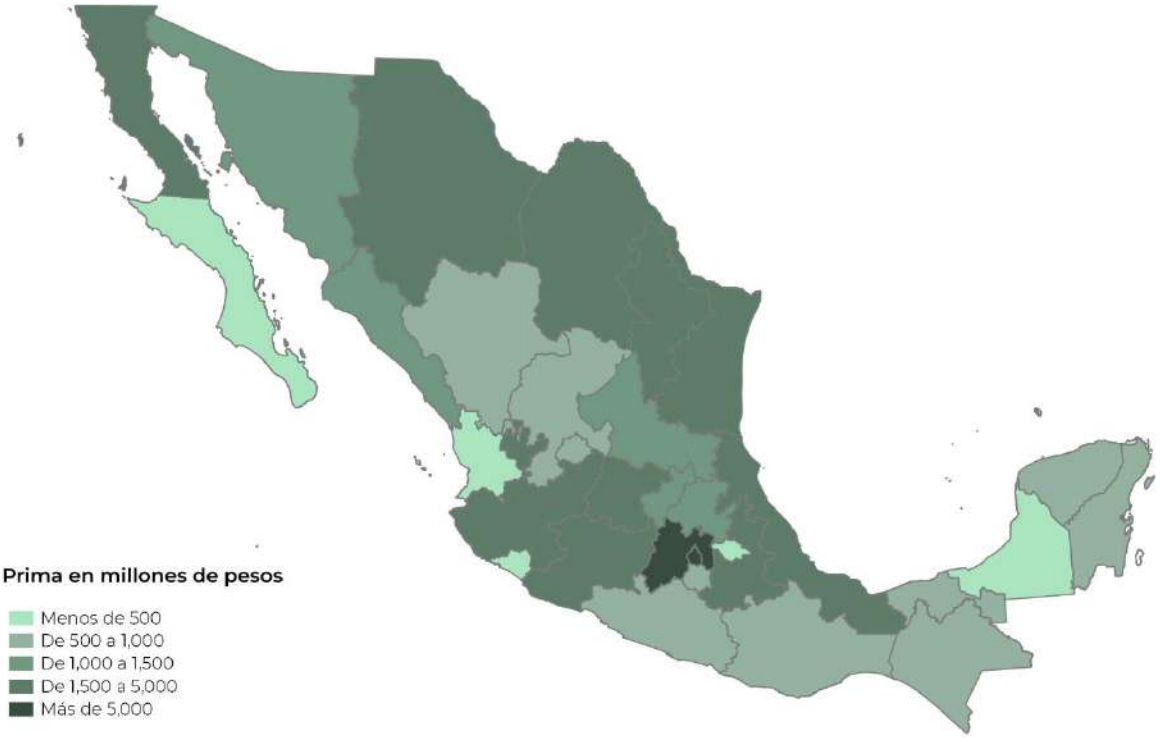
• Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de vida

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Ciudad de México	89,319	9,911
Estado de México	20,850	1,190
Nuevo León	20,072	3,554
Jalisco	18,680	2,210
Guanajuato	9,261	1,481

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Campeche	1,238	1,227
Zacatecas	1,212	725
Baja California Sur	1,114	1,370
Colima	1,050	1,327
Tlaxcala	930	670

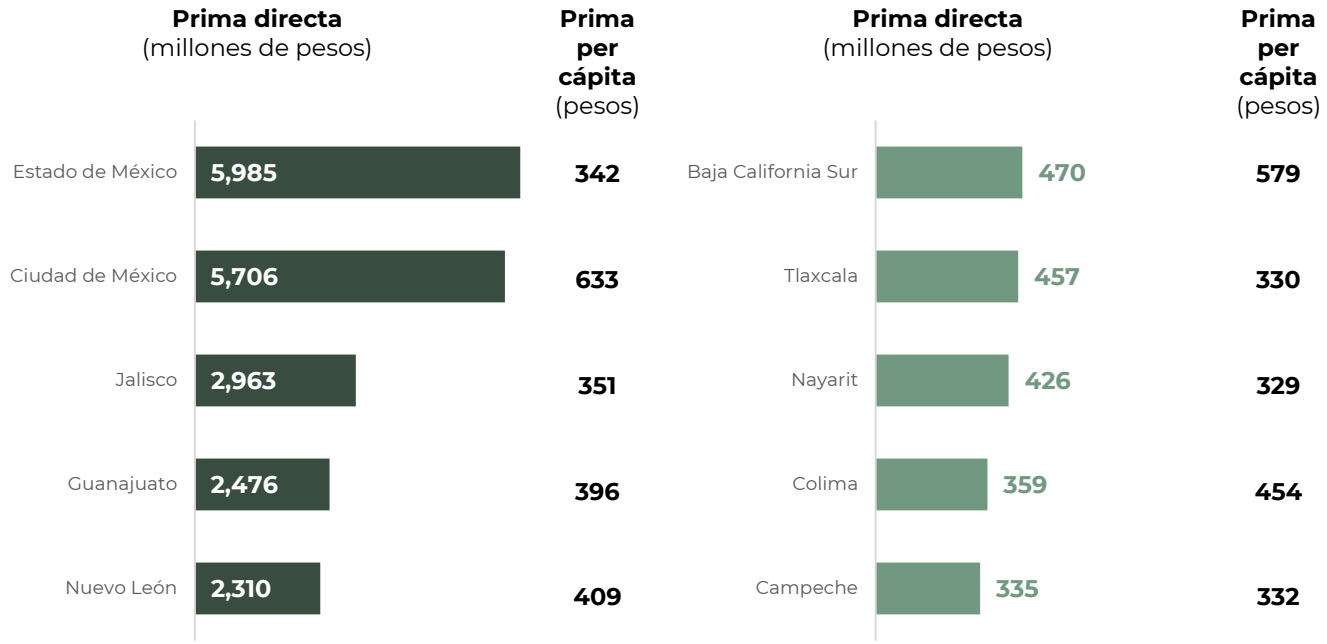
Fuente: CNSF, año 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

• Concentración de cartera de seguros de pensión por entidad federativa



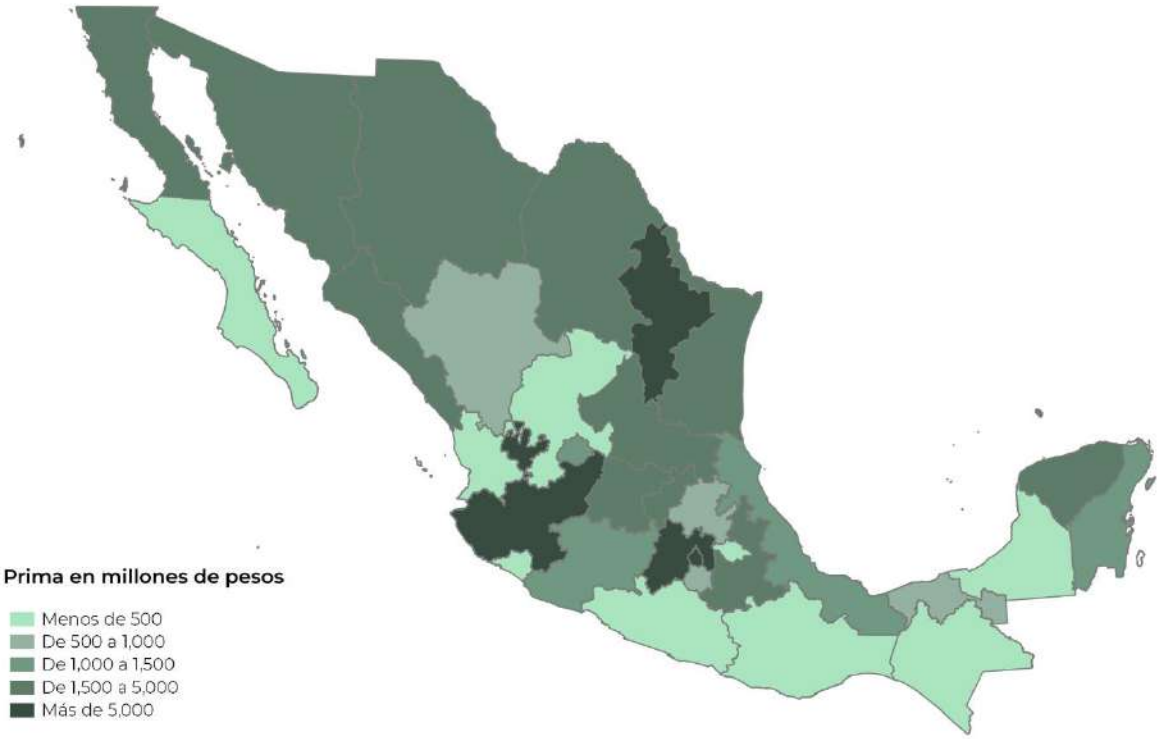
Fuente: CNSF, año 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

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



Fuente: CNSF, año 2021. 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 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

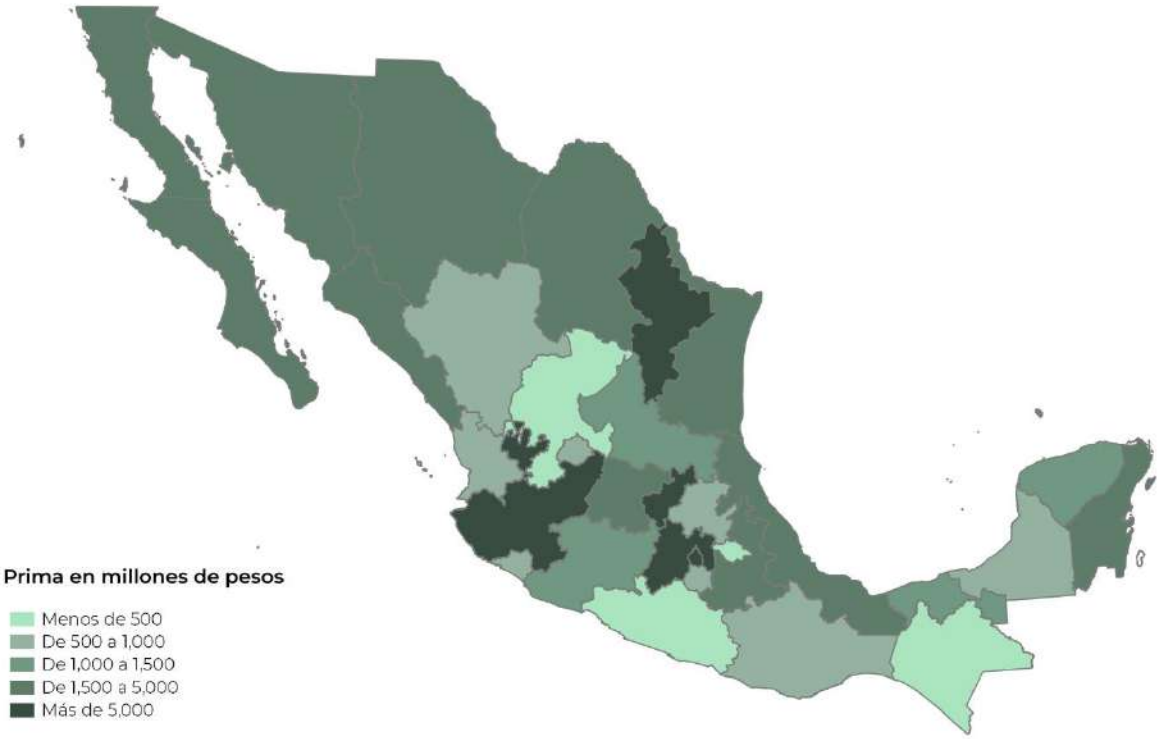
● Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de accidentes y enfermedades

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Ciudad de México	40,911	4,540
Nuevo León	15,401	2,727
Jalisco	9,717	1,150
Estado de México	8,342	476
Chihuahua	3,960	1,037

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Guerrero	302	82
Oaxaca	293	70
Colima	283	358
Campeche	242	240
Tlaxcala	119	85

Fuente: CNSF, año 2021. 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 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

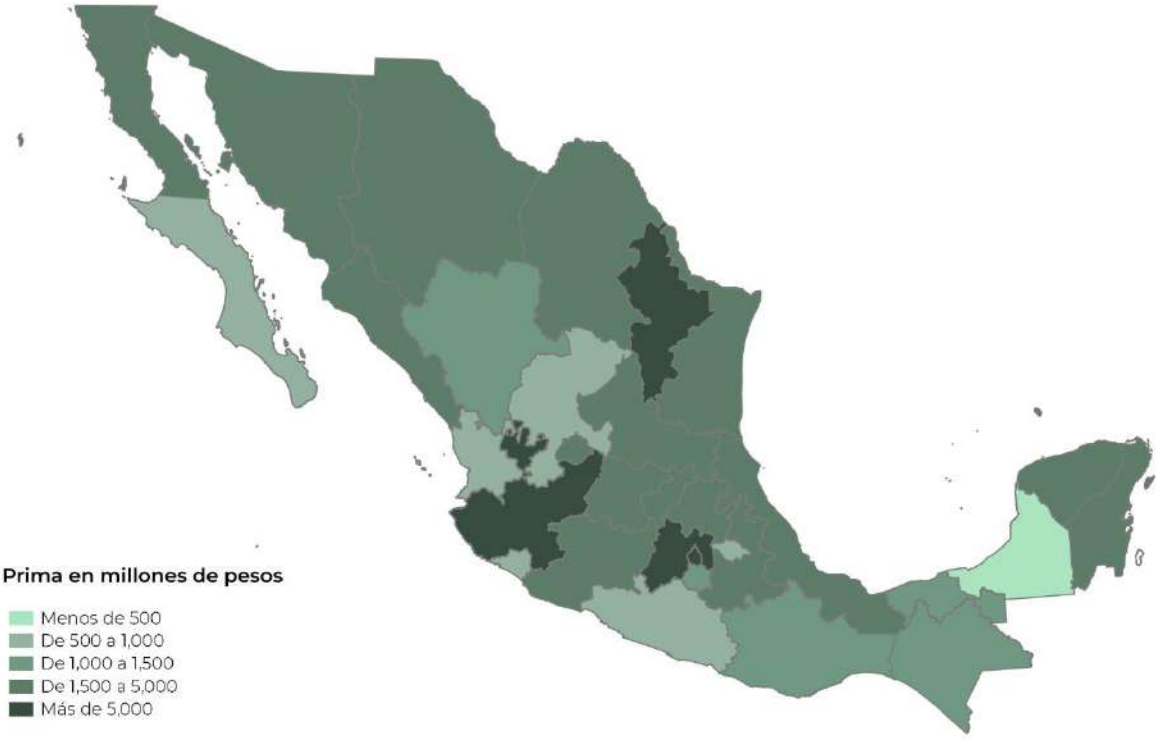
• Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de daños sin contemplar automóvil

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Ciudad de México	54,242	6,019
Nuevo León	8,808	1,559
Estado de México	6,491	371
Querétaro	5,821	2,531
Jalisco	5,506	652

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Campeche	538	533
Chiapas	486	84
Guerrero	441	120
Zacatecas	382	229
Tlaxcala	246	178

Fuente: CNSF, año 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

• Concentración de cartera de seguros de automóvil por entidad federativa



Fuente: CNSF, año 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

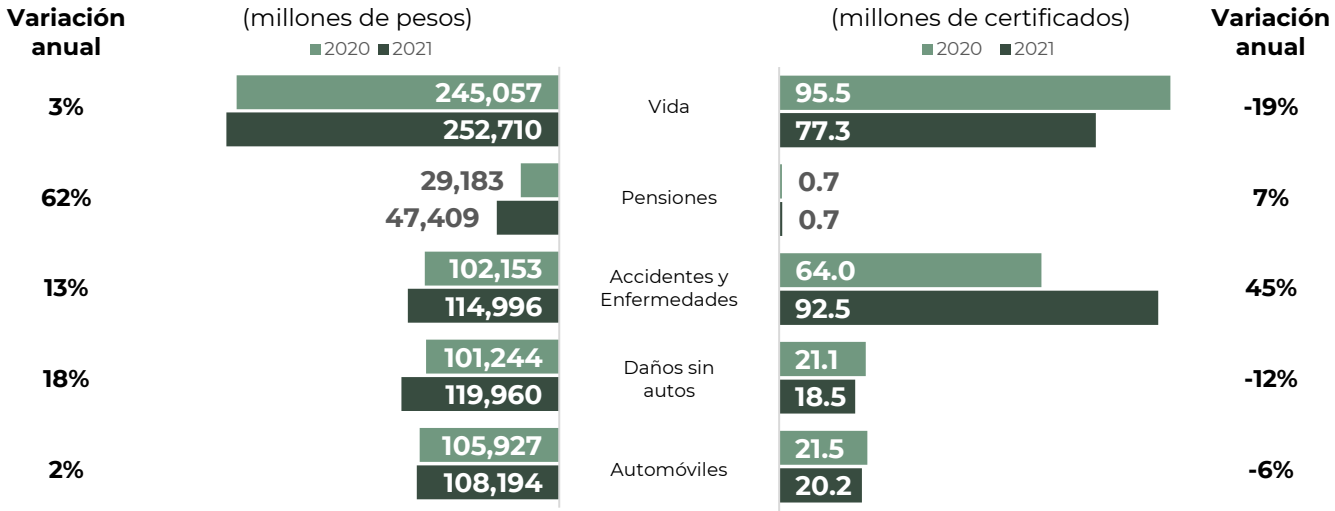
• Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de automóvil

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Ciudad de México	20,477	2,272
Nuevo León	11,216	1,986
Estado de México	10,685	610
Jalisco	9,716	1,150
Guanajuato	4,343	694

	Prima directa (millones de pesos)	**Prima per cápita** (pesos)
Zacatecas	802	479
Guerrero	728	199
Nayarit	690	532
Tlaxcala	502	362
Campeche	489	484

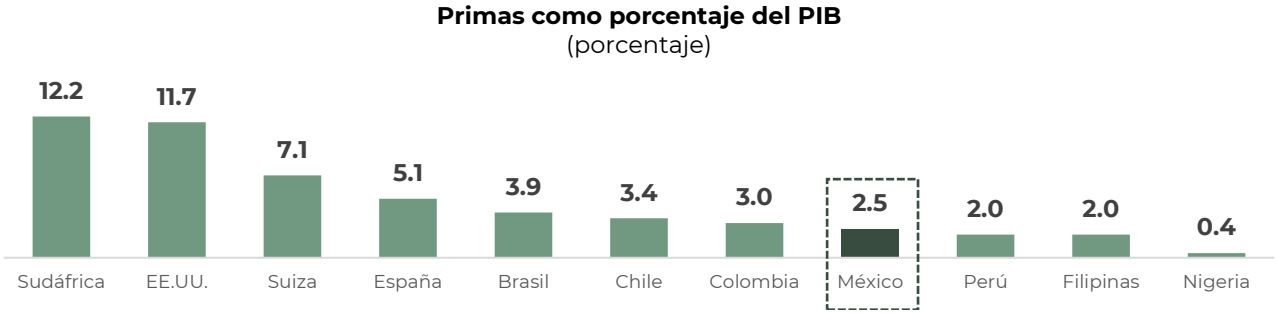
Fuente: CNSF, año 2021. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica.

• Variación anual de prima directa y certificados vigentes por tipo de seguro



Fuente: CNSF, 2020-2021, acumulado por año

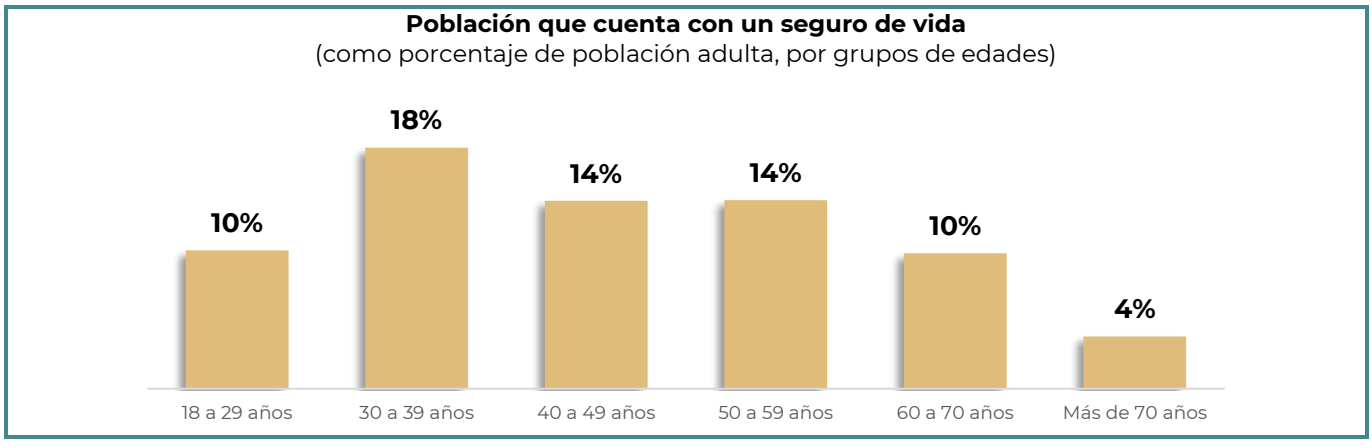
• Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Swiss Re sigma, 2022, con datos a 2021.

• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

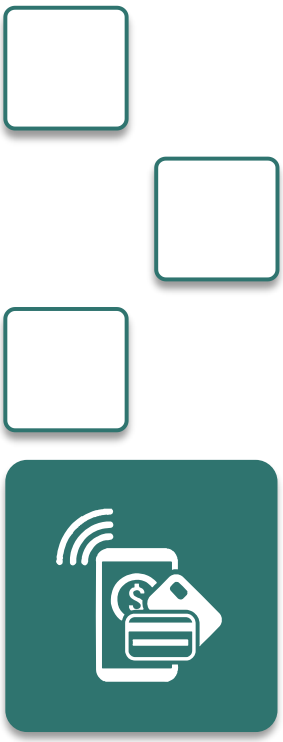
ENIF 2021



Fuente: ENIF, 2021

Transacciones

DESCARGAR DATOS



Medios de pago

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

Durante 2021, el **número de transferencias por cada diez mil personas adultas** fue de **50 mil 287.** El **importe de transferencias y el efectivo en circulación, ambos como porcentaje del PIB,** fue de **165 por ciento** y de **nueve por ciento**, respectivamente. El **mayor importe de las transferencias** se efectuó a través de la **banca por internet** con operaciones **interbancarias** en su mayoría.

Las **TPV** registraron **mil 132 millones de operaciones**, los **cajeros 499 millones de operaciones**, las **transferencias 480 millones de operaciones,** el **comercio electrónico 228 millones de operaciones** y los **cheques 34 millones de operaciones**.

Durante el periodo de octubre 2019 a diciembre de 2021, las **transferencias enviadas por CoDi** se incrementaron **de 38 mil a 220 mil operaciones**.

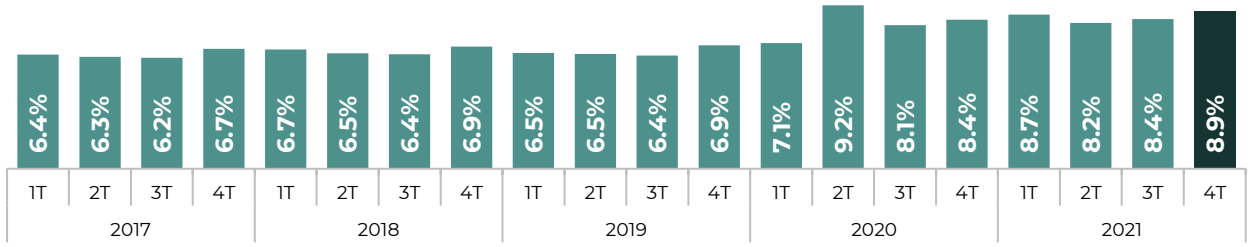
En el comparativo internacional, en 2020, México tuvo **44.1 transacciones con tarjetas por persona adulta** con un **monto promedio de 29.6 dólares en cada transacción**, quedando por debajo de Argentina y Brasil en número de transacciones y por arriba en el monto promedio de transacción.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que realiza pagos digitales con mayor frecuencia en compras mayores a 500 pesos, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue de 36 por ciento para **personas de 30 a 39 años**; 35 por ciento para **personas de 18 a 29 años**; 32 por ciento para **personas de 40 a 49 años**; 31 por ciento para **personas de 50 a 59 años**; 25 por ciento para **personas de 60 a 70 años**; y 13 por ciento para **personas mayores de 70 años.**

Millones de transacciones y transferencias en 2021	Efectivo en circulación como porcentaje del PIB en 2021	Importe de transferencias como porcentaje del PIB en 2021	Número de transferencias por cada 10 mil personas adultas en 2021	Número de transacciones y transferencias electrónicas per cápita anual en 2021
6,676	8.9%	165.1%	50,287	52.0

• Evolución del efectivo en circulación

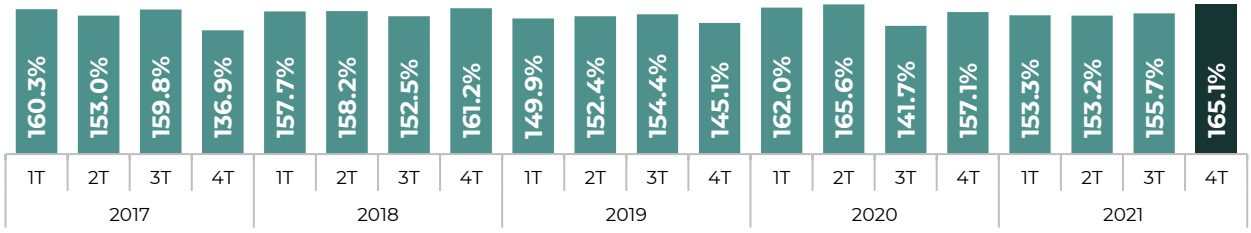
(saldo de billetes y monedas como porcentaje del PIB)



Fuente: Banxico, 2017- 2021, incluye billetes y monedas en el público y en la caja de bancos.

• Evolución del importe de las transferencias

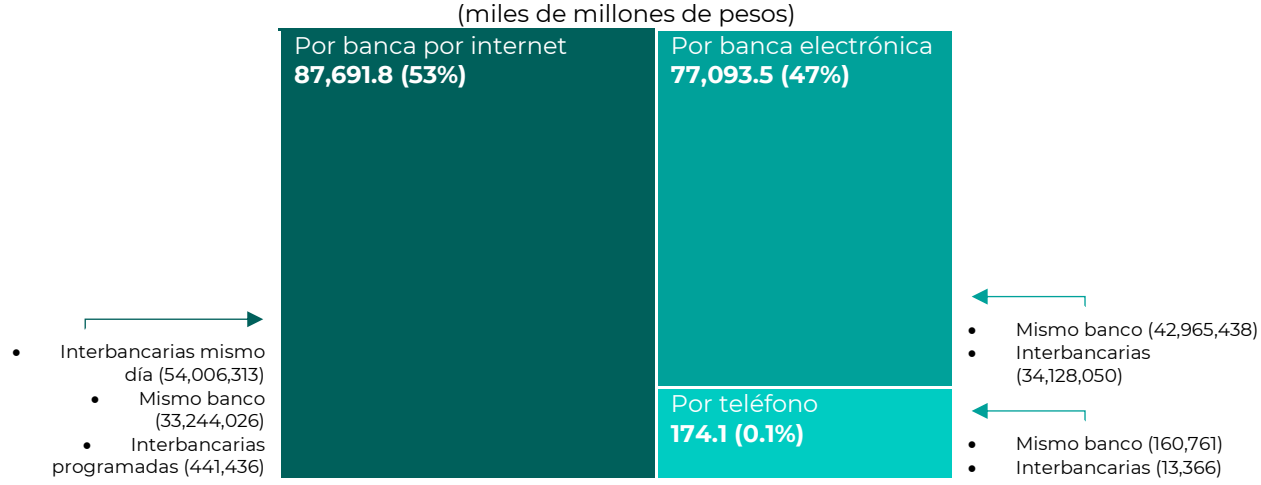
(importe de transferencias interbancarias o al mismo banco, como porcentaje del PIB)



Fuente: Banxico, 2017- 2021

• Distribución del importe de transferencias por medio

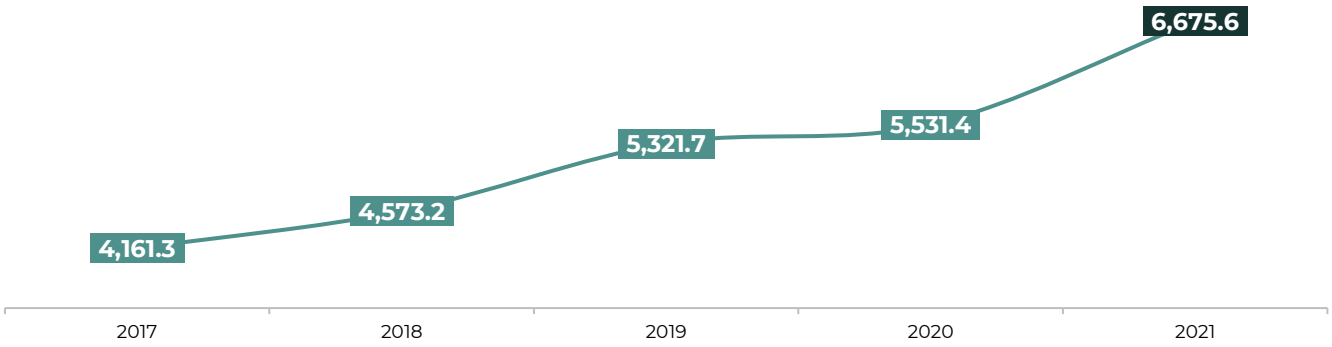
(miles de millones de pesos)



Fuente: Banxico, año 2021

• Evolución anual del total de transacciones y transferencias electrónicas

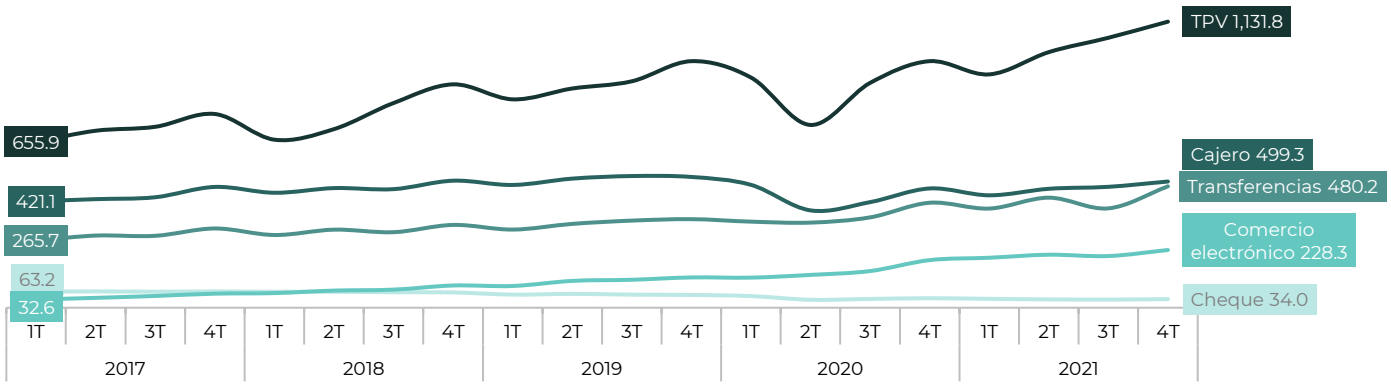
(millones de operaciones)



Incluye operaciones en TPV, comercio electrónico y transferencias
Fuente: Banxico, 2017-2021, por año

• Evolución de operaciones a través de distintos medios

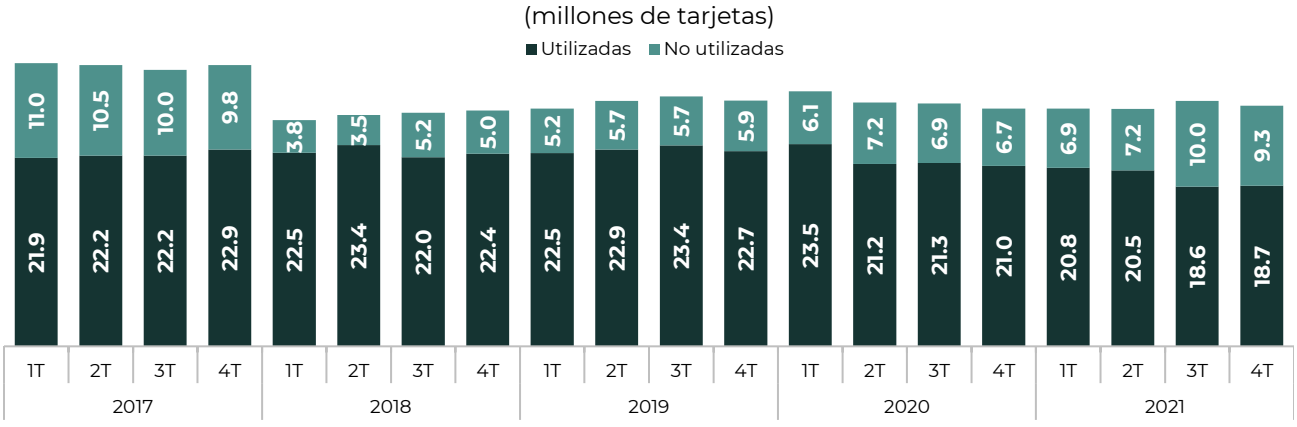
(millones de operaciones)



Fuente: Banxico, 2017-2021

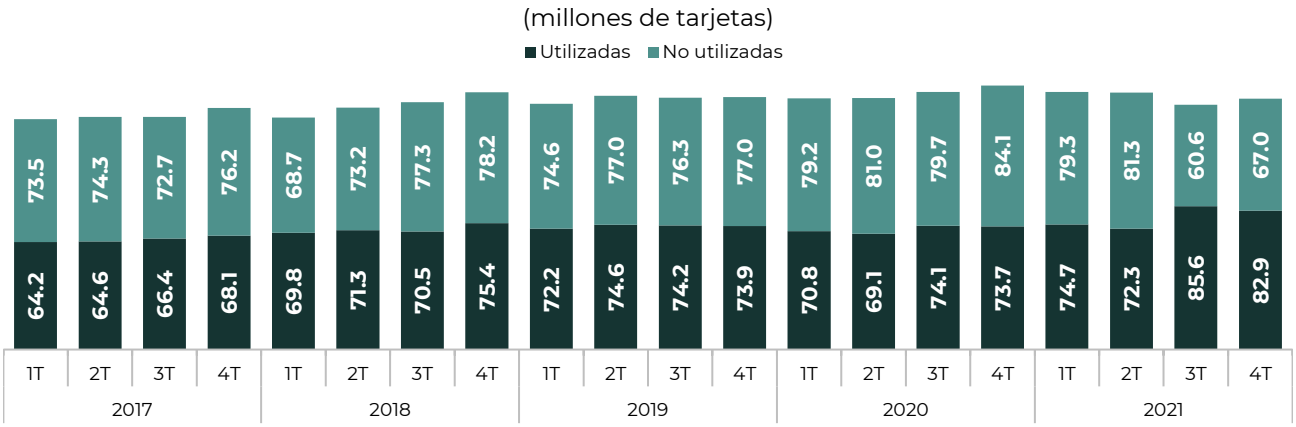
• Emisión y uso de tarjetas de crédito

(millones de tarjetas)



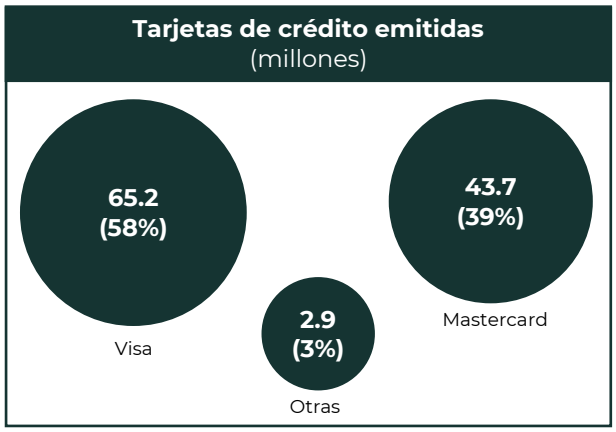
Fuente: Banxico, 2017-2021

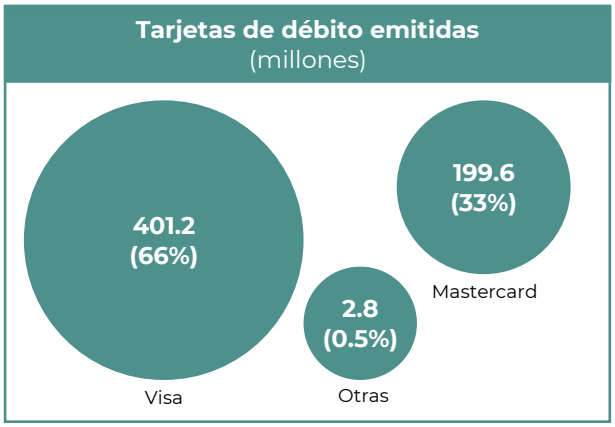
• Emisión y uso de tarjetas de débito



Fuente: Banxico, 2017-2021

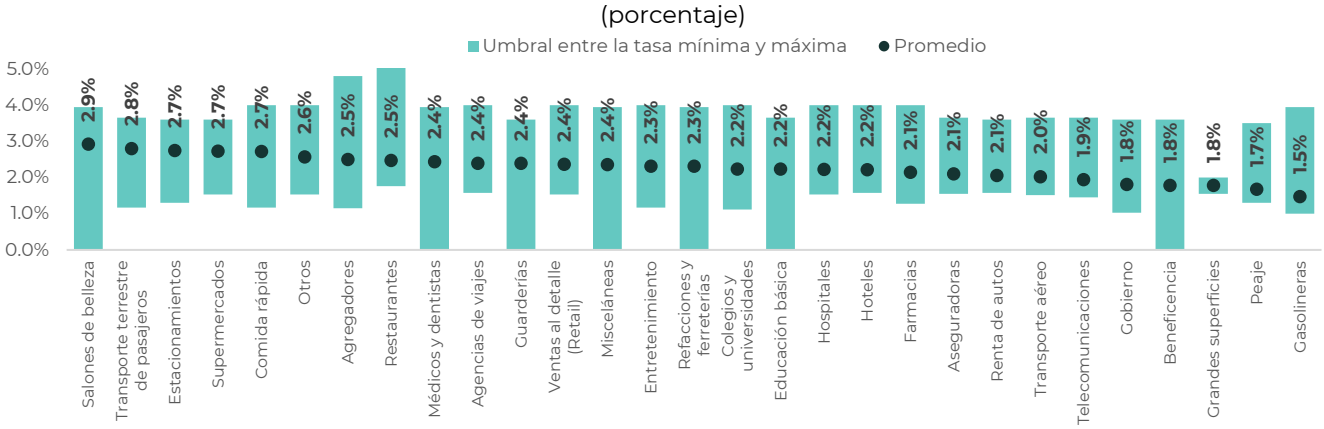
• Concentración de tarjetas por marca





Fuente: Banxico, año 2021

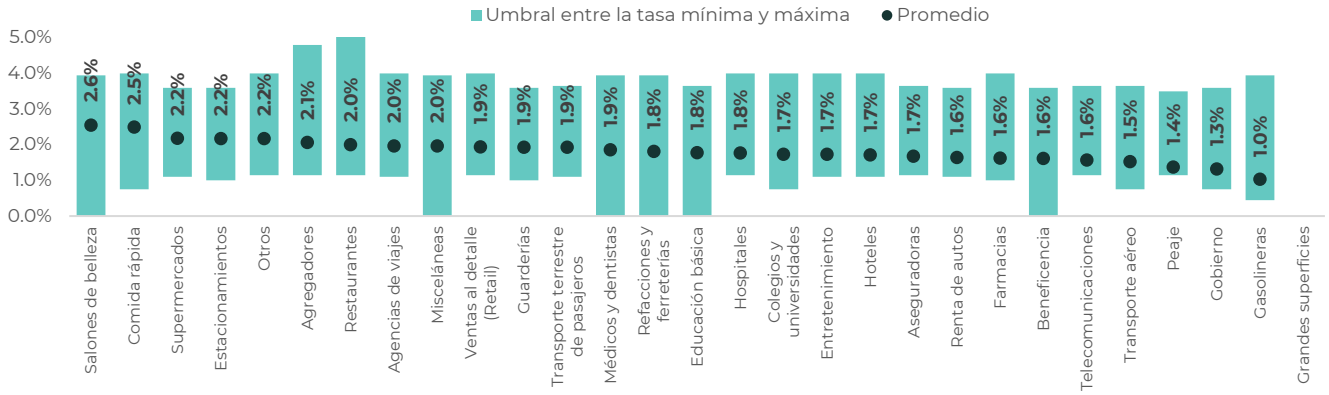
• Tasas de descuento en tarjetas de crédito por giro de negocio



Fuente: Banxico, mes de abril de 2022

• Tasas de descuento en tarjetas de débito por giro de negocio

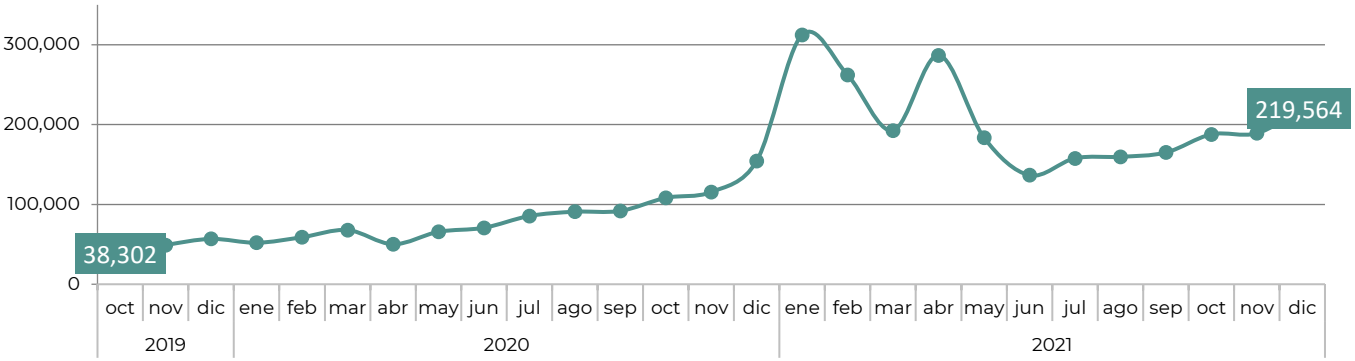
(porcentaje)



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 abril de 2022

• Evolución de las transferencias enviadas por CoDi

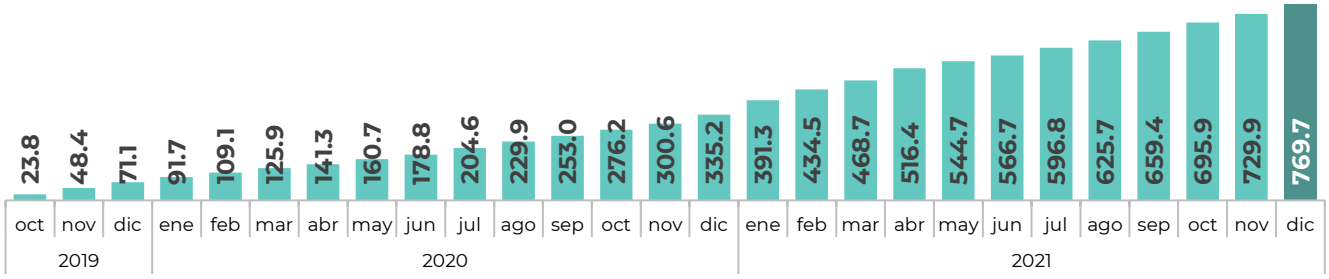
(operaciones enviadas)



Fuente: Banxico, 2019-2020

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

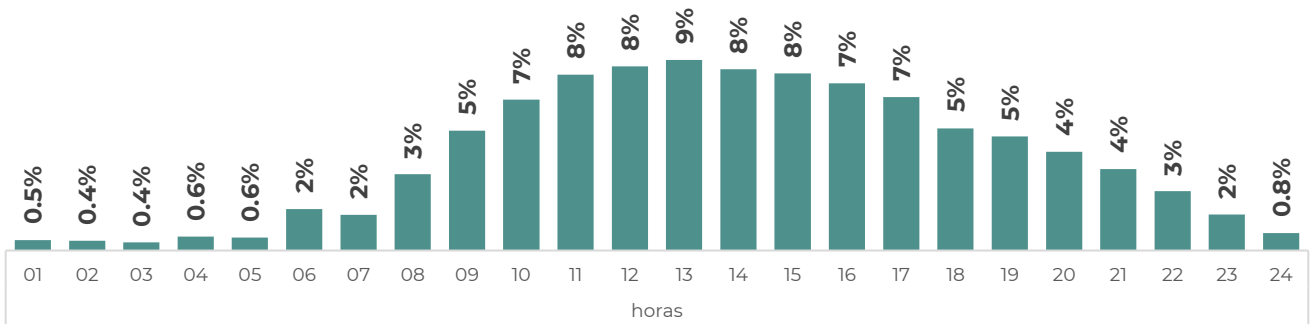
(miles de cuentas)



Fuente: Banxico, 2019-2020

● Concentración por hora de las transferencias enviadas por SPEI

(porcentaje de operaciones)



Fuente: Banxico, año 2021

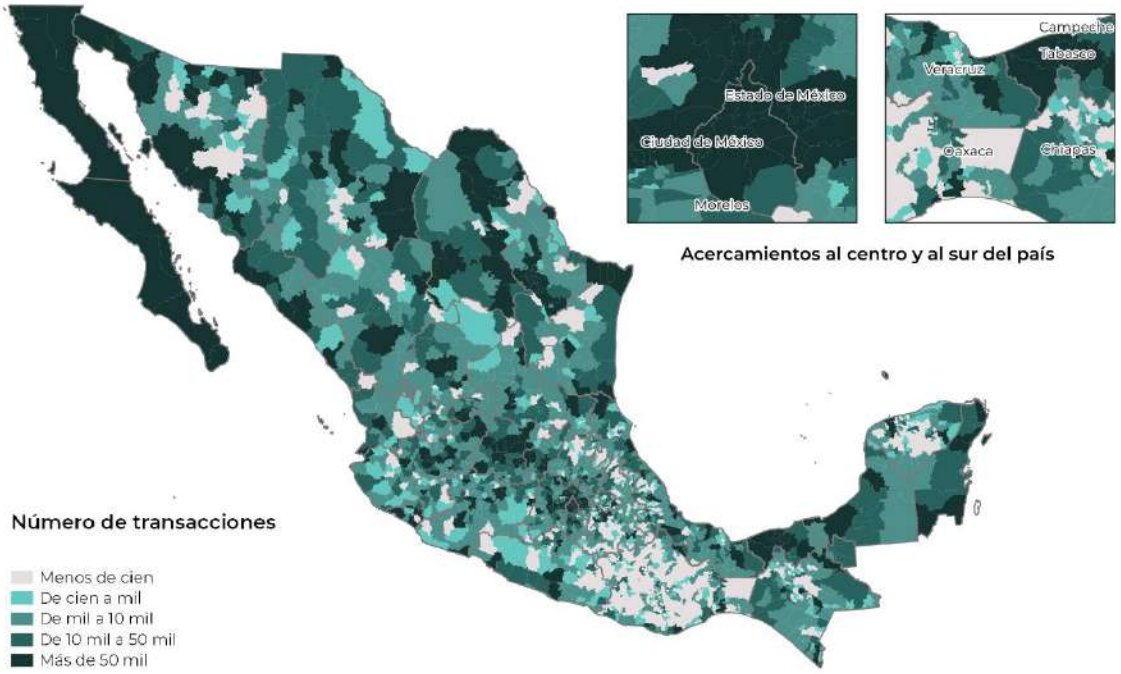
● Entidades con mayor y menor número de transacciones en TPV de la banca y EACP

↑ Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	138,548,187	187,473
Nuevo León	18,951,529	44,378
Estado de México	17,364,858	13,098
Jalisco	14,165,757	22,650
Baja California	12,442,902	45,165

↓ Entidad	Número	Demográfico[1]
Campeche	1,337,023	18,004
Zacatecas	1,215,584	10,121
Nayarit	1,145,067	12,139
Colima	1,117,490	18,960
Tlaxcala	753,794	7,380

1/ Número de transacciones por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

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



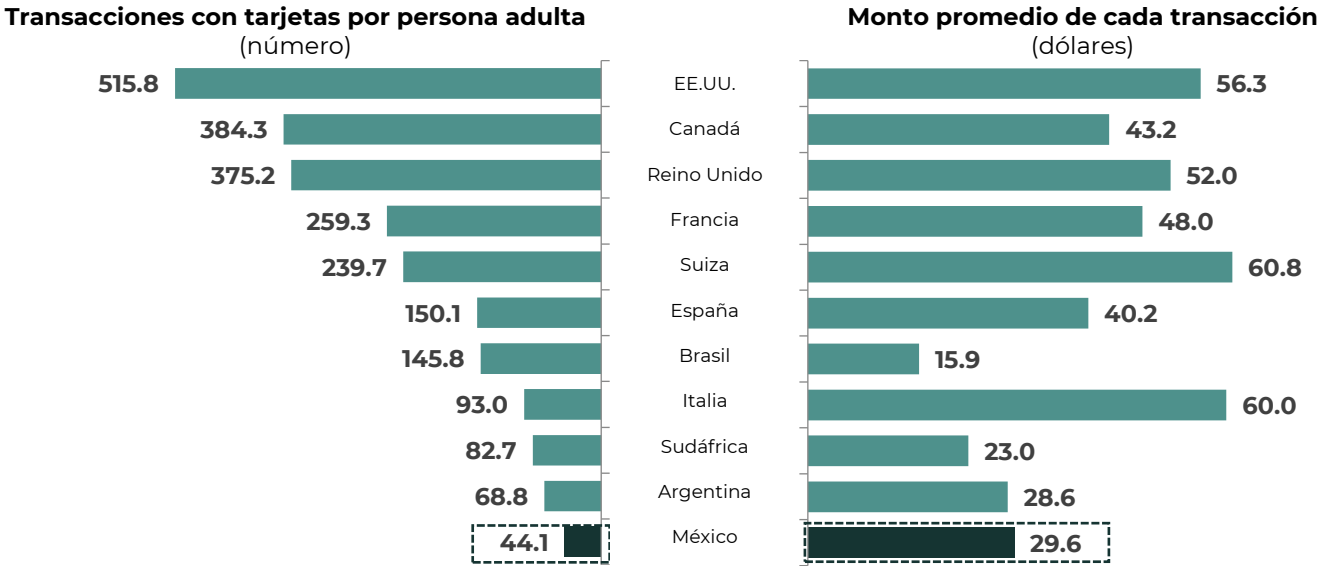
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

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

Municipio	Número	Demográfico[1]
Álvaro Obregón, Ciudad de México	55,086,776	885,266.6
Cuauhtémoc, Ciudad de México	41,249,715	892,177.0
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	11,002,136	317,935.8
Azcapotzalco, Ciudad de México	9,839,894	272,215.8
Benito Juárez, Ciudad de México	9,406,576	245,684.6

1/ Número de transacciones por cada 10,000 personas adultas
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Comparativo internacional

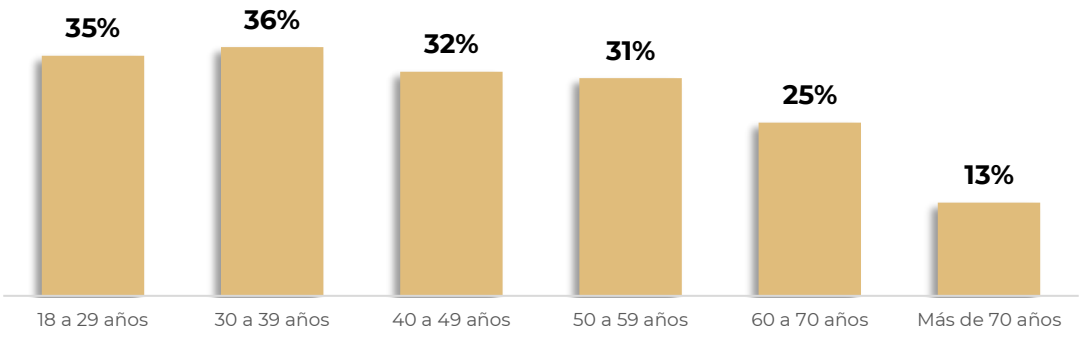


Incluye seis países con ingreso alto y tres con mediano alto (similares a México).
Fuente: Banco de Pagos Internacionales (BIS), 2020.

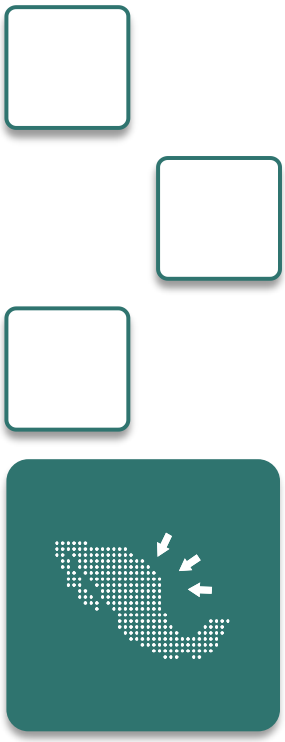
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que realiza pagos digitales con mayor frecuencia en compras mayores a 500 pesos
(como porcentaje de adultos que realizan pagos de 501 pesos o más con medio distinto al efectivo y cuentan con tarjeta o cuenta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021



Remesas

(Incluye información de Sistema de pagos de Banxico)

En 2021, los **ingresos por remesas** enviadas a México fueron de alrededor de **51.6 mil millones de dólares**, representando un incremento de **27 por ciento** respecto a 2020. Se registraron **136.6 millones de operaciones,** en comparación con 2020 que fueron 119.4 millones de operaciones. Asimismo, el **monto promedio** de remesa enviado a México fue de **377.7 dólares**. Durante el periodo de 2017 a 2021, el importe enviado por el servicio **Directo a México** pasó de 293.4 millones de dólares a **327.8 millones de dólares.**

Las entidades de México con **mayor y menor ingreso por remesas enviadas** fueron **Jalisco** (5.2 mil millones de dólares) y **Baja California Sur** (133.8 millones de dólares). En cuanto a municipios, **Tijuana**, en Baja California, fue el que tuvo el mayor importe, con **731.8 millones de dólares.** Los dos estados de Estados Unidos con **mayor envío de remesas a México** fueron **California y Texas** con importes de 16.2 mil millones de dólares y 7.8 mil millones de dólares, respectivamente.

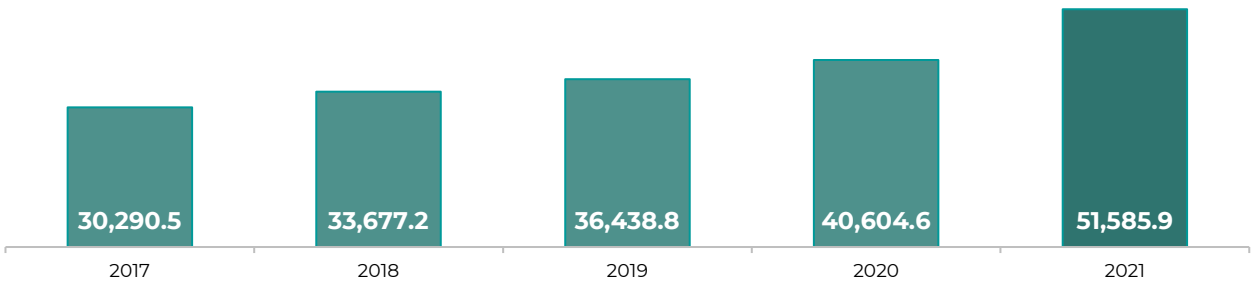
En el contexto internacional, en 2021, México registró un **costo promedio de envío de remesas desde Estados Unidos** de **4.3 por ciento por cada 200 dólares**, porcentaje que fue superior para Brasil con 6.9 por ciento, Costa Rica con 6.5 por ciento, Colombia con 5.4 por ciento, e inferior para Honduras y Perú con 3.5 por ciento.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que recibió dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue de 14 por ciento para **personas de 30 a 39 años**; 13 por ciento para **personas de 50 a 59 años**; 12 por ciento para **personas de 40 a 49 años y de 60 y más**; y 11 por ciento para **personas de 18 a 29 años.**

Ingresos por remesas enviadas a México en 2021 (millones de dólares)	Crecimiento (2020 vs 2021)	Monto promedio de remesa enviada a México en 2021 (dólares)	Costo promedio del envío de remesas desde Estados Unidos a México en 2021 (porcentaje por cada 200 dólares)
51,585.9	**27.0%**	**377.7**	**4.3**

• Evolución del ingreso de las remesas enviadas a México

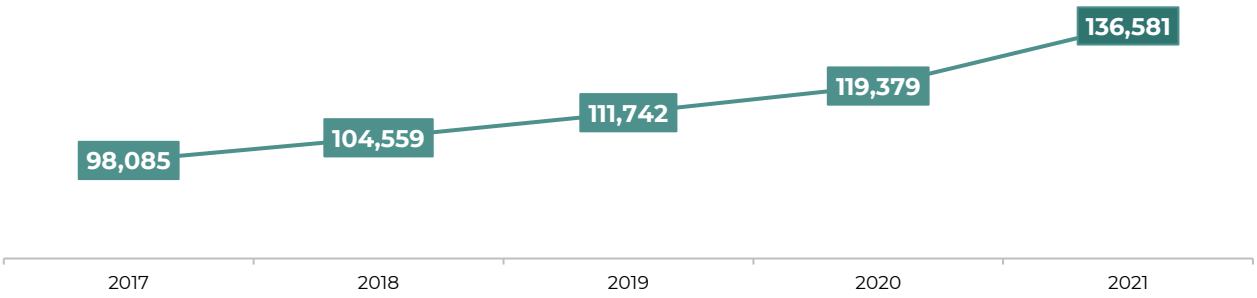
(millones de dólares)



Fuente: Banxico, 2017-2021, por año

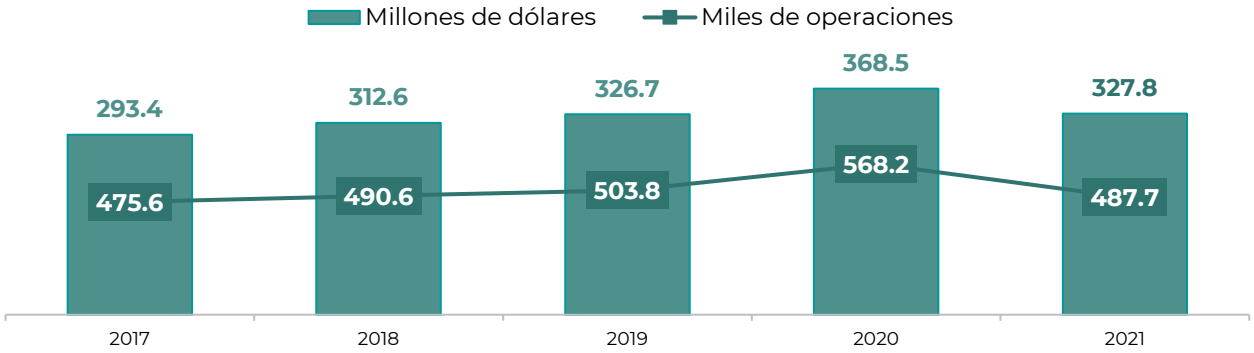
• Evolución del número de las remesas enviadas a México

(millones de operaciones)



Fuente: Banxico, 2017-2021, por año

• Evolución de remesas enviadas a través de Directo a México



Fuente: Banxico, 2017-2021, por año

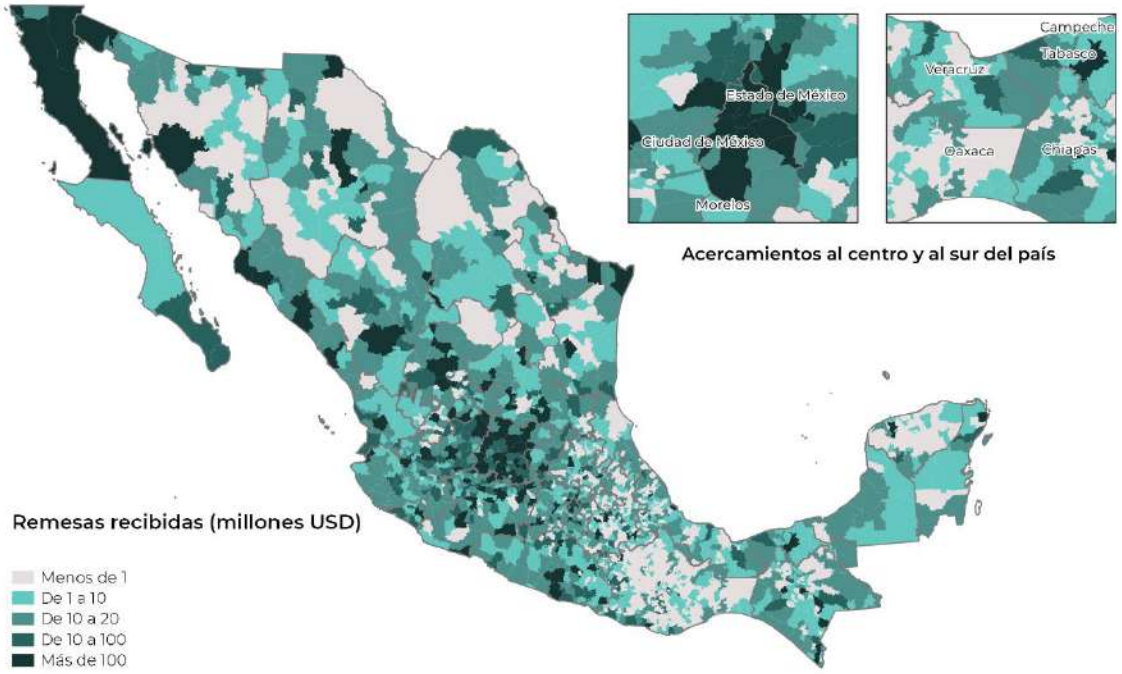
• Entidades con mayor y menor ingreso por remesas enviadas a México

↑ Entidad	Importe (millones de dólares)	Por persona (dólares)
Jalisco	5,235.3	620
Michoacán	4,984.1	1,029
Guanajuato	4,308.1	689
Estado de México	3,145.5	180
Ciudad de México	2,942.9	327

↓ Entidad	Importe (millones de dólares)	Por persona (dólares)
Yucatán	335.1	148
Tlaxcala	317.1	228
Quintana Roo	310.6	178
Campeche	147.5	146
Baja California Sur	133.8	165

Fuente: Banxico, año 2021

• Concentración del ingreso por remesas enviadas a México por municipio



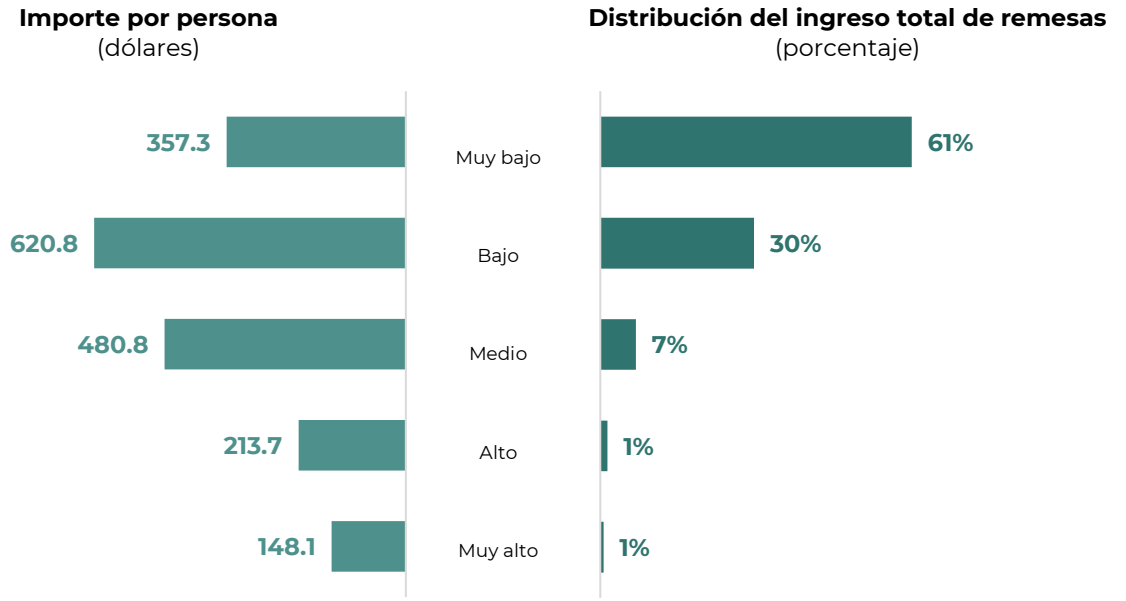
Fuente: Banxico, año 2021

• Municipios con mayor ingreso por remesas enviadas a México

Municipio	Importe (millones de dólares)	Por persona (dólares)
Tijuana, Baja California	731.8	380.7
Guadalajara, Jalisco	638.4	460.7
Álvaro Obregón, Ciudad de México	581.2	765.7
Morelia, Michoacán	557.9	657.1
Juárez, Chihuahua	518.1	342.5

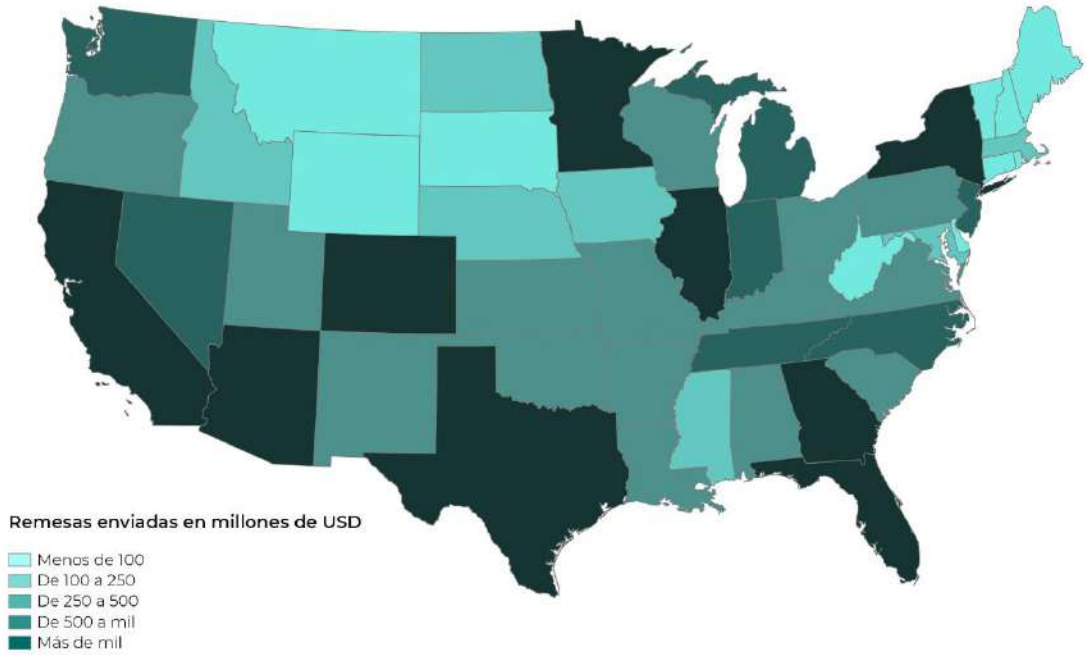
Fuente: Banxico, año 2021

- Distribución del ingreso de remesas por nivel de rezago social de los municipios



Fuente: Banxico, año 2021

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



Fuente: Banxico, año 2021

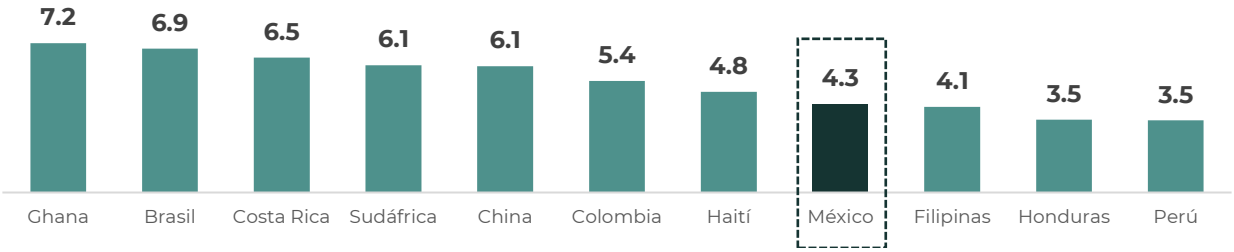
• Estados de Estados Unidos con mayor envío de remesas a México

Estado	Importe (millones de dólares)	Crecimiento (2020 vs 2021)
California	16,249.7	28.2%
Texas	7,772.5	22.3%
Minnesota	3,403.2	88.2%
Arizona	1,728.3	19.6%
Florida	1,592.8	24.0%

Fuente: Banxico, año 2021

• Comparativo internacional

Costo promedio de enviar remesas desde Estados Unidos
(Porcentaje de un envío de 200 dólares)

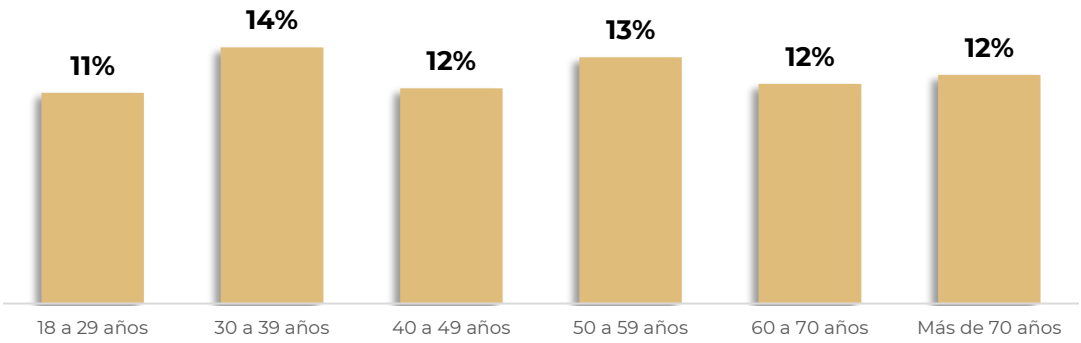


Incluye seis países con ingreso mediano alto (similares a México) y cuatro con ingreso bajo.
Fuente: Banco Mundial, cuarto trimestre 2021

• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

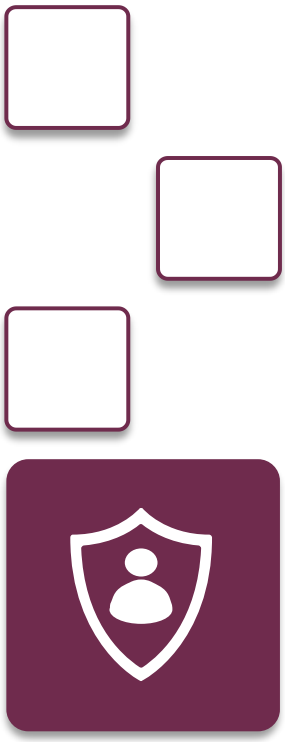
Población que recibió dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021

Protección a las personas usuarias

DESCARGAR DATOS



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) cuenta con dos acciones **preventivas** (protección a las personas usuarias) y **correctivas** (defensa a las personas usuarias) con la finalidad de contribuir al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

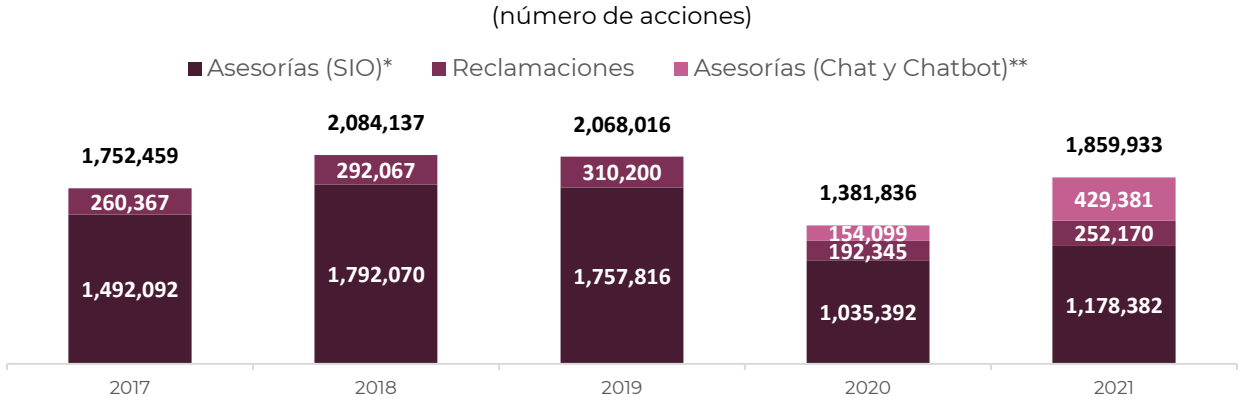
En 2021 se registraron aproximadamente **1.9 millones de acciones de defensa**, de las cuales 1.2 millones fueron asesorías a través del Sistema de Información Operativa (SIO), 429 mil 381 fueron asesorías vía chat y chatbot y 252 mil 170 fueron reclamaciones. De 2020 a 2021, el **número de acciones de defensa aumentó 35 por ciento**, es decir, 478 mil acciones más. Particularmente, el número de **asesorías (SIO) aumentó 14 por ciento,** el de las **asesorías vía chat y chatbot 179 por ciento** y **las reclamaciones 31 por ciento.**

Considerando solo las asesorías (SIO) y las reclamaciones, el **66 por ciento** de las acciones de defensa fueron **Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ) de información básica**. El **47 por ciento** de las acciones de defensa se brindó en el **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos**; mientras que, en los Centros de atención en las entidades federativas se realizó el 32 por ciento, en la Vicepresidencia Jurídica, el 18 por ciento, y en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), el tres por ciento.

Asimismo, el **59 por ciento** de las acciones de defensa estuvo concentrado en la **banca múltiple**. Particularmente, el **número de reclamaciones** para estas instituciones representó el **60 por ciento** de la totalidad de las reclamaciones, siendo la **tarjeta de crédito** el **producto** con **más reclamaciones**. La **Ciudad de México** y **Baja California Sur** fueron las entidades con el **mayor y menor número de reclamaciones**, respectivamente.

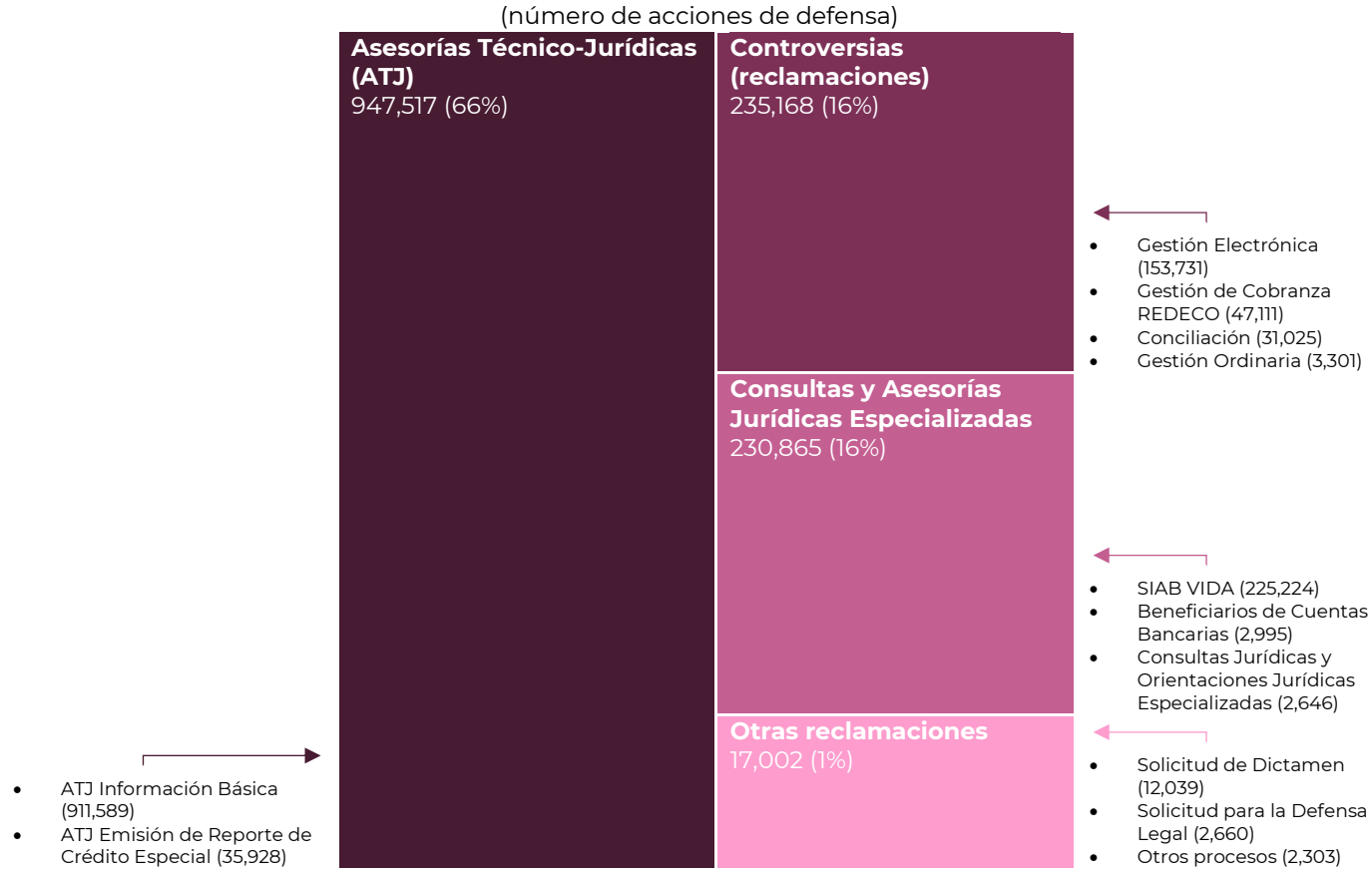
Instituciones financieras que supervisó la Condusef en 2021	Número de acciones de defensa en 2021	Acciones de defensa por cada 10 mil personas adultas en 2021	Crecimiento (2020 vs 2021)
3,269	1,859,933	194.8	34.6%

• Evolución histórica de las acciones de defensa



** Sistema de Información Operativa (SIO).*
*** Las asesorías a través de chat y chatbot se comienzan a contabilizar a partir de 2020.*
Fuente: Condusef, 2017-2021, por año.

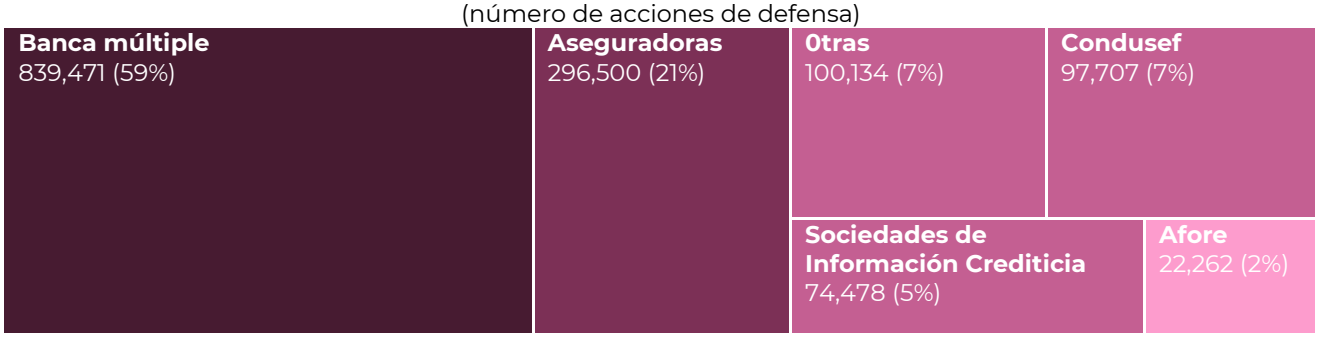
• Distribución de acciones de defensa por proceso y subproceso



Fuente: Condusef, año 2021. No incluye asesorías a través de chat y chatbot.

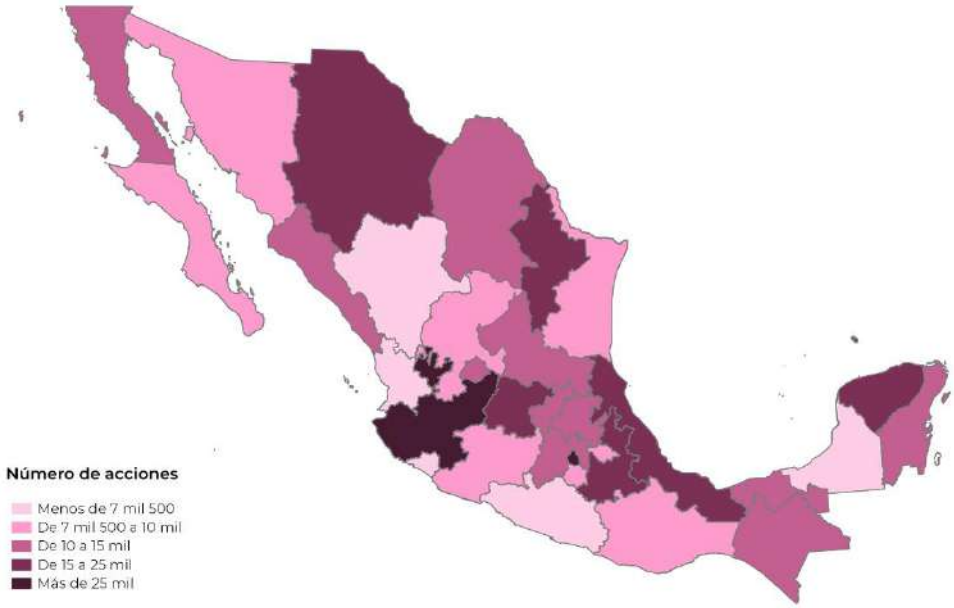
• Acciones de defensa realizadas por tipo de institución involucrada

(número de acciones de defensa)



Fuente: Condusef, año 2021. No incluye asesorías a través de chat y chatbot.

• Acciones de defensa realizadas por ubicación del centro de atención

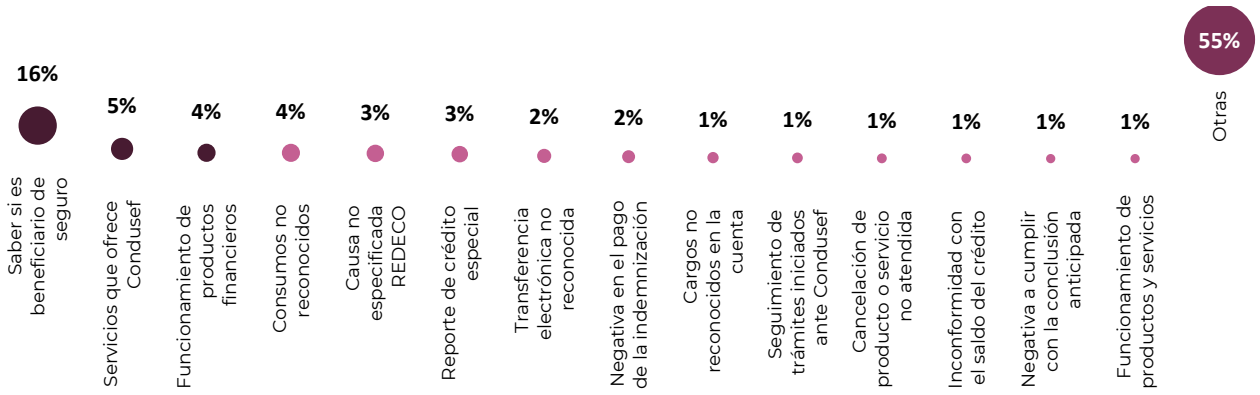


Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos	**673,015**
Vicepresidencia Jurídica	**252,487**
Registro de Despachos de Cobranza	**47,111**

Fuente: Condusef, año 2021. Ciudad de México incluye Metropolitana Central, Metro, Oriente, Sur y Norte.

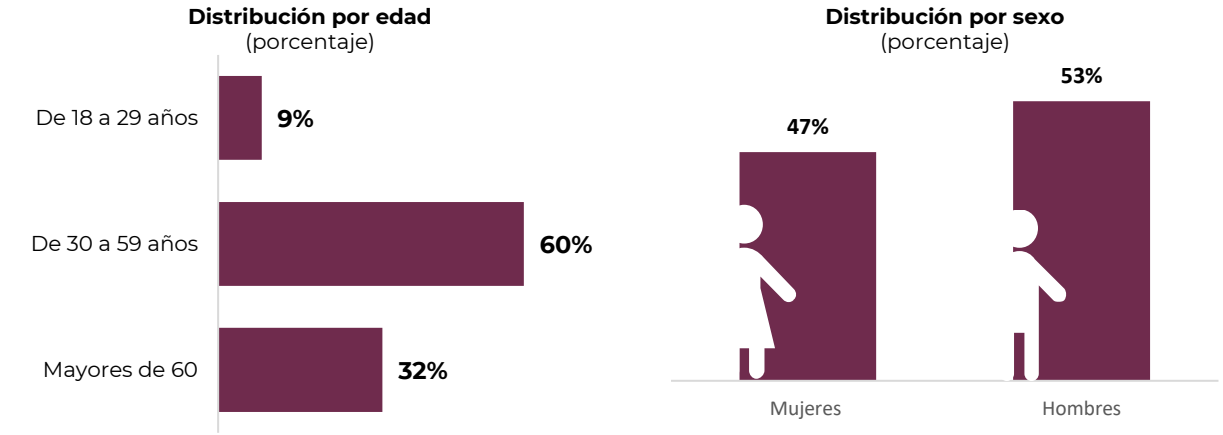
• Principales causas por las cuales se iniciaron las acciones de defensa

(porcentaje)



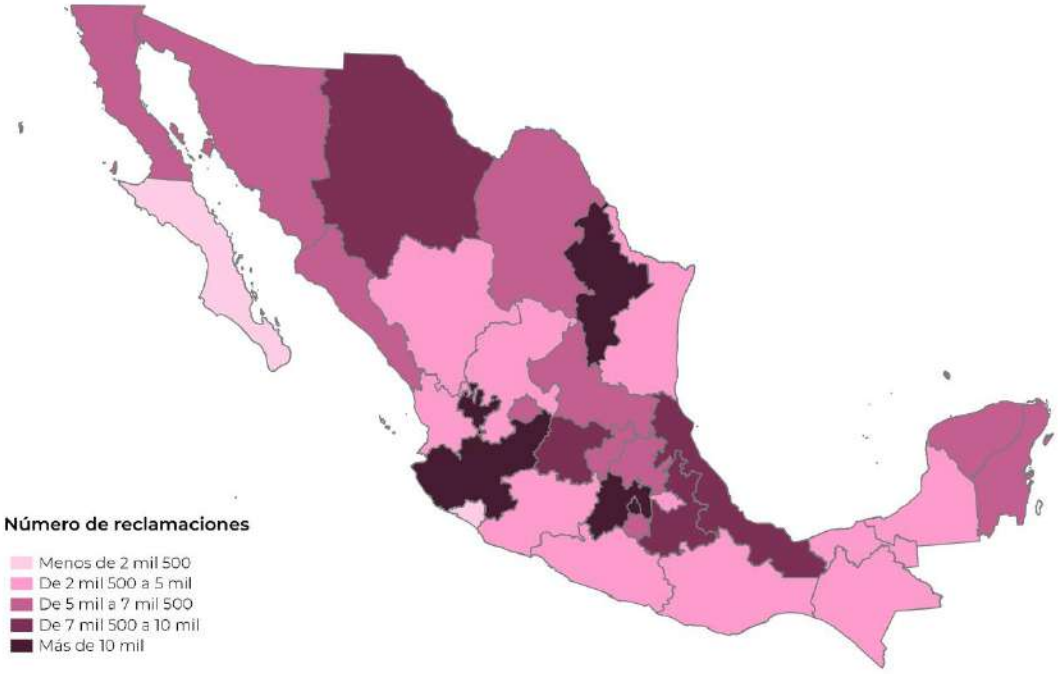
Fuente: Condusef, año 2021

• Características de las personas usuarias que presentan reclamaciones



Fuente: Condusef, año 2021

• Concentración de las reclamaciones por entidad federativa



Fuente: Condusef, año 2021

• Entidades con mayor y menor número de reclamaciones

↑

Entidad	Número	Demográfico[1]
Ciudad de México	47,125	63.8
Estado de México	31,772	24.0
Jalisco	17,854	28.5
Nuevo León	10,909	25.5
Chihuahua	9,341	32.9

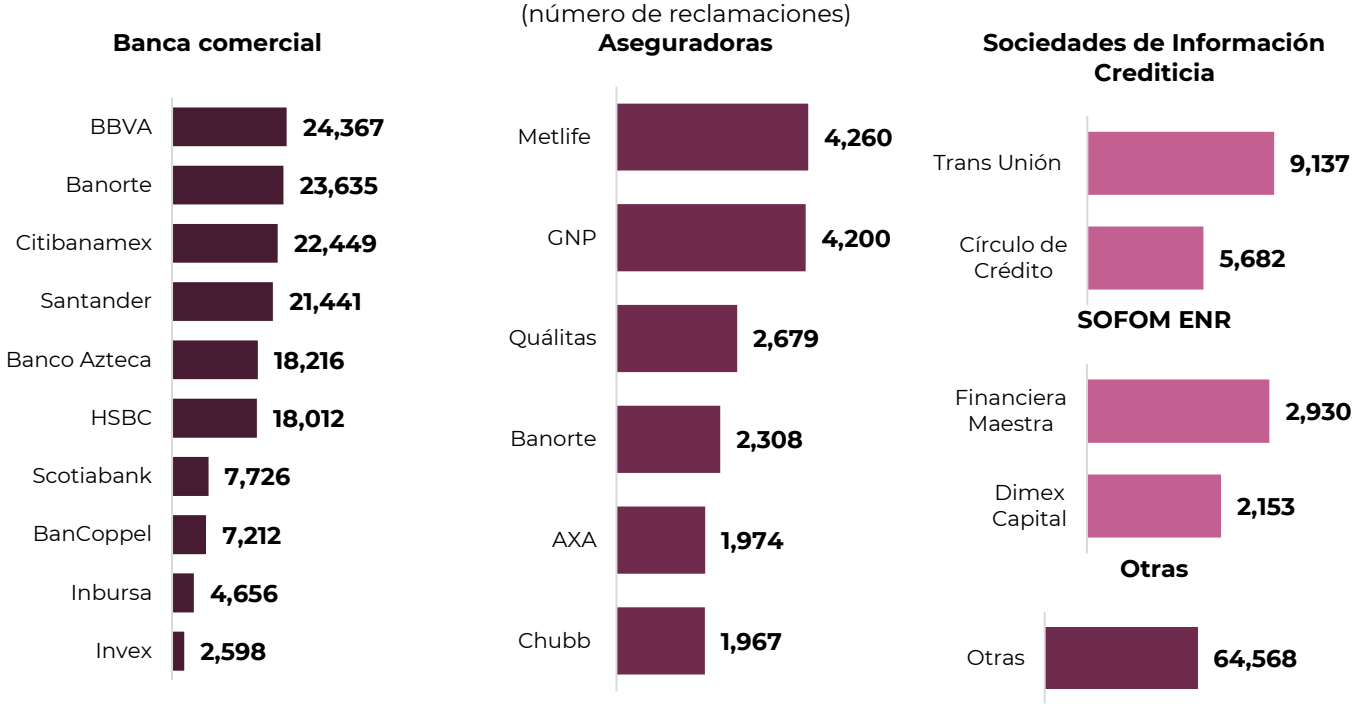
↓

Entidad	Número	Demográfico[1]
Campeche	2,989	40.2
Nayarit	2,855	30.3
Tlaxcala	2,848	27.9
Colima	1,861	31.6
Baja California Sur	1,837	30.3

1/ Número de reclamaciones por cada 10,000 personas adultas
Fuente: Condusef, año 2021

• Concentración de reclamaciones por principales instituciones

(número de reclamaciones)

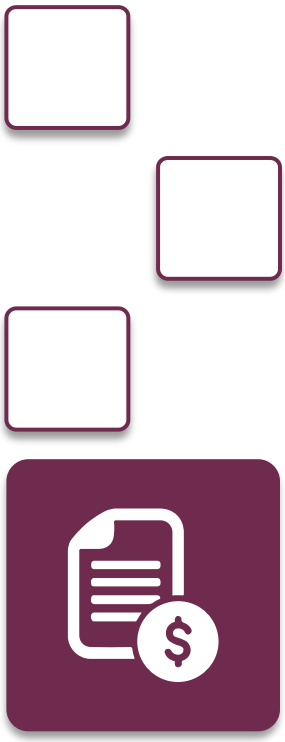


Fuente: Condusef, año 2021.

• Distribución de reclamaciones por producto

(número de reclamaciones)

Fuente: Condusef, año 2021



Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple

(Incluye información de la banca múltiple)

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) recibe información sobre las **reclamaciones** que las y los clientes de la banca múltiple presentan **de manera directa ante estas instituciones**. En **2021** se presentó un total de **10.4 millones de reclamaciones** por un monto de **37.6 mil millones de pesos**. Con respecto al año anterior, se presentaron 860 mil reclamaciones menos pero el monto reclamado aumentó cinco mil millones de pesos.

El **66 por ciento** de las **reclamaciones** presentadas se resolvió **a favor del cliente**; mientras solo el **34 por ciento** del **importe reclamado** fue **abonado a la persona usuaria**. Las **tarjetas de débito** concentraron **6.3 millones reclamaciones concluidas**, de las cuales el 68 por ciento de las reclamaciones resultó favorable para el cliente y **8.8 mil millones de pesos** fueron **abonados al cliente**.

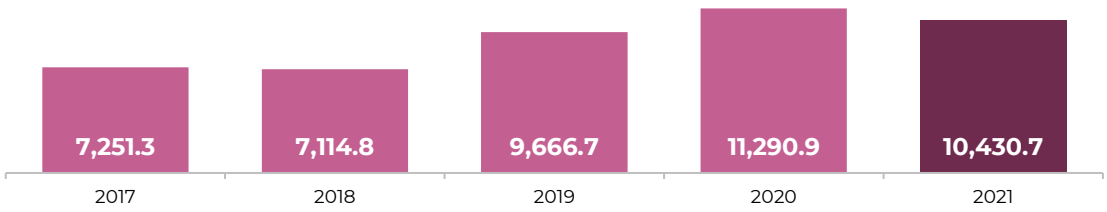
La institución con mayor número de reclamaciones concluidas fue **Banco Azteca**, con **1.6 millones de reclamaciones concluidas**, de las cuales **46 por ciento resultaron favorables para el cliente**.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **porcentaje de la población que sabe dónde acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero, por grupo de edad** ordenado de manera descendente, fue de 59 por ciento para **personas de 30 a 39 años**; 58 por ciento para **personas de 40 a 49 años**; 57 por ciento para **personas de 18 a 29 años**; 51 por ciento para **personas de 50 a 59 años**; 49 por ciento para **personas de 60 a 70 años**; y 39 por ciento para **personas mayores de 70 años.**

Número de reclamaciones en 2021	Porcentaje de reclamaciones concluidas a favor del cliente en 2021	Importe reclamado en 2021 (millones de pesos)	Porcentaje del importe de reclamaciones procedentes al cliente en 2021
10,430,665	66%	37,602.2	34%

• Evolución del número de reclamaciones

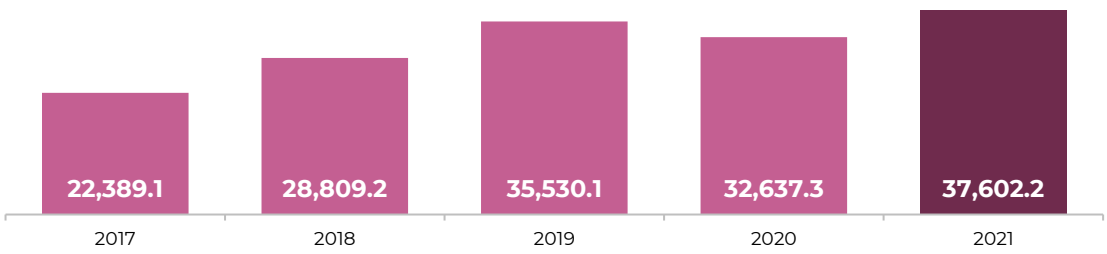
(miles de reclamaciones)



Fuente: CNBV, 2017-2021, por año

• Evolución del importe de reclamaciones

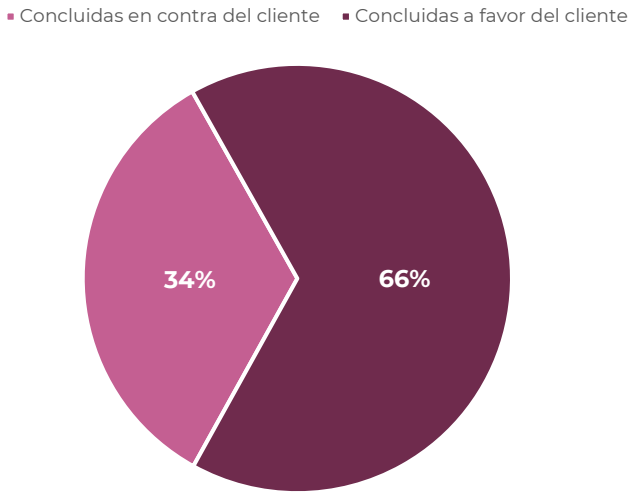
(millones de pesos)



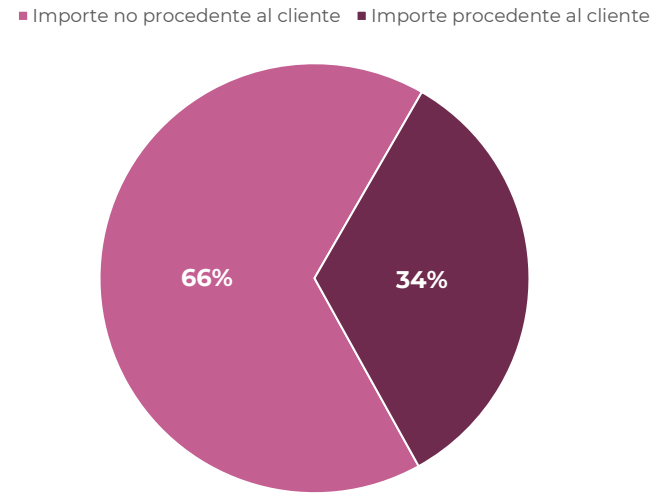
Fuente: CNBV, 2017-2021, por año

• Resultado de reclamaciones concluidas

Distribución del número de reclamaciones
(porcentaje)

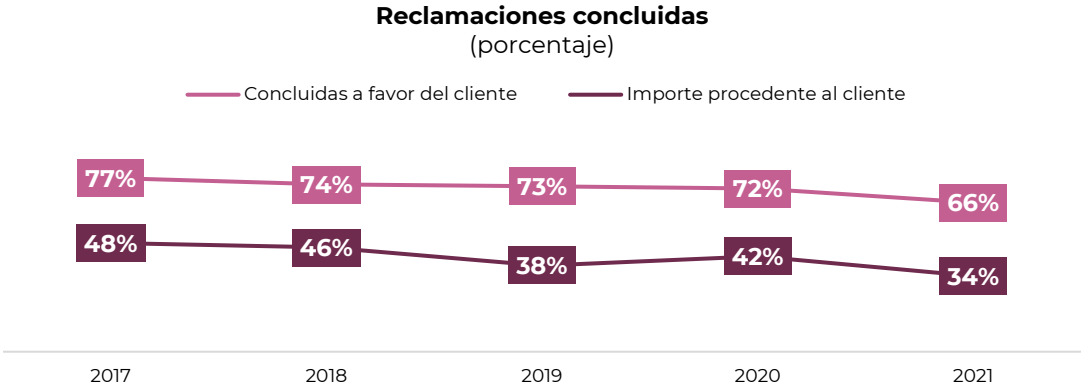


Distribución del importe reclamado
(porcentaje)



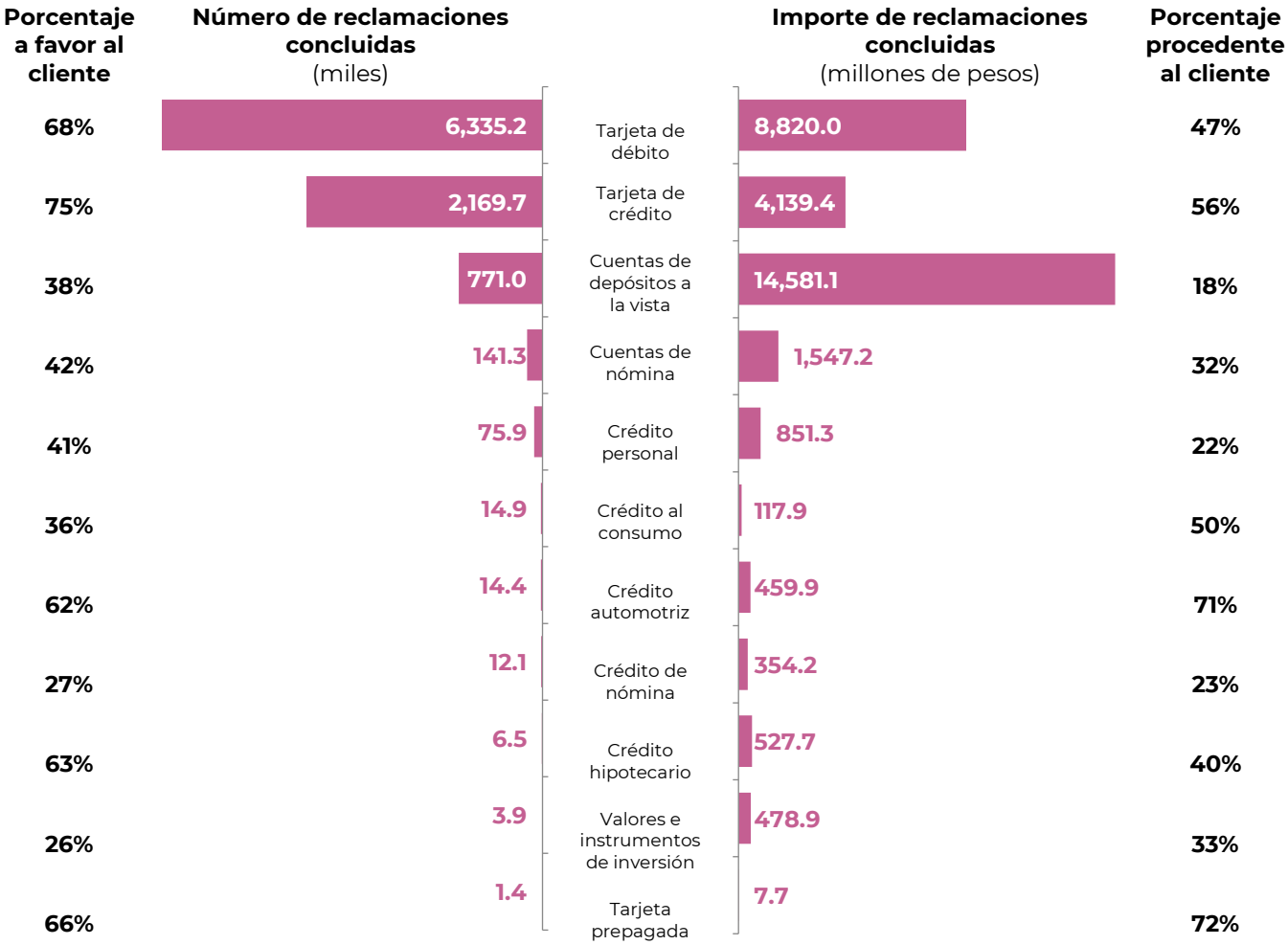
Fuente: CNBV, año 2021 con estatus a julio 2022

• Evolución de reclamaciones concluidas a favor del cliente



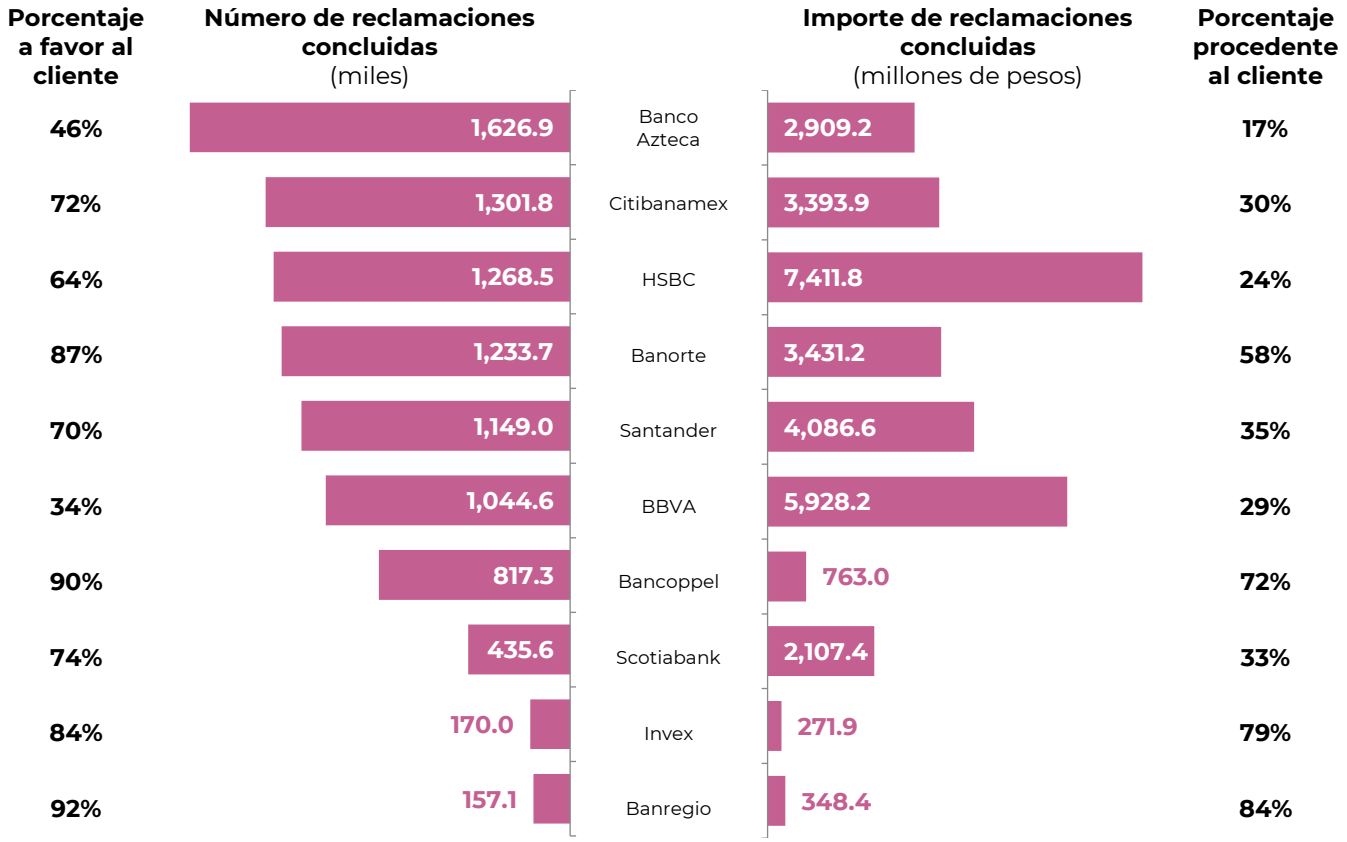
Fuente: CNBV, 2017-2021 con estatus a julio 2020

• Resultado de reclamaciones concluidas por tipo de producto



Fuente: CNBV, año 2020 con estatus a julio 2021

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

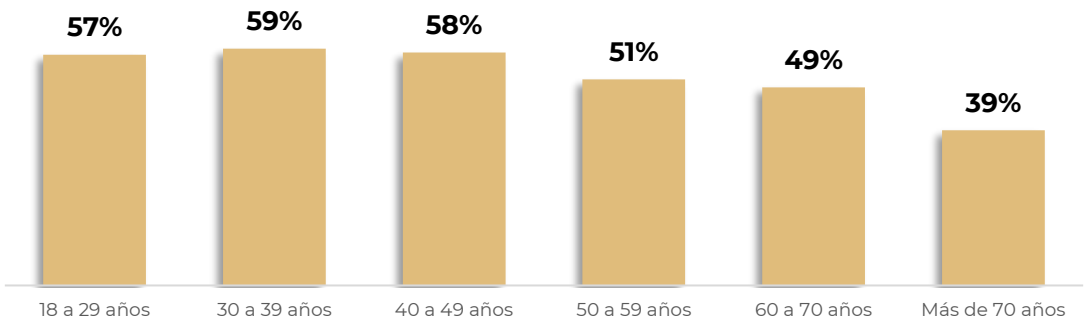


Fuente: CNBV, año 2020 con estatus a julio 2021

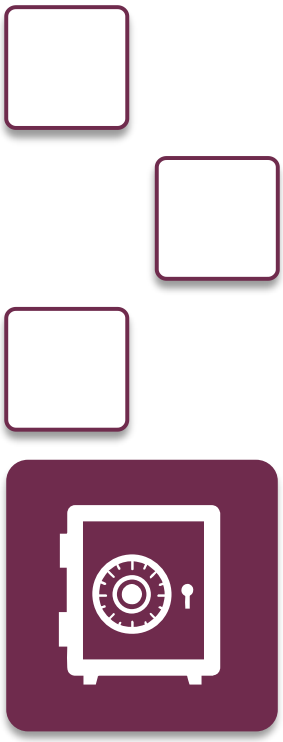
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que sabe a dónde acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021



Protección al ahorro bancario

(Incluye información del IPAB)

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) es la entidad encargada de administrar el sistema de seguro de depósitos bancarios en México, que protege a las personas ahorradoras (Titulares Garantizados por el IPAB, TGI) en caso de que un banco enfrente problemas financieros, que le impidan seguir operando. Este sistema **garantiza su patrimonio** hasta por **400 mil Unidades de Inversión (UDI)**, que al cierre de **2021** equivalían a más de **2.8 millones de pesos** y permite cubrir por completo **el saldo del 99 por ciento de las cuentas bancarias** en el país de forma gratuita. Este límite de cobertura coloca a México en los más altos niveles de protección en el mundo, incluso por encima de la garantía promedio en Europa, Latinoamérica, Asia y África.

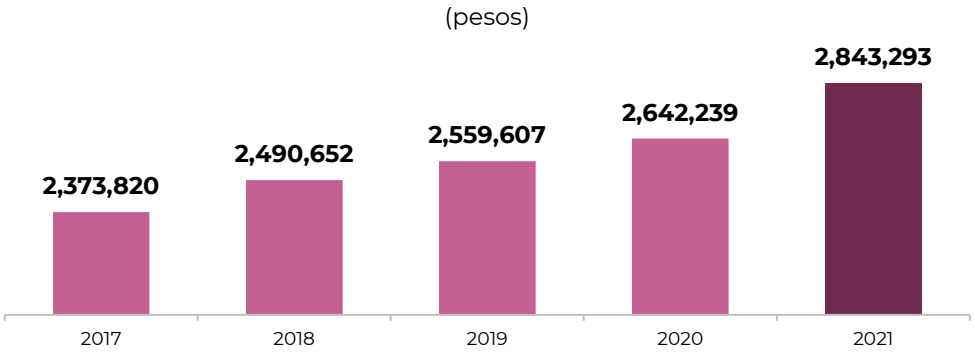
Los depósitos que cumplen con los requisitos de elegibilidad para cobertura del IPAB se denominan Obligaciones Garantizadas (OG). A finales de 2021, **más de 135 millones de personas físicas y morales** tenían una cuenta garantizada con **un saldo promedio de 42 mil 480 pesos**, lo que constituye un saldo total de las OG por más de cinco billones de pesos.

El IPAB administra el Fondo de Protección al Ahorro Bancario (FPAB), que se constituye a través de cuotas cobradas a los bancos mensualmente. A diciembre de 2021, el **FPAB** contaba con recursos por **más de 48 mil millones de pesos**, equivalentes al 0.8 por ciento de las OG.

El IPAB actuó oportunamente en las dos últimas resoluciones bancarias, ya que durante los primeros 60 días después de la revocación de la licencia, **se logró reembolsar más del 92 por ciento del monto cubierto de Banco Ahorro Famsa** (2020) y **95 por ciento de Accendo Banco** (2021).

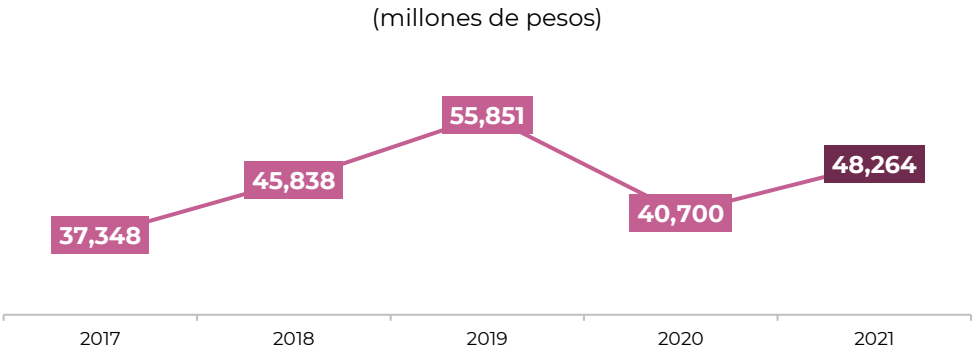
Límite de cobertura en 2021 (pesos)	Fondo de Protección al Ahorro Bancario en 2021 (millones de pesos)	Obligaciones Garantizadas Cubiertas en 2021 (millones de pesos)	Saldo promedio cubierto por ahorrador en 2021 (pesos)
2,843,293	48,264	3,165,711	23,396

• Evolución del límite de cobertura del IPAB



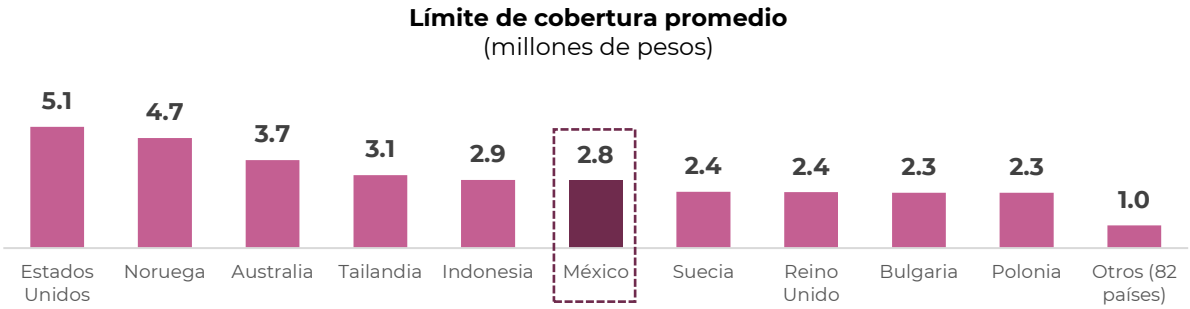
Fuente: IPAB, 2017-2021

• Saldo en el Fondo de Protección al Ahorro Bancario



Fuente: IPAB, 2017-2021

• Comparativo internacional



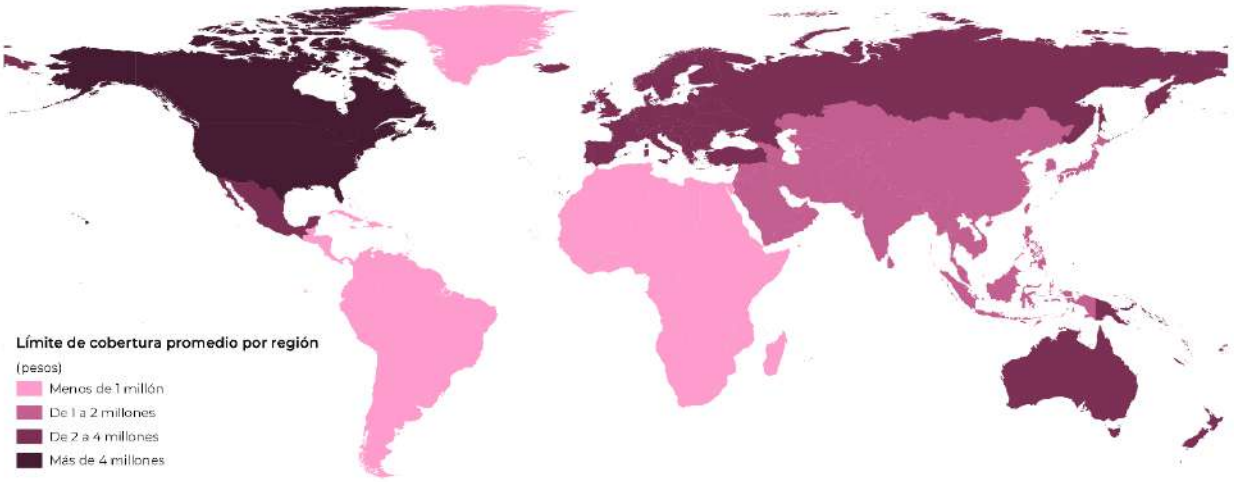
Fuente: IADI Annual Survey 2021, con datos al cierre de 2020

• Obligaciones Garantizadas

Concepto	Valor
Obligaciones Garantizadas (OG)	**5,747,995 millones de pesos**
Obligaciones Garantizadas Cubiertas (OGC)	**3,165,711 millones de pesos**
OGC como porcentaje de las OG	**55.1 por ciento**
Titulares Garantizados por el IPAB (TGI)	**135,309,926 personas**
Saldo promedio garantizado por ahorrador (OGC/TGI)	**42,480 pesos**
Saldo promedio cubierto por ahorrador (OG/TGI)	**23,396 pesos**

Fuente: IPAB, 2021

• Límite de cobertura promedio por región

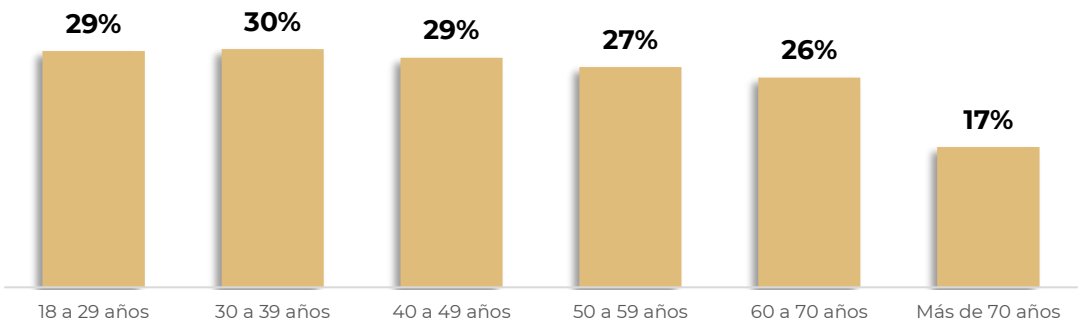


Nota: América del Norte incluye dos países; Oceanía, uno; Europa, 29; América Latina 14; Asia, 17; y África, ocho.
Fuente: IADI Annual Survey 2021, con datos al cierre de 2020.

• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

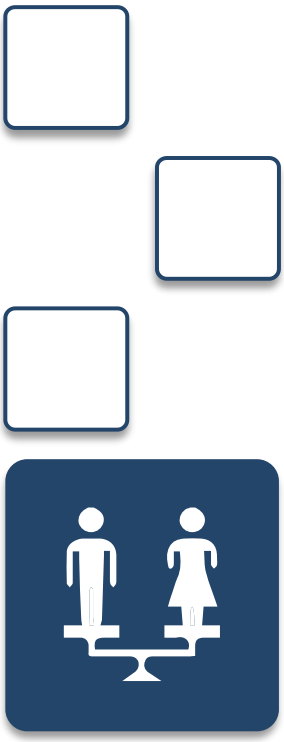
Población que conoce la protección al ahorro
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades)



Fuente: ENIF, 2021

Inclusión financiera con perspectiva de género

DESCARGAR DATOS



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 2021)

En 2021 se registró una **brecha de género de distribución** en **cuentas de captación** de **1.5 puntos porcentuales (pp)** a favor de las mujeres. Los **niveles de rezago social de los municipios medio y muy bajo** fueron los niveles donde **se presentó una mayor y menor concentración de cuentas de mujeres**, respectivamente, con respecto a los hombres.

En la distribución de la **cartera de créditos** se registró una **brecha de 7.4 pp** a favor de las mujeres, donde la **banca de desarrollo** tuvo la diferencia más notoria entre mujeres y hombres, con **47.6 pp** a favor de ellas. Asimismo, los **niveles de rezago social de los municipios** donde **se presentó una mayor y menor concentración en el número de créditos para mujeres** fueron el nivel **medio y muy bajo**, respectivamente.

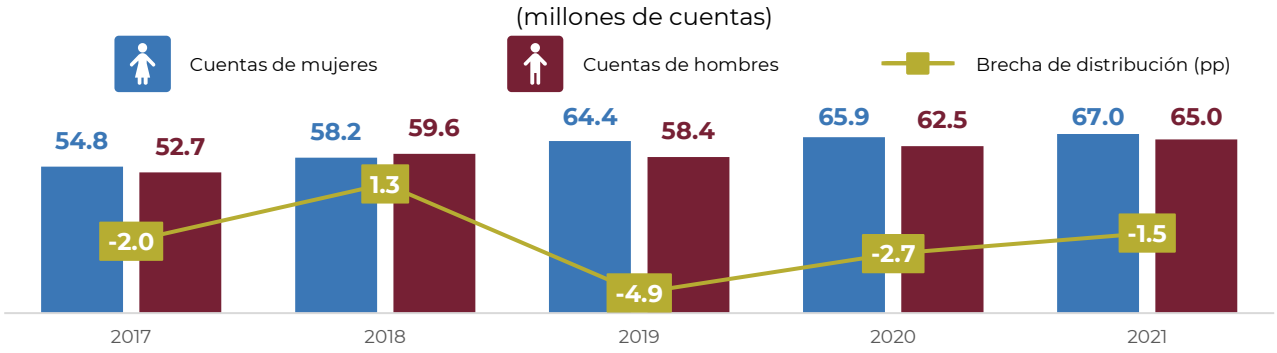
Respecto al índice de cartera vencida, **las mujeres presentaron menor porcentaje de saldo vencido** en todos los sectores, excepto en las SOFIPOS, con respecto a los hombres. Mientras **la tasa de interés promedio ponderada total en todos los sectores fue mayor para las mujeres**, en relación con los hombres.

De acuerdo con la ENIF 2021, **de la población que tiene o ha tenido una cuenta de captación**, las **personas mayores de 70 años** y **de 40 a 49 años** registraron una brecha de **4.5 pp y 6.2 pp** a favor de los hombres, respectivamente, siendo estos dos rubros en donde la diferencia es menor respecto a las mujeres. En cuanto a la **población que tiene o ha tenido un crédito en alguna institución financiera formal**, las **personas de 30 a 39 años** tuvieron una brecha de **0.2 pp** a favor de las mujeres. Mientras que de la **población que tiene o ha tenido cuenta de ahorro para el retiro**, las **personas de 18 a 29 años** registraron una **brecha de 11.1 pp** a favor de los hombres, resultando el rubro donde la diferencia entre hombres y mujeres es menor.

Brecha de género de distribución en cuentas de captación en 2021	Brecha de género de la distribución de créditos en 2021*	Diferencia en el índice de cartera vencida de los créditos en 2021*	Diferencia en la tasa promedio ponderada de los créditos en 2021*
1.5 pp (a favor de las mujeres)	**7.4 pp** (a favor de las mujeres)	**0.9 pp** (menor en las mujeres)	**2.6 pp** (mayor en las mujeres)

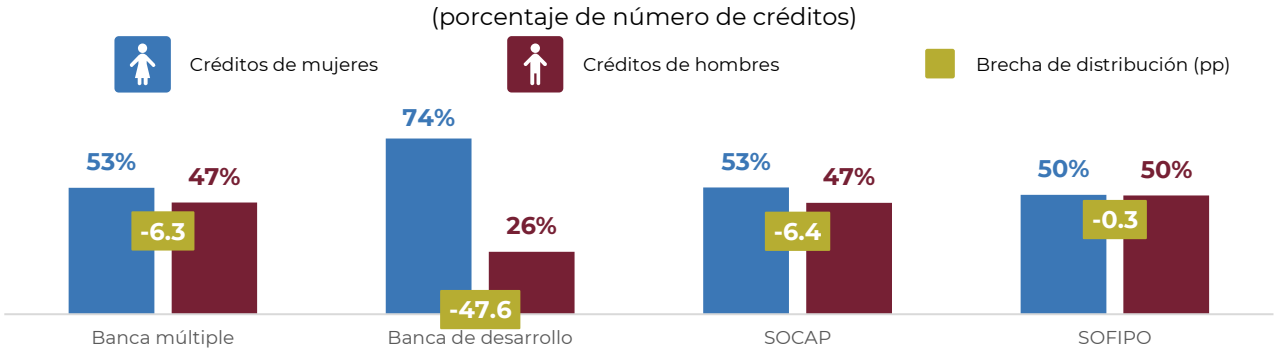
**Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular.*

• Evolución de las cuentas de captación desagregada por sexo



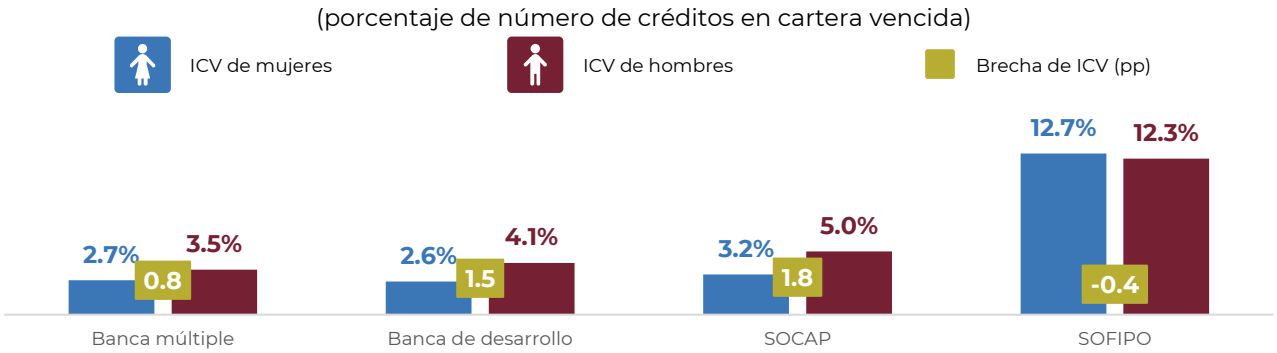
Fuente: CNBV, 2017-2021, a diciembre de cada año

• Cartera de créditos desagregada por sector y por sexo



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021, a diciembre de cada año. Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular.

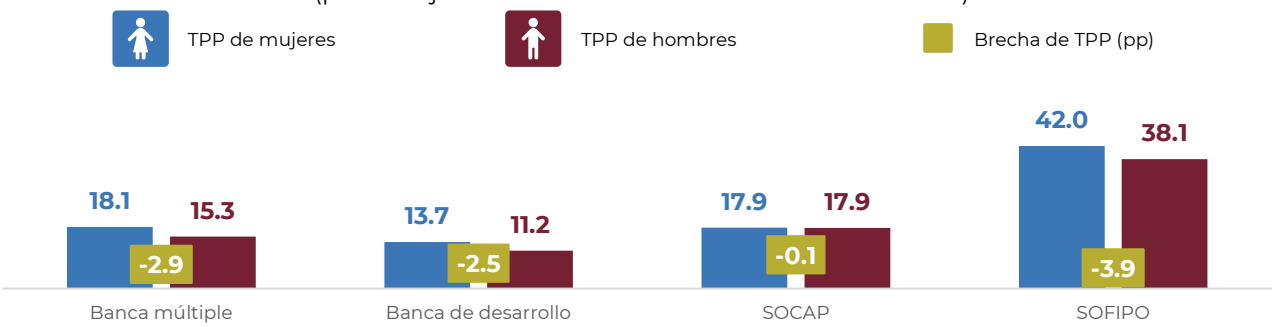
• Índice de cartera vencida desagregado por sector y por sexo



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021, a diciembre de cada año. Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular.

• Tasa de interés promedio ponderada por saldo de los créditos desagregada por sector y por sexo

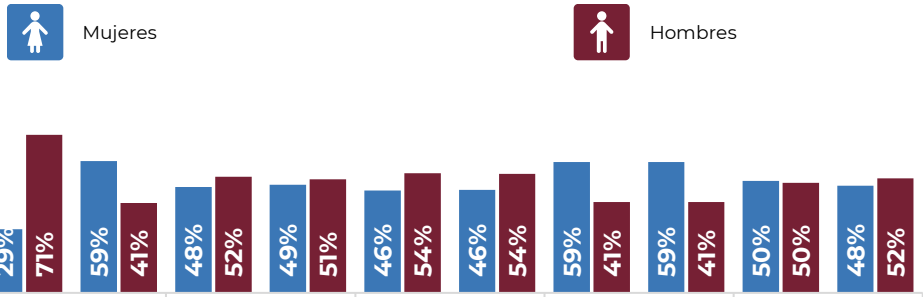
(porcentaje de número de créditos en cartera vencida)



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021, a diciembre de cada año. Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular.

• Cuentas de captación de la banca múltiple por sexo

(porcentaje de número de cuentas)



	Tradicionales		N1		N2		N3		Plazo		Ahorro	
Brecha de distribución (pp)	**0.8**	**0.7**	**42.5**	**-18.9**	**4.6**	**2.4**	**7.8**	**7.1**	**-18.1**	**-18.1**	**-0.8**	**3.4**

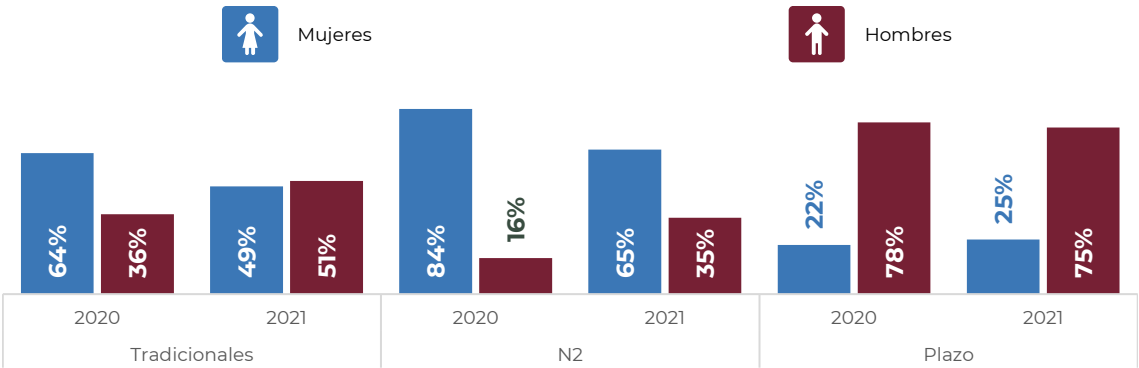
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tradicionales	41,422,946	42,012,513	23,157	26,850
N1	2,799	1,910	811	895
N2	9,790,540	10,270,210	1,628	1,679
N3	110,633	127,671	11,774	9,897
Plazo	1,498,003	1,039,867	317,214	441,201
Ahorro	302,034	323,027	30,073	26,136

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cuentas de captación de la banca de desarrollo por sexo

(porcentaje de número de cuentas)



Brecha de distribución (pp)	**-27.6**	**2.5**	**-67.4**	**-30.8**	**55.4**	**50.6**

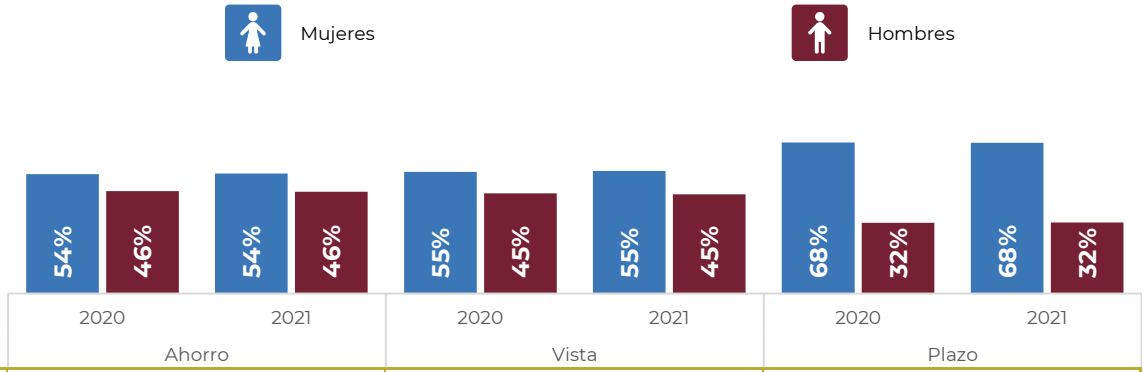
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año. No incluye cuentas de ahorro (se reportaron menos de 50)

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tradicionales	852,122	895,709	10,327	25,005
N2	1,693,970	896,782	1,527	1,506
Plazo	162,468	495,094	110,409	46,405

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021 No incluye cuentas de ahorro (se reportaron menos de 50)

• Cuentas de captación de las SOCAP por sexo

(porcentaje de número de cuentas)



Brecha de distribución (pp)	**-7.7**	**-8.2**	**-9.7**	**-10.5**	**-36.2**	**-35.8**

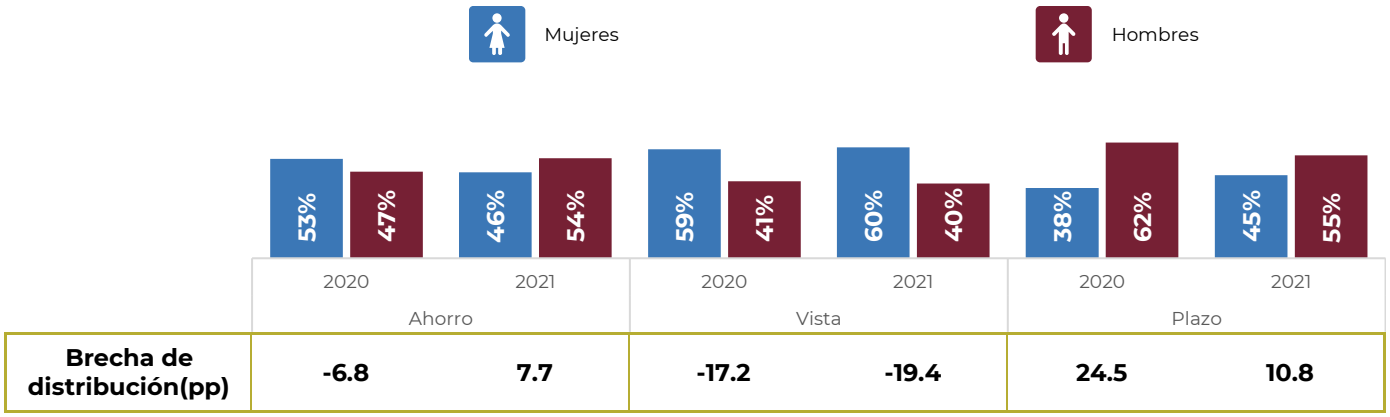
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ahorro	5,082,499	4,312,183	8,413	7,245
Vista	2,563,295	2,075,084	6,079	5,312
Plazo	667,513	315,530	64,972	89,363

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cuentas de captación de las SOFIPO por sexo

(porcentaje de número de cuentas)



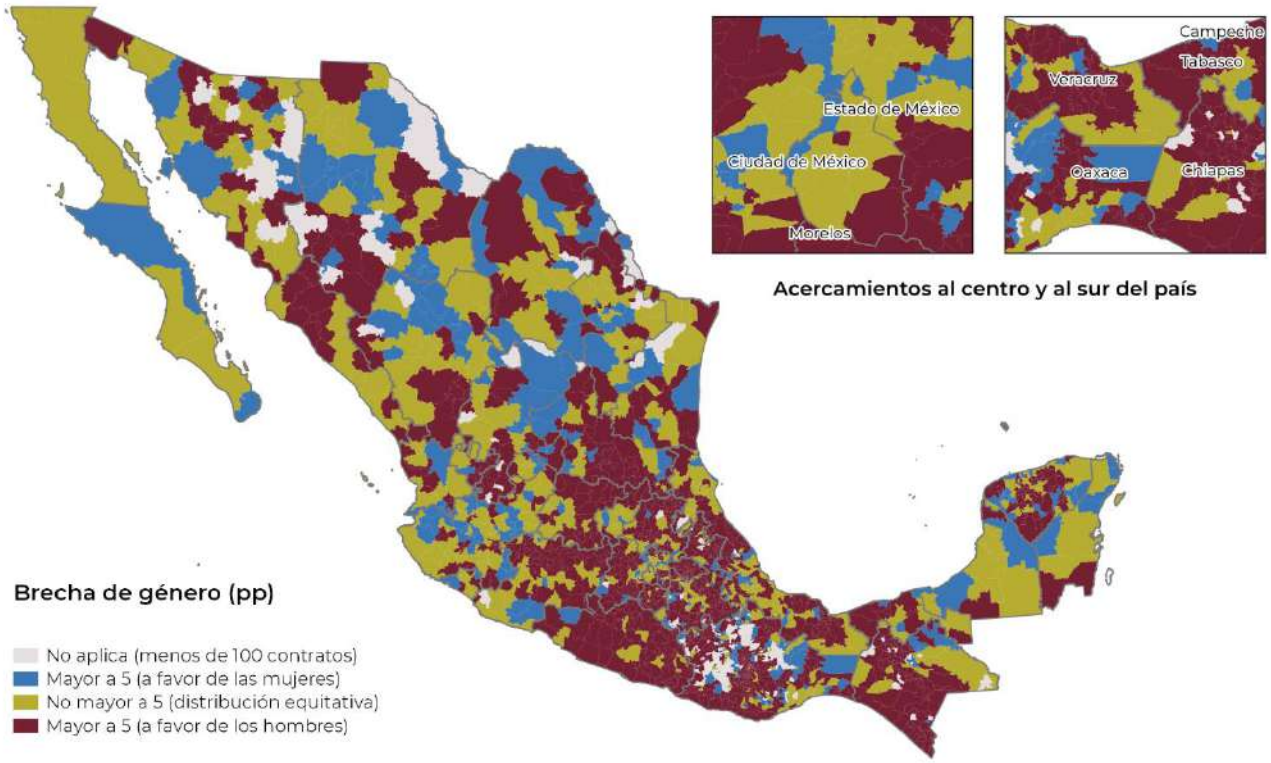
	Ahorro		Vista		Plazo	
Brecha de distribución(pp)	**-6.8**	**7.7**	**-17.2**	**-19.4**	**24.5**	**10.8**

Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ahorro	419,017	488,523	1,082	1,121
Vista	2,232,492	1,505,856	613	977
Plazo	223,270	277,143	41,307	32,887

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Brechas de género de distribución en cuentas de captación por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

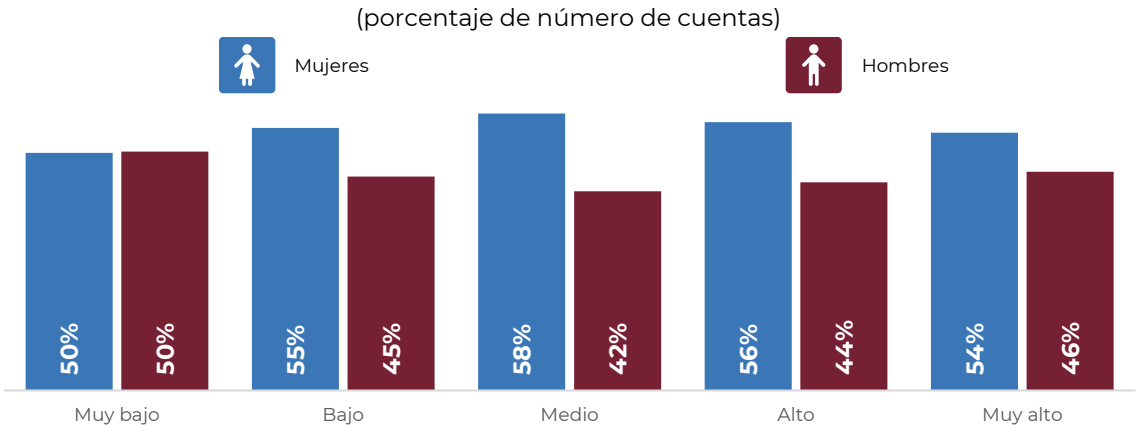
• Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de cuentas

↑ Municipio[1/]	Brecha a favor (pp)
Mainero, Tamaulipas	70.1
Santa Apolonia Teacalco, Tlaxcala	70.1
Mazatecochco, Tlaxcala	64.7
Natívitas, Tlaxcala	64.7
San Andrés Duraznal, Chiapas	64.0

↓ Municipio[1/]	Brecha en contra (pp)
Matachí, Chihuahua	80.8
Temósachic, Chihuahua	68.1
Santa María del Oro, Jalisco	62.4
Bolaños, Jalisco	60.5
Quitupan, Jalisco	60.5

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021. Solo contempla municipios con más de 100 contratos.

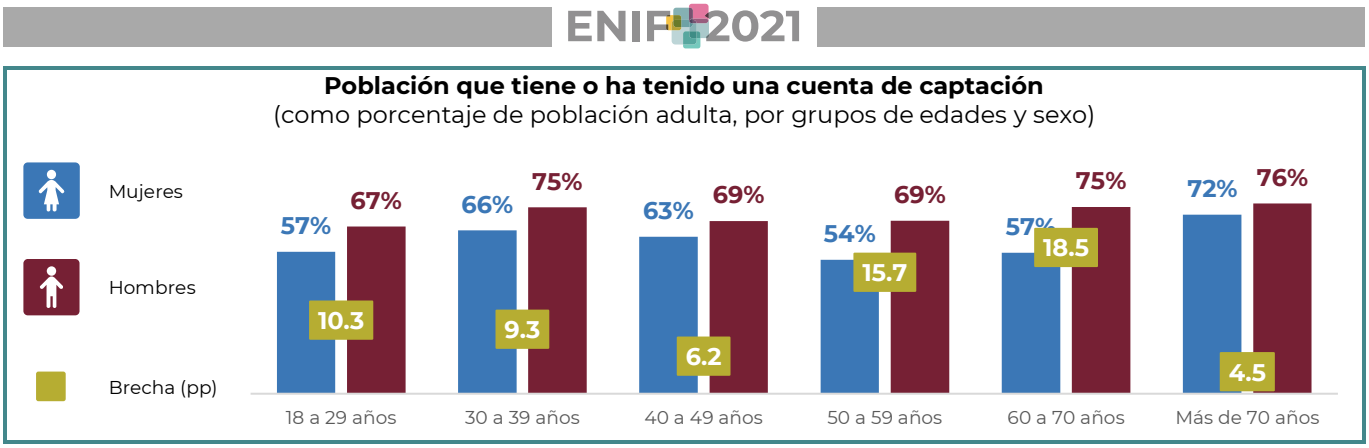
• Distribución de cuentas de captación por sexo y por nivel de rezago social en los municipios



Brecha de distribución(pp)	0.2	-10.2	-16.3	-12.6	-8.2

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

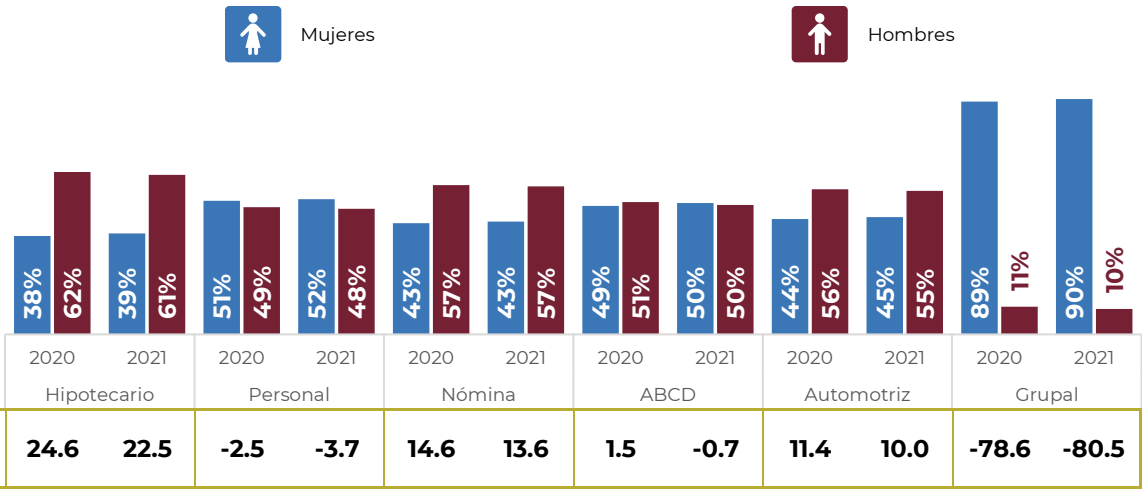
• Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

• Cartera de créditos de la banca múltiple por sexo

(porcentaje de número de créditos)



	Hipotecario		Personal		Nómina		ABCD		Automotriz		Grupal	
Brecha de distribución (pp)	**24.6**	**22.5**	**-2.5**	**-3.7**	**14.6**	**13.6**	**1.5**	**-0.7**	**11.4**	**10.0**	**-78.6**	**-80.5**

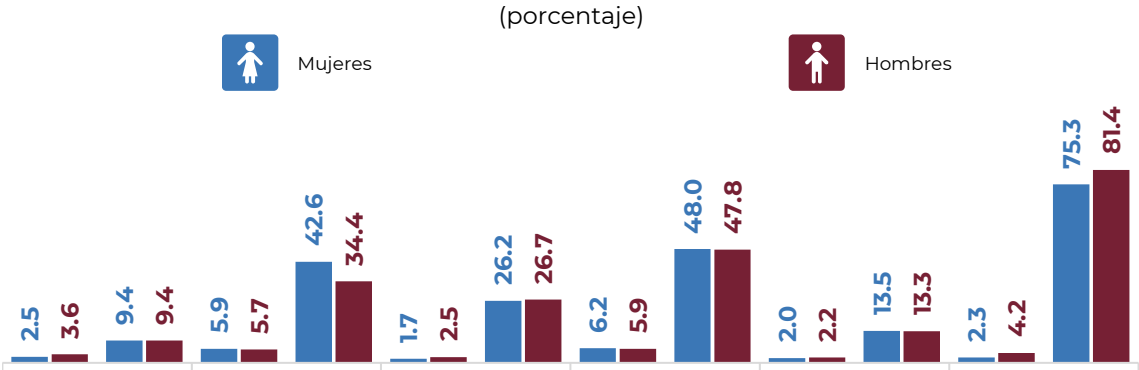
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Hipotecario	586,325	926,100	750,144	711,843
Personal	5,961,980	5,531,790	10,509	15,329
Nómina	2,054,424	2,698,897	56,037	57,554
ABCD	2,224,255	2,192,244	6,022	5,843
Automotriz	357,444	437,299	143,707	147,663
Grupal	2,482,573	268,527	8,975	11,360

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca múltiple por sexo

(porcentaje)

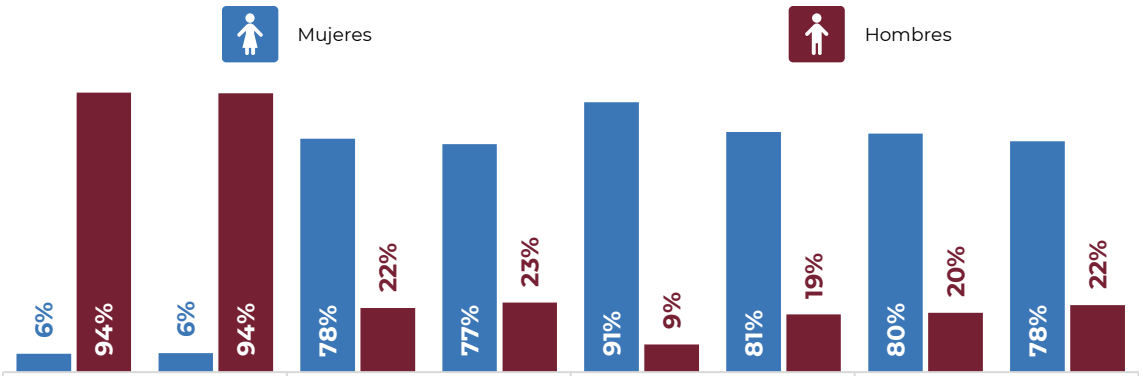


	Hipotecario		Personal		Nómina		ABCD		Automotriz		Grupal	
Brecha (pp)	**1.1**	**0.0**	**-0.2**	**-8.2**	**0.8**	**0.5**	**-0.3**	**-0.2**	**0.2**	**-0.1**	**1.9**	**6.1**

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cartera de créditos de la banca de desarrollo por sexo

(porcentaje de número de créditos)



Brecha de distribución (pp)	**87.7**	**87.3**	**-56.9**	**-53.2**	**-81.4**	**-61.3**	**-60.2**	**-55.1**

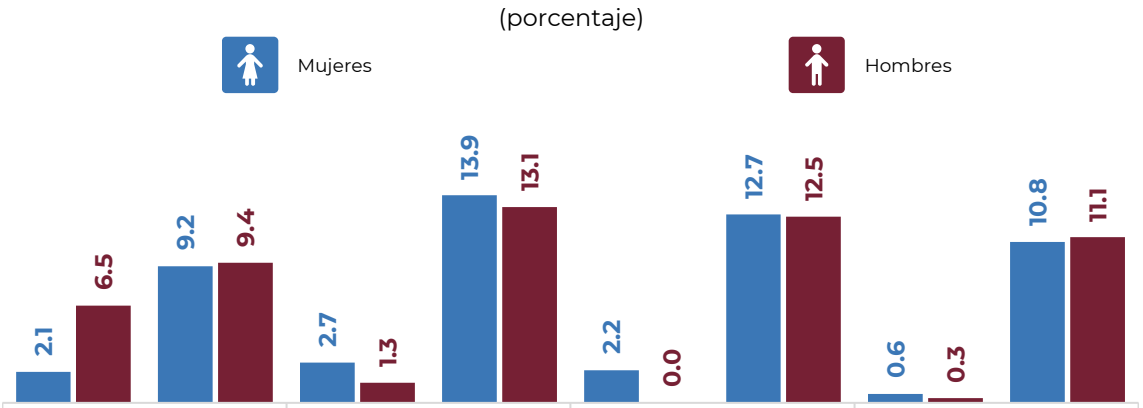
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Hipotecario	2,140	31,576	420,334	278,218
Personal	611,484	186,958	49,432	39,337
ABCD	25	6	64,442	113,477
Automotriz	7,259	2,103	171,812	192,036

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca de desarrollo por sexo

(porcentaje)

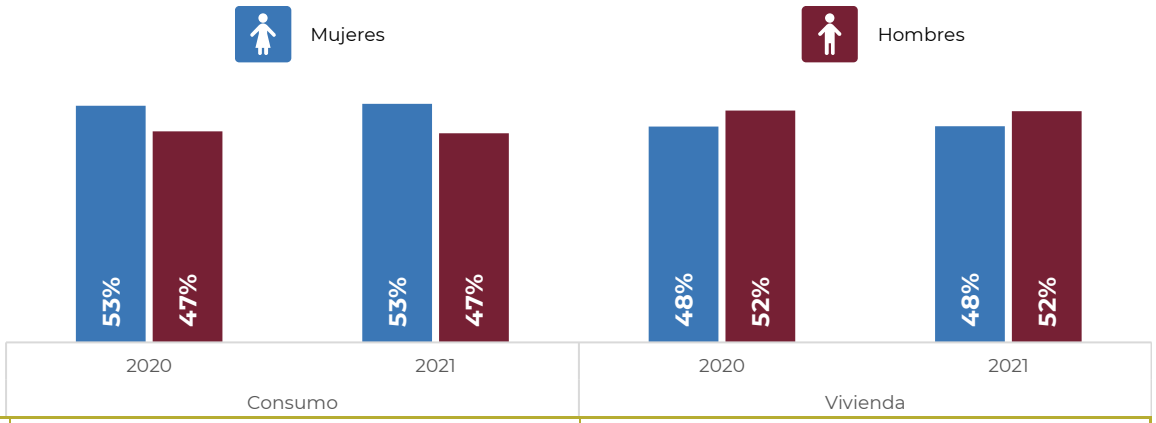


Brecha (pp)	**4.4**	**0.2**	**-1.4**	**-0.8**	**-2.2**	**-0.2**	**-0.3**	**0.3**

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Cartera de créditos de las SOCAP por sexo

(porcentaje de número de créditos)



	Consumo		Vivienda	
Brecha de distribución (pp)	**-5.7**	**-6.6**	**3.6**	**3.3**

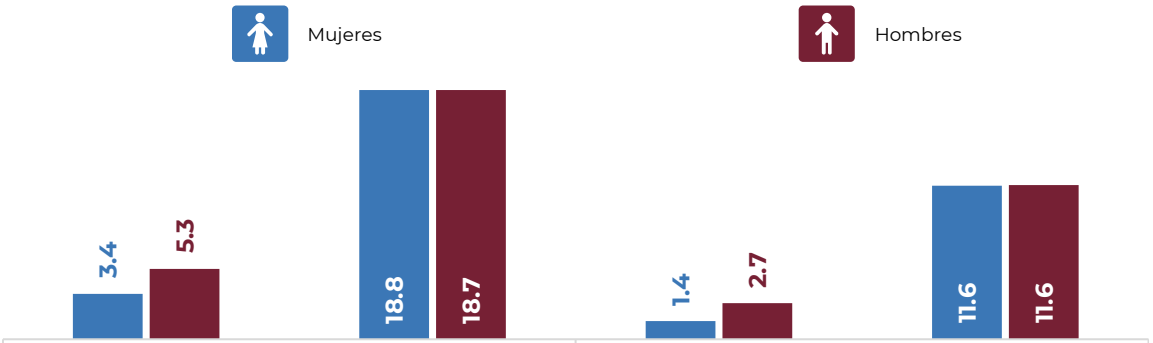
Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consumo	1,356,997	1,189,339	29,523	36,333
Vivienda	17,086	18,267	297,696	321,030

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOCAP por sexo

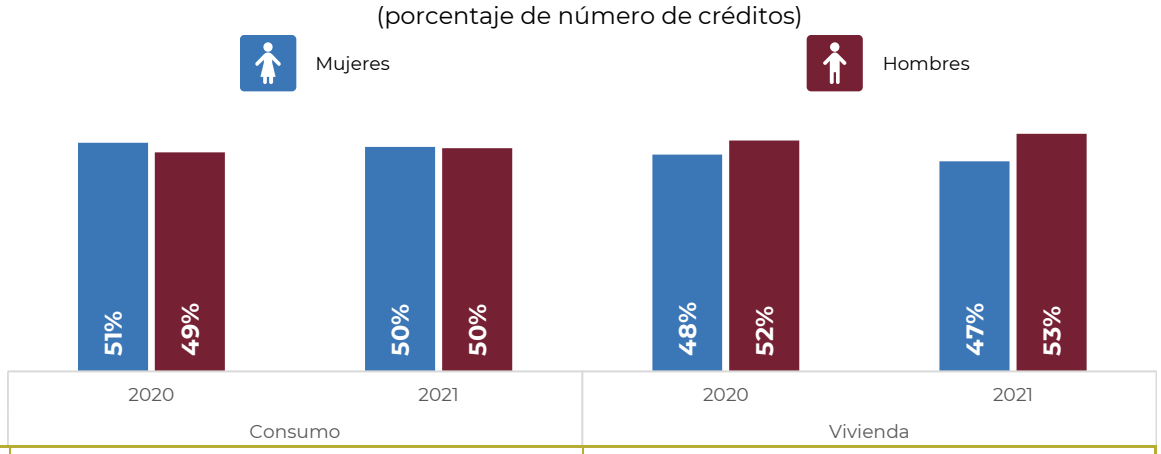
(porcentaje)



	Consumo		Vivienda	
Brecha (pp)	**1.9**	**0.0**	**1.4**	**0.0**

Fuente: CNBV, a diciembre de 2021

• Cartera de créditos de las SOFIPO por sexo



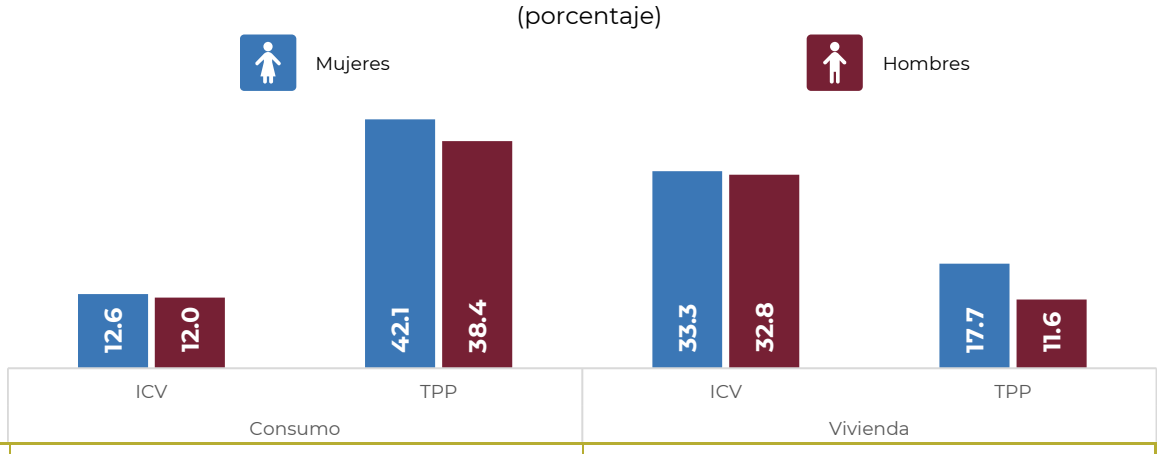
	Consumo		Vivienda	
Brecha de distribución (pp)	**-2.1**	**-0.3**	**3.1**	**6.2**

Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2021		Saldo promedio en 2021 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consumo	203,276	202,069	22,508	29,948
Vivienda	349	395	78,009	242,903

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

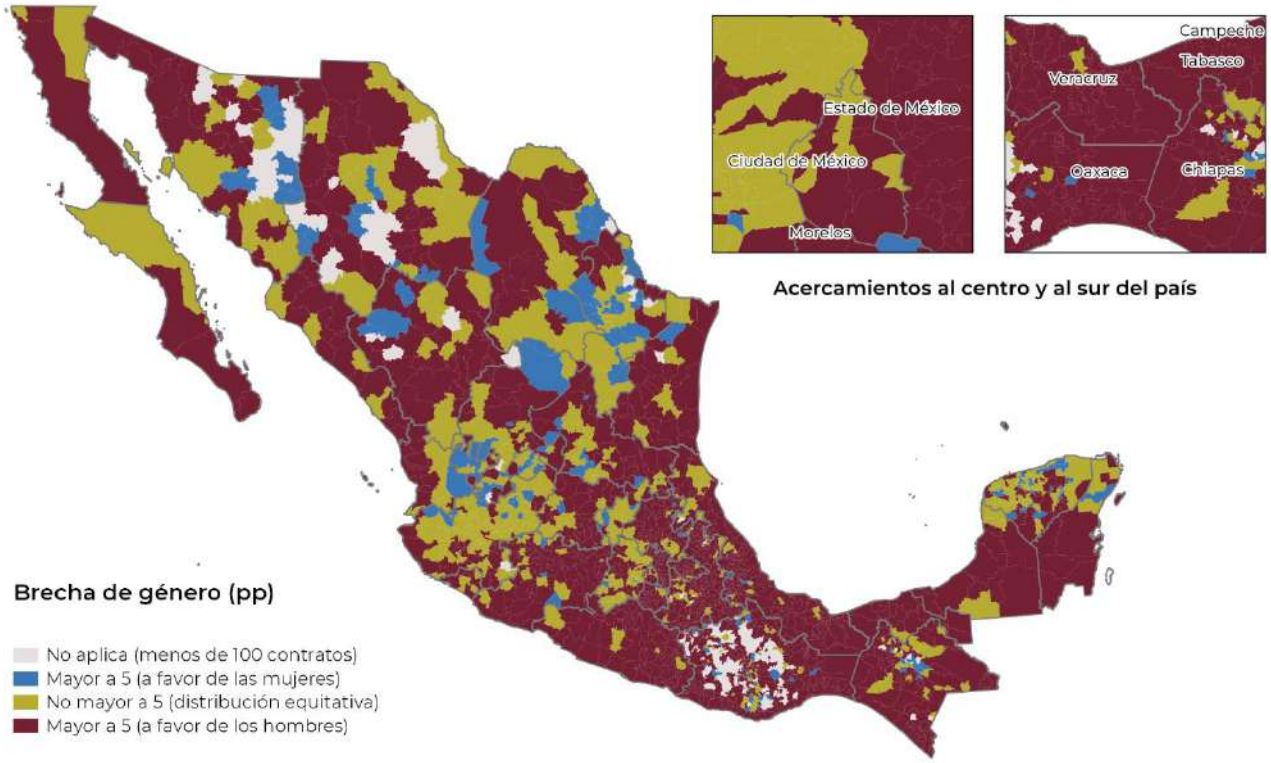
• Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOFIPO por sexo



	Consumo		Vivienda	
Brecha (pp)	**-0.6**	**-3.7**	**-0.6**	**-6.1**

Fuente: CNBV, a diciembre de 2021

• Brechas de género de distribución en de créditos por municipio



Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular.
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

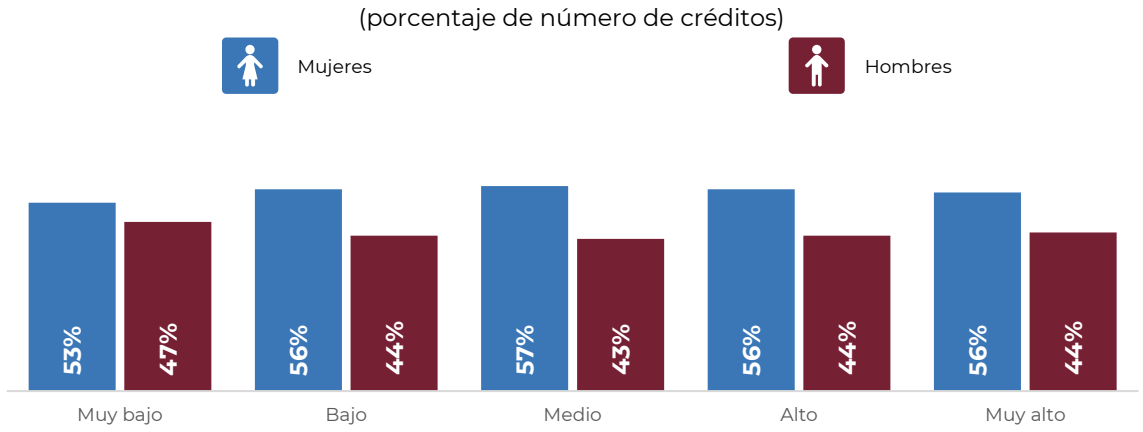
• Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de créditos

↑ Municipio	Brecha a favor (pp)
Tepelmeme, Oaxaca	64.0
Santiago Yaitepec, Oaxaca	62.1
Plutarco Elías Calles, Sonora	61.8
San Miguel Panixtlahuaca, Oaxaca	60.9
Huehuetla, Hidalgo	60.9

↓ Municipio	Brecha en contra (pp)
Riva Palacio, Chihuahua	66.8
Melchor Ocampo, Zacatecas	64.8
Guazapares, Chihuahua	49.0
Topia, Durango	48.9
Los Herreras, Nuevo León	41.3

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021. Solo contempla municipios con más de 100 contratos.

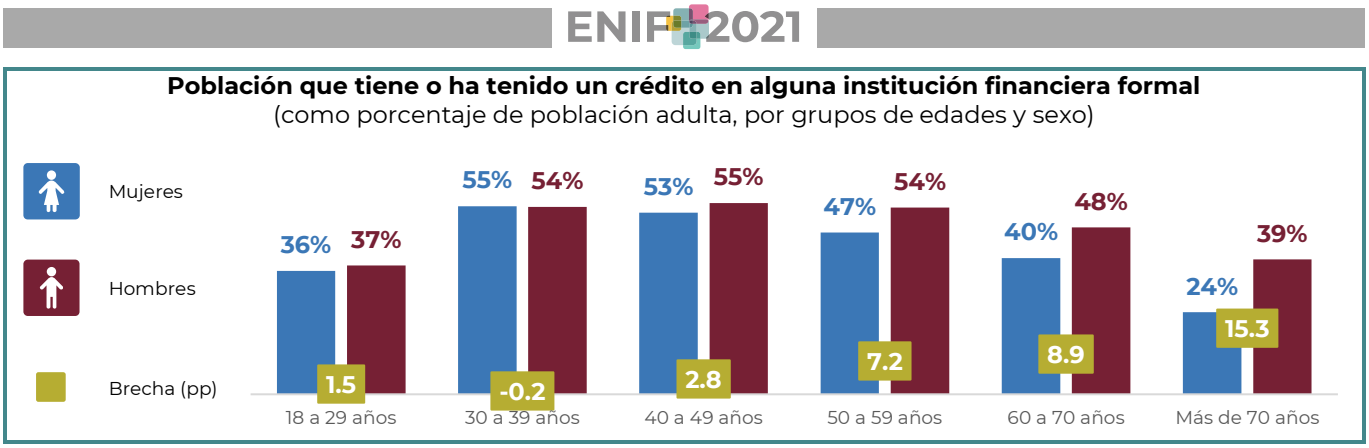
- Distribución de créditos por sexo y por nivel de rezago social en los municipios



Brecha de distribución(pp)	**-5.4**	**-13.0**	**-14.8**	**-13.0**	**-11.2**

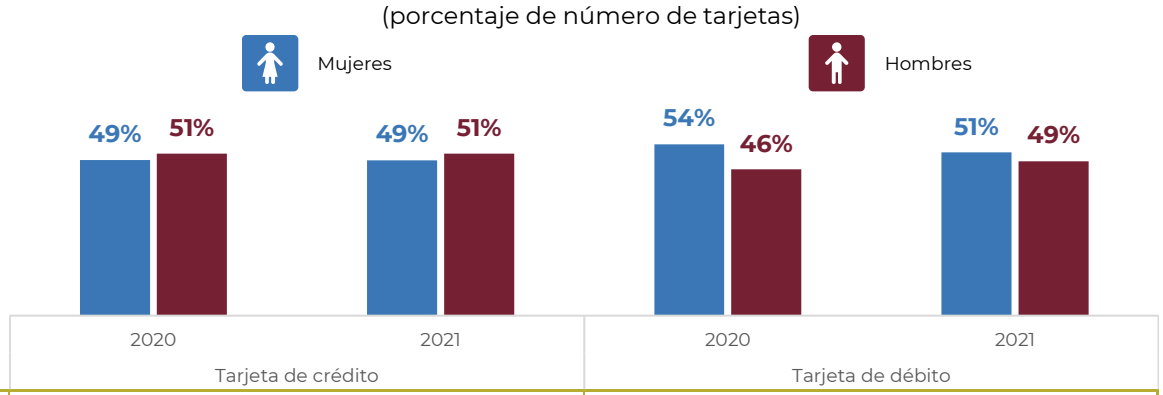
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

• Tarjetas de crédito y débito de la banca por sexo



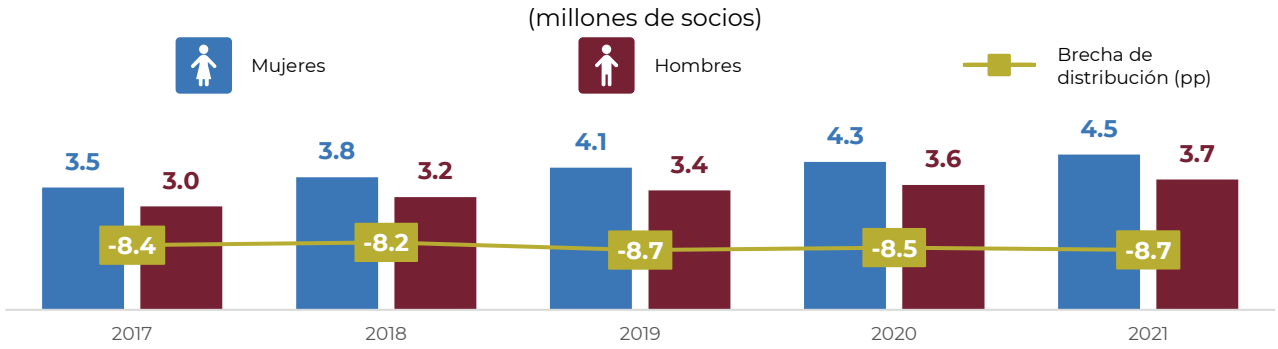
Brecha de distribución (pp)	**2.0**	**2.1**	**-7.9**	**-2.7**

Fuente: CNBV, 2020-2021, a diciembre de cada año

Tipo de tarjeta	Número de tarjetas de crédito en 2021		Número de tarjetas de débito en 2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Banca múltiple	13,888,844	14,476,605	2,678	15,428
Banca de desarrollo	67,782,724	69,505,000	10,319,319	4,418,688

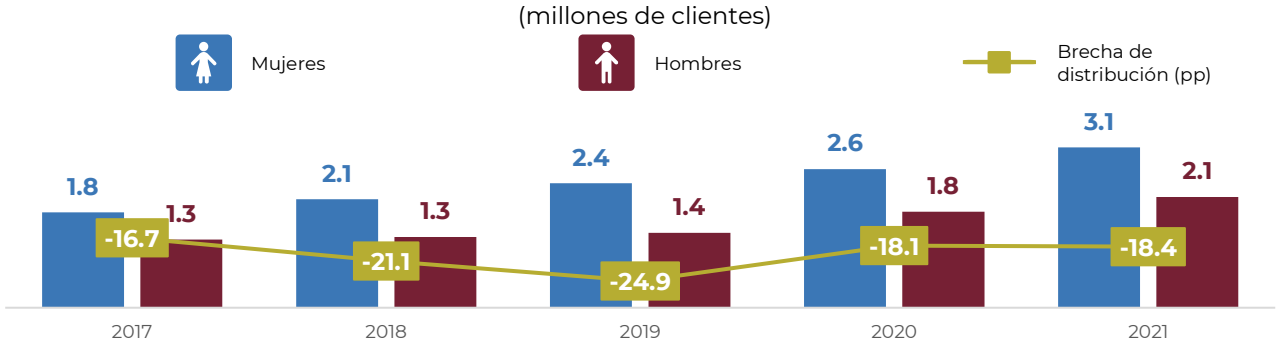
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2021

• Evolución de socias y socios de las SOCAP por sexo



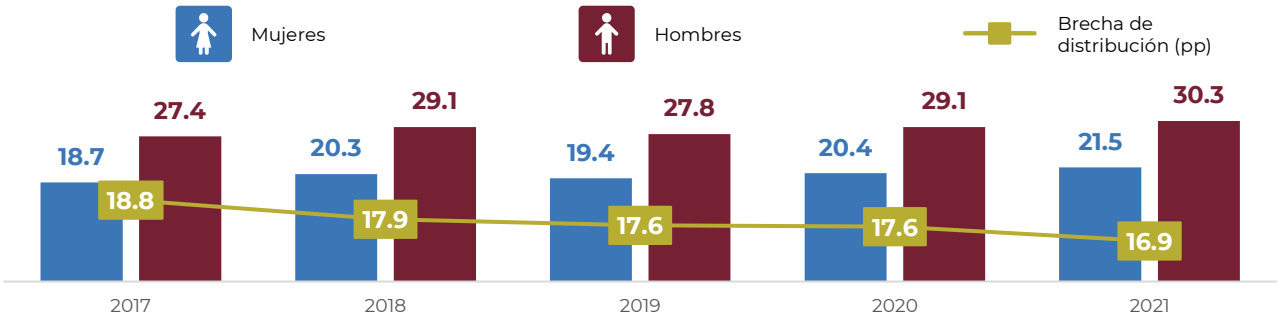
Fuente: CNBV, 2017-2021, a diciembre de cada año

• Evolución de clientas y clientes de las SOFIPO por sexo



Fuente: CNBV, 2017-2021, a diciembre de cada año

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

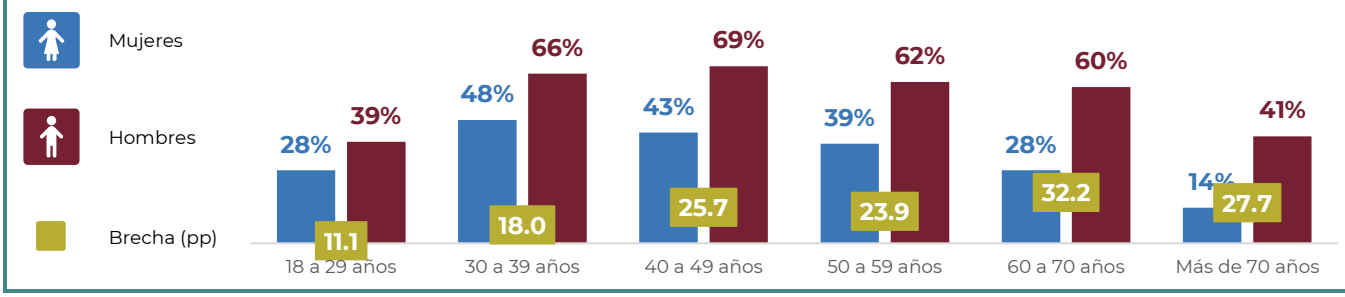


Fuente: Consar, 2017-2021. Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica.

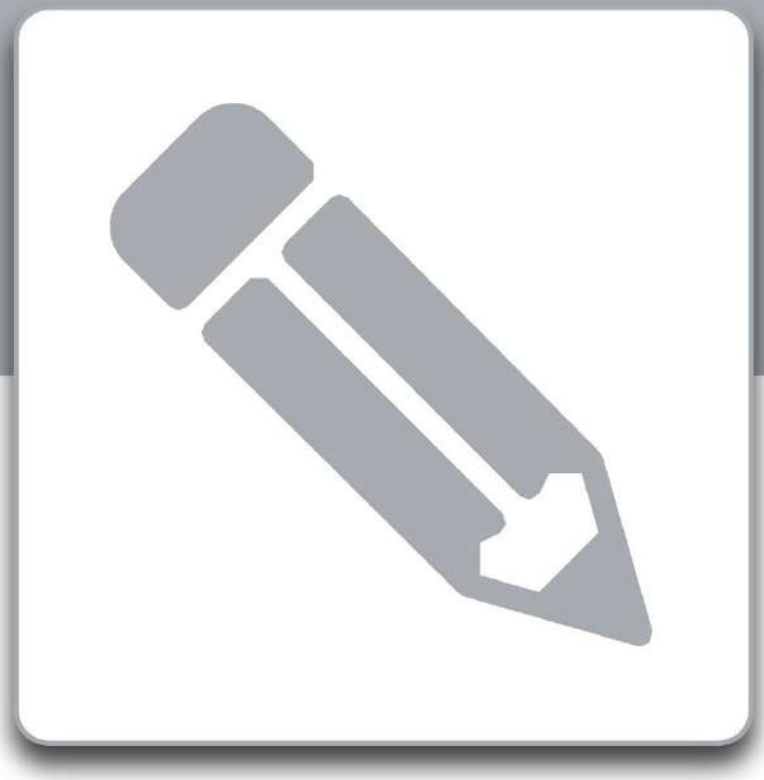
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que tiene o ha tenido cuenta de ahorro para el retiro
(como porcentaje de población adulta, por grupos de edades y sexo)



Fuente: ENIF, 2021



Anexos

DESCARGAR DATOS

Avances en la inclusión financiera durante el primer semestre de 2022

● Política Nacional de Inclusión Financiera

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)[2] está conformada por un objetivo general, que consiste en "*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 de las personas usuarias*"; por una estrategia transversal, que es "*Generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población*"; y por seis objetivos, cada uno de los cuales despliega estrategias y líneas de acción para impulsar tanto la inclusión financiera y las competencias económico-financieras, como la protección a las personas usuarias 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.

Cada año el Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera (GSIF) del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) es el encargado de llevarlo a cabo el seguimiento y monitoreo de cada uno de los elementos antes descritos de la PNIF. Derivado de lo anterior, el GSIF presentó en julio de 2021 el Plan de Trabajo de la PNIF para el periodo julio 2022 – junio 2023 (Plan de Trabajo 2022—2023). Dicho plan estuvo compuesto de 102 actividades, pertenecientes a 54 líneas de acción.

Al cierre de junio de 2021, se tuvo un avance de 100 por ciento o se están ejecutando de manera permanente 75 actividades, es decir, más de la mitad de las actividades se realizaron en el periodo comprendido entre julio 2021 y junio 2022.

Los objetivos 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" y la estrategia transversal "Generar información e investigación para

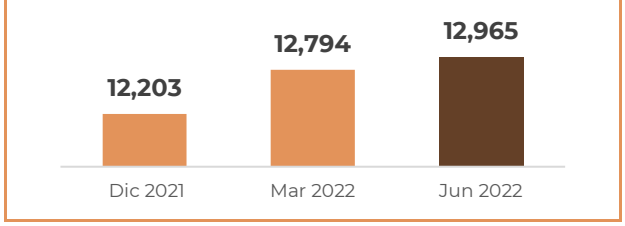
[2] Consulta y descarga la PNIF completa aquí: http://bit.ly/PNIF2024

identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población" concentran el mayor número de actividades completadas.

Objetivo	Número de actividades en el Plan de Trabajo 2020–2021		
	Total	Al 100%[3]	% al 100
Objetivo 1. Acceso y uso de servicios financieros	21	11	**52%**
Objetivo 2. Ecosistema de pagos	4	2	**50%**
Objetivo 3. Infraestructura para servicios financieros	20	10	**50%**
Objetivo 4: Competencias económico - financieras	24	11	**46%**
Objetivo 5. Protección financiera	27	16	**59%**
Objetivo 6. Personas en situación de vulnerabilidad	19	13	**68%**
Estrategia transversal	17	12	**71%**

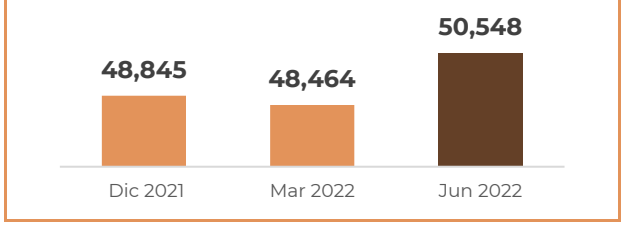
• Datos de inclusión financiera actualizados al primer semestre

Sucursales de la banca
(número)



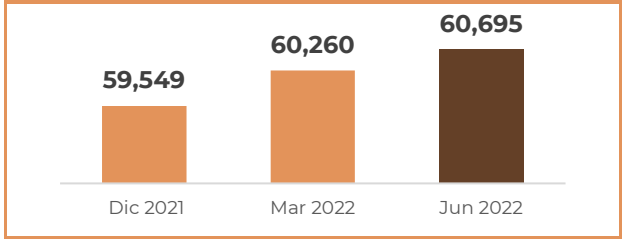
Fuente: CNBV, 2022

Corresponsales de la banca y EACP
(número)



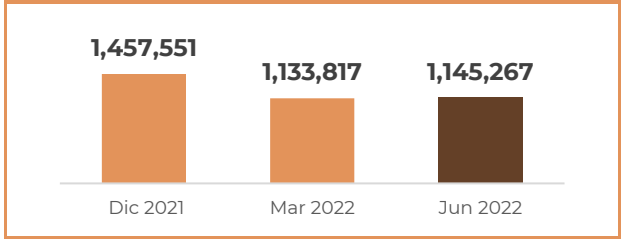
Fuente: CNBV, 2022

Cajeros automáticos de la banca
(número)



Fuente: CNBV, 2022

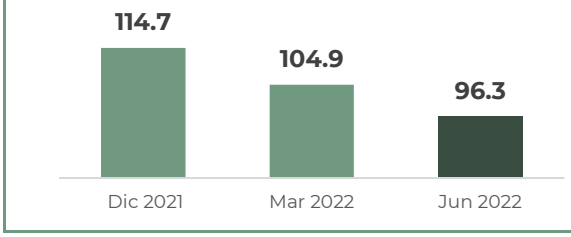
TPV de la banca
(número)



Fuente: CNBV, 2022

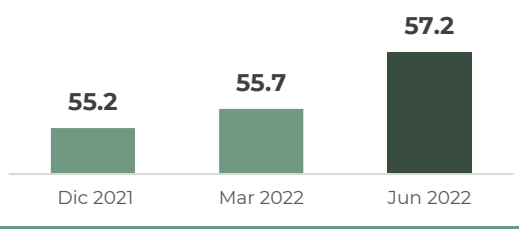
[3] Incluye las actividades permanentes, es decir, las actividades que son ejecutadas de manera permanente y constante durante los años de implementación de la PNIF.

Cuentas de captación de la banca
(millones)



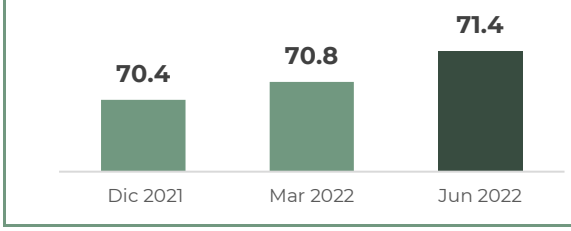
Fuente: CNBV, 2022

Créditos de la banca
(millones)



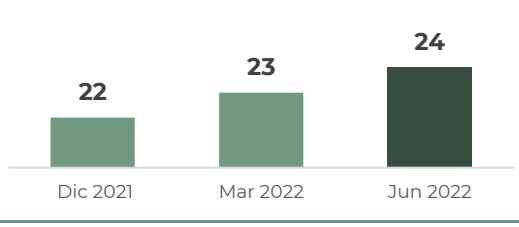
Fuente: CNBV, 2022

Cuentas administradas por las Afore
(millones acumuladas)



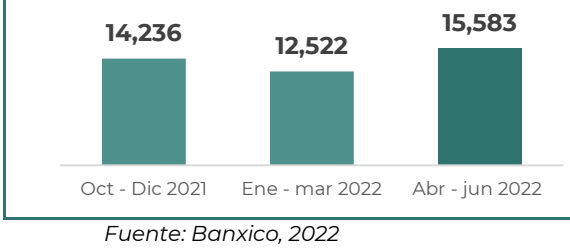
Fuente: CNBV, 2022

Efectivo en circulación
(miles de millones de pesos)



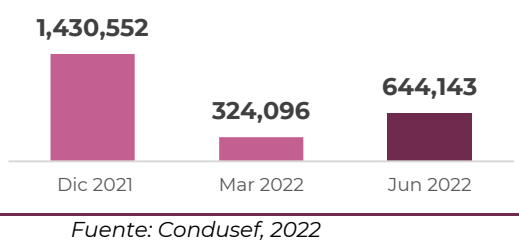
Fuente: Consar, 2022

Remesas enviadas a México
(millones de dólares en el trimestre)



Fuente: Banxico, 2022

Acciones de defensa
(número acumulado en el año)



Fuente: Condusef, 2022

Glosario, siglas y acrónimos

ABCD	Adquisición de Bienes de Consumo Duradero
Afore	Administradora de Fondos para el Retiro
Arbitrajes	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.
ATJ	Asesorías Técnico Jurídicas
Banca de desarrollo	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.
Banca múltiple	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.
Banjercito	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada
Banxico	Banco de México
BIS	Banco de Pagos Internacionales (Bank for International Settlements). Esta institución publica un documento llamado *Libro rojo* 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: https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html
Brechas de género	Es una medida estadística que da cuenta de la distancia de mujeres y hombres con respecto a un mismo indicador.
Brechas de género de concentración	Diferencia porcentual entre mujeres y hombres con relación a la concentración de una variable para cada sexo. Se obtiene al restar el porcentaje de mujeres que cuenta con cierta condición respecto al total de las mujeres del porcentaje de hombres que cuenta con cierta condición respecto al total de los hombres.
Brechas de género de distribución	Diferencia porcentual entre mujeres y hombres con relación a la distribución por sexo de alguna variable. Se obtiene al restar el porcentaje de mujeres respecto al total del porcentaje de hombres respecto al total.
CAME	Consejo de Asistencia al Microemprendedor
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Consar	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
Corresponsales	Establecimientos o negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución bancaria.
CPSS	Comité de Sistemas de Pagos y Liquidación (Committee on Payment and Settlement Systems)
Crédito	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.

Crédito al consumo	Crédito que se otorga para comprar un bien o servicio de uso personal en plazos determinados.
Crédito de nómina	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.
Crédito personal	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.
Créditos formales	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.
Cuenta	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.
Cuentas de ahorro	Cuentas comercializadas como producto de "ahorro", que pagan intereses y no proporcionan chequera o tarjeta de débito como medio de disposición o transacción.
Cuentas de depósito a la vista	Cuentas de exigibilidad inmediata que pueden pagar o no intereses.
Cuentas de depósito a plazo	Cuentas sujetas a un tiempo de permanencia en la institución financiera y al pago de intereses.
Cuentas de expediente simplificado Nivel 1	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.
Cuentas de expediente simplificado Nivel 2	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.
Cuentas de expediente simplificado Nivel 3	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.
Cuentas tradicionales	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.
Demografía	Estudio de las poblaciones humanas.
Directo a México	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-TELÉGRAFOS, en México.
EACP	Entidades de Ahorro y Crédito Popular
ENIF	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera
FAS	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: https://data.imf.org
Findex	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: https://globalfindex.worldbank.org/

Inclusión financiera	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.
IMOR	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.
IMORA	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.
Indemnización	Compensación económica que recibe una persona como consecuencia de haber recibido un perjuicio de índole laboral, moral, económica, etc.
Índice de Rezago Social	Es una medida ponderada que resume cuatro indicadores de carencias sociales (educación, salud, servicios básicos y calidad y espacios en la vivienda) en un solo índice que tiene como finalidad ordenar a las unidades de observación según sus carencias sociales.
Instrumentos de inversión	Herramienta que se utiliza para hacer efectiva la capitalización de un proyecto determinado.
IPAB	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario
PIB	Producto Interno Bruto
Prima	Cantidad que el asegurado, o un tercero, paga al asegurador como precio de un seguro.
Prima per cápita	Seguro por cada habitante
Pyme	Pequeña y Mediana Empresa
Remesas	Transferencias de dinero que los emigrantes envían a su país de origen.
RFC	Registro Federal de Contribuyente
Siefore	Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro
SOCAP	Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo
SOFIPO	Sociedad Financiera Popular
SPEI	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.
Swiss Re sigma	Investigaciones basadas en datos, éstas permiten la toma de decisiones enfocadas en el riesgo e identifican oportunidades estratégicas en la industria de seguros.
Tarjeta prepagada	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.
Tasa de descuento	Índice de rendimiento utilizado para descontar futuros flujos de efectivo a su valor actual.
Tasa implícita	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.
Tasa ponderada	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.
Tasa promedio ponderada	La tasa promedio ponderada es el promedio ajustado por la importancia relativa que el saldo de crédito otorgado a cada tasa de interés tiene en el saldo de crédito total.

TIIE	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.
TPV	Terminal Punto de Venta
Transferencia	Envíos de dinero realizados a la orden de un cliente desde su cuenta bancaria en una entidad (ordenante) a otra designada (beneficiario).
UDI	Unidad de Inversión; índice con valor diario publicado por el Banco de México que varía de acuerdo con 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.
Valores	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

Descarga todos los datos del Panorama en:
bit.ly/Datos_Panorama_2022

• Infraestructura

Entidad	Población adulta	Sucursales	Corresponsales	Cajeros automáticos	TPV de la banca y EACP	TPV de agregadores[4]
Aguascalientes	1,057,485	169	652	767	19,244	32,602
Baja California	2,754,974	366	2,229	2,528	53,617	59,009
Baja California Sur	606,131	133	545	744	24,766	20,796
Campeche	742,634	116	337	424	7,952	15,070
Coahuila	2,364,990	366	1,900	2,030	42,439	57,256
Colima	589,401	154	550	405	9,592	15,526
Chiapas	3,924,696	390	1,380	1,080	21,891	29,831
Chihuahua	2,839,580	420	1,518	2,247	52,356	70,090
Ciudad de México	7,390,315	1,698	3,471	8,445	278,712	823,046
Durango	1,360,854	178	804	711	13,181	24,552
Guanajuato	4,553,574	939	1,870	2,495	52,605	88,443
Guerrero	2,609,652	334	964	990	18,658	24,610
Hidalgo	2,287,327	294	894	990	19,058	42,311
Jalisco	6,254,092	1,483	3,288	4,297	99,779	228,403
Estado de México	13,257,852	1,538	4,065	6,034	123,527	395,338
Michoacán	3,488,975	642	1,294	1,615	31,620	49,917
Morelos	1,547,602	290	718	865	20,069	38,739
Nayarit	943,279	196	616	629	11,320	15,653
Nuevo León	4,270,457	897	3,900	4,570	117,682	166,031
Oaxaca	3,019,160	408	980	1,141	18,823	30,360
Puebla	4,824,884	611	1,949	1,970	48,901	121,243
Querétaro	1,704,998	404	1,029	1,377	32,764	78,072
Quintana Roo	1,293,880	262	1,005	1,756	56,467	75,122
San Luis Potosí	2,124,478	331	948	1,133	24,547	44,746
Sinaloa	2,383,409	367	1,682	1,514	37,667	42,853
Sonora	2,316,957	351	1,870	1,726	49,039	48,823
Tabasco	1,891,287	234	1,035	873	21,796	27,815
Tamaulipas	2,724,908	415	2,420	2,204	36,407	51,219
Tlaxcala	1,021,367	108	366	374	7,081	14,310
Veracruz	6,418,745	860	3,168	2,851	63,404	85,690
Yucatán	1,729,351	340	868	1,105	33,849	47,747
Zacatecas	1,201,020	171	530	545	9,148	13,495
Nacional	**95,498,314**	**15,465**	**48,845**	**60,435**	**1,457,961**	**2,879,492**

[4] Solo contempla los dispositivos de los que se tiene información de la ubicación.

• Cuentas de captación

Entidad[5]	Banca múltiple	Banca de desarrollo	SOCAP	SOFIPO
Aguascalientes	1,170,798	30,024	130,444	55,527
Baja California	3,469,437	90,662	10,201	79,244
Baja California Sur	756,779	37,425	1,278	17,231
Campeche	652,947	55,111	32,950	61,072
Coahuila	2,614,516	61,777	134,702	87,578
Colima	553,853	39,394	313,927	18,619
Chiapas	2,076,999	273,233	231,448	209,542
Chihuahua	3,213,903	118,153	248,665	52,624
Ciudad de México	28,809,585	1,010,837	47,545	335,828
Durango	1,044,514	59,829	346,379	71,173
Guanajuato	3,921,935	167,908	2,777,646	530,755
Guerrero	1,833,805	160,893	219,949	81,517
Hidalgo	1,699,243	134,726	160,833	113,856
Jalisco	6,832,064	179,694	2,432,487	225,271
Estado de México	10,484,468	469,296	318,793	695,282
Michoacán	2,668,742	172,888	1,524,629	184,829
Morelos	1,372,243	80,960	255,219	124,332
Nayarit	784,407	38,955	377,109	19,354
Nuevo León	7,215,655	96,352	633,172	198,660
Oaxaca	1,822,464	212,899	1,138,962	63,612
Puebla	3,446,710	257,322	500,892	227,721
Querétaro	1,925,977	55,310	967,356	411,042
Quintana Roo	1,627,563	67,131	54,631	90,591
San Luis Potosí	1,698,236	93,271	496,886	168,608
Sinaloa	2,755,003	107,859	133,680	36,351
Sonora	2,748,255	80,731	3,313	54,436
Tabasco	1,491,226	134,646	24,806	83,270
Tamaulipas	3,014,259	121,240	118,584	133,509
Tlaxcala	715,296	50,571	28,276	55,277
Veracruz	5,028,708	398,467	812,690	277,350
Yucatán	1,434,361	103,713	249,875	61,888
Zacatecas	820,679	47,659	266,183	24,694
Nacional	**109,704,630**	**5,008,936**	**15,018,308**	**5,419,749**

[5] Solo contempla los contratos de los que se tiene información de la ubicación.

• Número de créditos

Entidad[6]	Banca múltiple	Banca de desarrollo	SOCAP	SOFIPO
Aguascalientes	638,089	3,345	25,959	5,293
Baja California	1,535,210	13,699	166	3,032
Baja California Sur	388,597	9,426	767	1,502
Campeche	377,287	11,767	4,116	3,125
Coahuila	1,398,765	7,924	26,612	7,387
Colima	319,054	11,780	67,662	752
Chiapas	1,285,063	35,533	40,394	5,261
Chihuahua	1,525,792	12,405	60,132	2,036
Ciudad de México	7,965,878	276,436	18,780	33,925
Durango	614,345	9,983	79,658	4,431
Guanajuato	2,316,322	13,844	499,038	44,777
Guerrero	1,208,037	29,625	34,285	3,008
Hidalgo	1,142,958	15,583	23,998	7,458
Jalisco	3,557,508	20,595	442,320	16,856
Estado de México	7,697,729	129,347	55,383	66,089
Michoacán	1,785,372	15,160	218,761	11,847
Morelos	962,143	9,015	51,698	4,232
Nayarit	501,303	5,724	62,715	942
Nuevo León	2,651,441	10,117	119,083	17,104
Oaxaca	1,186,760	29,335	158,047	1,571
Puebla	2,173,999	23,160	44,392	19,087
Querétaro	1,032,572	5,531	135,626	36,683
Quintana Roo	740,906	12,214	8,905	3,734
San Luis Potosí	1,039,367	5,036	130,925	11,494
Sinaloa	1,339,682	14,635	21,976	1,327
Sonora	1,249,915	15,656	3,461	1,998
Tabasco	912,038	14,462	3,752	2,732
Tamaulipas	1,582,810	14,223	27,331	5,124
Tlaxcala	527,704	7,423	5,112	2,596
Veracruz	3,271,014	59,640	101,986	19,072
Yucatán	1,007,103	12,242	48,146	5,616
Zacatecas	485,307	4,787	49,960	1,323
Nacional	**54,491,586**	**866,902**	**2,581,698**	**406,097**

[6] Solo contempla los contratos de los que se tiene información de la ubicación.

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

Entidad	Cuentas de ahorro para el retiro[7]	Prima de seguros[8]	Reclamaciones ante la Condusef	Transacciones en TPV	Remesas (millones de dólares)
Aguascalientes	591,173	6,973	5,084	2,616,273	697
Baja California	1,844,599	15,856	5,031	12,442,902	1,398
Baja California Sur	343,536	5,215	1,837	3,122,383	134
Campeche	351,239	2,841	2,989	1,337,023	147
Coahuila	1,562,599	16,247	5,251	7,980,870	904
Colima	342,704	3,109	1,861	1,117,490	435
Chiapas	1,246,698	5,756	4,436	2,456,876	1,893
Chihuahua	1,940,387	17,298	9,341	9,768,135	1,588
Ciudad de México	4,442,569	210,656	47,125	138,548,187	2,943
Durango	707,427	6,675	4,202	2,242,831	1,244
Guanajuato	2,232,639	22,011	9,022	6,173,196	4,308
Guerrero	881,746	4,450	3,445	2,047,831	2,621
Hidalgo	870,798	6,798	5,412	2,232,369	1,296
Jalisco	3,459,550	46,582	17,854	14,165,757	5,235
Estado de México	6,585,049	52,353	31,772	17,364,858	3,145
Michoacán	1,347,581	12,781	4,768	3,773,405	4,984
Morelos	717,555	6,527	5,062	2,256,430	1,007
Nayarit	483,633	3,446	2,855	1,145,067	854
Nuevo León	2,844,502	57,807	10,909	18,951,529	1,315
Oaxaca	961,399	4,872	4,737	1,970,553	2,405
Puebla	1,955,634	15,714	8,878	5,567,703	2,138
Querétaro	941,870	17,407	5,551	6,003,923	1,013
Quintana Roo	759,440	9,695	5,641	7,067,831	311
San Luis Potosí	916,210	9,574	6,378	3,789,862	1,722
Sinaloa	1,506,690	14,561	7,175	5,519,765	1,162
Sonora	1,478,407	13,566	5,108	8,559,220	866
Tabasco	854,575	6,451	4,828	3,843,081	430
Tamaulipas	1,727,400	14,260	4,655	6,814,076	1,129
Tlaxcala	433,315	2,254	2,848	753,794	317
Veracruz	2,859,418	16,437	7,854	7,400,256	2,034
Yucatán	847,234	8,751	6,834	3,756,101	335
Zacatecas	445,082	3,657	3,414	1,215,584	1,575
Nacional	**68,314,630**	**642,864**	**252,170**	**312,005,161**	**51,586**

[7] Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica

[8] Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

Panorama por tipo de institución

Descarga todos los datos del Panorama en:
bit.ly/Datos_Panorama_2022

•Banca múltiple

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
BBVA	2,454,152	1,703	13,400	658,368	25,076,982	9,540,438
Santander	1,640,310	959	9,498	270,468	10,972,373	4,072,740
Citibanamex	1,377,054	1,211	8,991	0	18,618,234	8,311,589
Banorte	1,235,910	1,064	9,668	154,098	10,612,364	2,786,839
HSBC	714,873	896	6,128	58,568	7,513,719	2,341,302
Scotiabank	676,829	468	1,807	85	2,083,401	872,540
Inbursa	410,964	642	665	71,890	1,074,913	1,504,999
Banco del Bajío	275,487	308	715	35,861	1,456,558	136,805
Banco Azteca	256,818	1,974	1,951	102,163	18,014,868	14,943,898
Monex	195,246	8	0	0	52,436	73,967
Afirme	177,633	170	1,817	24,106	1,133,779	189,876
Banregio	167,490	173	378	39,168	954,245	276,771
JP Morgan	150,726	0	0	0	990	0
Sabadell	119,154	0	0	0	7,861	786
Bancoppel	117,326	1,257	1,830	0	10,203,269	5,341,105
Invex	96,467	1	0	0	17,501	438,765
BIAfirme	93,391	0	0	0	2	0
Banca Mifel	92,812	83	99	15,611	110,750	100,656
Multiva	83,288	44	578	8,858	67,724	44,745
CIBanco	80,402	209	208	359	77,792	68,314
Barclays	77,695	0	0	0	0	0
Bank of America	77,151	1	0	0	1,159	0
Ve por Más	73,170	17	16	0	34,988	123,980
Banco Base	57,939	17	0	0	27,634	0
Banco Credit Suisse	51,625	0	0	0	7	15
MUFG Bank	46,778	1	0	0	1,668	0
Bansí	40,960	12	221	379	18,071	58
Actinver	39,644	48	0	0	155,405	3,341
Intercam Banco	38,839	59	509	678	140,282	60
Compartamos	37,278	144	0	0	718,049	3,080,105
Banco Bancrea	22,831	13	3	0	10,962	955
Consubanco	15,072	0	0	0	448,085	193,559
American Express	11,957	0	0	0	0	0
Inmobiliario Mexicano	8,715	1	0	0	25,626	1,840
Mizuho Bank	6,762	0	0	0	332	0
Bank of China	6,551	0	0	0	4	0

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
Bankaool	6,183	23	335	0	16,158	145
BNP Paribas	5,711	1	0	0	0	0
Industrial and Commercial Bank of China	5,505	0	0	0	61	0
Autofin	5,127	13	21	1,518	10,882	4,567
Shinhan Bank	4,434	1	0	0	188	0
KEB Hana Bank	4,246	1	0	0	5	0
ABC Capital	4,075	2	3	0	9,666	124
Volkswagen Bank	4,010	1	0	0	553	30,871
Banco S3	3,625	0	0	0	460	0
Banco Finterra	2,467	0	0	0	361	0
Deutsche Bank	1,633	0	0	0	0	0
Forjadores	850	51	0	0	9,747	5,831
Dondé Banco	602	0	0	0	83	0
Pagatodo	363	0	0	14,897	24,433	0
Accendo Banco	n.a.	0	0	0	0	0

• Banca de desarrollo

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
Banjercito	146,342	83	570	476	1,106,314	789,626
Banco del Bienestar	91,237	544	138	0	3,902,622	77,276

• SOFIPO

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Clientes (personas físicas)
Libertad Servicios Financieros	11,073	145	109	0	2,280,190	192,556
Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME)	3,450	170	1	0	270,252	0
Te Creemos	3,403	275	0	10	709,151	1,073
Crediclub	2,871	96	0	0	529,078	87
Financiera Sustentable de México	2,690	1	24	0	251,055	0
Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios	2,562	90	0	0	384,597	42,907
Ku-Bo Financiero	1,658	1	0	0	171,116	23,959
Administradora de Caja Bienestar	1,638	31	0	0	107,350	25,129
Unagra	1,076	13	22	0	62,138	527
Financiera Monte de Piedad	859	0	0	0	3,422	51,805
Opciones Empresariales del Noreste	698	29	0	0	18,450	2,999
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	377	45	0	0	149,858	3,681

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Clientes (personas físicas)
Financiera Tamazula	371	4	0	0	27,873	515
Capital Activo	334	4	0	0	553	20
Solución ASEA	332	33	0	270	72,387	239
Multiplica México	306	10	0	0	8,722	1,428
Unete Financiera de Allende	246	1	0	0	1,761	232
Caja de la Sierra Gorda	206	9	0	0	9,402	3,651
Caja Progressa	203	14	0	0	20,763	2,163
JP Sofiexpress	196	17	0	0	9,417	2,061
Financiera Súmate	192	29	0	0	0	18,649
Sociedad de Alternativas Económicas	162	1	0	0	49,189	4,897
Financiera Auxi	125	2	0	0	1,011	24,305
Grupo Regional de Negocios	120	5	0	0	0	0
Apoyo Múltiple	116	1	0	0	223,957	11
Nu México Financiera	93	1	0	0	0	0
Operaciones de Tu Lado	85	2	0	0	793	231
Mascaja	55	1	0	0	1,300	758
Financiera Broxel (Financiera Sofitab)	52	1	0	0	9,922	0
Financiera Más	36	2	0	0	1,258	298
Acción y Evolución	32	2	0	0	21,080	555
Impulso para el Desarrollo de México	32	1	0	0	458	0
Paso Seguro Creando Futuro	31	5	1	0	2,948	912
Servicios Financieros Alternativos	30	4	0	0	4,384	325
Financiera del Sector Social	24	1	0	0	7,714	44
Ictineo Plataforma	11	0	0	0	8,200	79
SFP Porvenir	2	1	0	0	0	1

• SOCAP

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja Popular Mexicana	75,995	479	390	0	5,162,332	951,780
Caja de Ahorro de los Telefonistas	22,081	17	33	0	119,495	84,235
Caja Morelia Valladolid	6,985	92	38	0	736,152	96,546
Coopdesarrollo	4,595	46	12	0	551,135	49,308
Caja Popular Cerano	4,212	29	3	0	257,018	31,586
Cooperativa Acreimex	4,122	56	11	0	391,957	56,267
Caja Real del Potosí	4,031	29	0	0	230,443	93,532
Caja Gonzalo Vega	3,521	29	0	0	381,451	55,587
Caja Popular Cristóbal Colón	3,427	34	10	0	171,161	32,893
Caja Hipódromo	3,315	17	3	19	181,196	50,804
Caja San Nicolás	3,276	35	10	0	296,819	49,730
FINAGAM	3,158	40	0	0	138,586	27,299

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja Popular Apaseo el Alto	3,086	55	9	0	218,599	36,926
Caja Popular San Rafael	2,696	21	2	0	361,968	38,902
Caja Popular Tamazula	2,363	26	1	0	147,366	50,595
Caja Popular Las Huastecas	2,343	36	24	0	245,922	23,913
Caja Popular Oblatos	2,156	51	7	0	241,164	49,295
Caja Popular Los Reyes	2,114	9	6	0	118,456	24,245
Caja Popular Dolores Hidalgo	2,093	23	0	0	154,155	24,510
Caja Popular la Providencia	2,071	37	9	0	140,368	32,463
Caja Inmaculada	2,067	23	21	0	188,459	20,402
Caja SMG	2,030	58	17	0	153,228	26,256
Caja Buenos Aires	1,971	37	23	37	188,401	31,605
Caja Popular San Pablo	1,871	13	7	10	126,108	31,982
Caja Popular San Juan Bosco	1,739	16	5	0	209,348	35,379
Caja Popular de Ahorros Yanga	1,549	21	14	0	321,309	39,850
Caja Popular San José Iturbide	1,510	1	0	1	56,938	8,276
Caja Popular José Ma. Mercado	1,288	10	6	0	68,519	10,524
Caja Mitras	1,249	37	0	22	150,399	25,225
Caja Popular Atemajac	1,215	40	0	0	189,776	26,607
Caja Popular Santiago Apóstol	1,168	12	1	0	74,386	9,067
Caja Popular Juventino Rosas	1,042	11	0	0	121,884	20,349
Caja Popular Agustín de Iturbide	1,038	15	0	0	42,351	10,467
Caja Solidaria Nuevo Ideal	1,017	5	0	0	29,271	4,923
Caja Popular 15 de Mayo	1,006	18	0	0	80,856	13,135
Caja Popular Florencio Rosas de Querétaro	963	10	0	10	100,438	10,096
Caja Popular Pío XII	955	12	4	0	60,637	14,072
Caja Popular Cortazar	934	15	6	0	80,380	15,848
Caja Popular Chavinda	901	3	0	0	16,337	2,507
Caja Popular Sahuayo	861	7	3	0	68,698	7,724
Caja La Sagrada Familia	806	33	7	0	93,012	19,663
U.S. Allende	766	1	0	0	1,940	1,074
Caja Popular León Franco de Rioverde	747	6	0	6	51,515	7,114
Caja Popular Purépero	742	7	0	0	37,844	4,636
Caja Cihualpilli de Tonalá	737	13	0	0	88,031	19,702
Caja Popular Tata Vasco	729	4	1	0	28,038	4,381
Tosepantomin	703	8	0	0	154,196	3,950
Progreso de Vicente Guerrero	683	9	0	0	36,760	6,878
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta	643	13	0	0	56,656	5,645
Caja Popular Fray Juan Calero	624	6	2	0	30,501	4,741
Caja Solidaria Guachinango	623	14	6	0	28,933	6,076
Caja Popular Lagunillas	620	12	0	0	47,906	9,921
Caja Popular 9 de Agosto Salamanca	570	21	0	0	95,862	10,731
Caja Popular Rosario	570	3	4	0	42,885	7,203

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja Maravatío	565	6	0	0	29,537	5,584
Caja Popular Santuario Guadalupano	546	5	0	0	36,203	1,821
Caja Popular San José de Tlajomulco	533	13	2	0	36,755	9,353
Caja Zongolica	489	18	9	0	112,844	13,178
Caja Popular Comonfort	469	7	0	0	34,318	3,654
Cooperativa San Andrés Coyutla	442	4	0	0	32,758	3,824
Caja Cerro de la Silla	434	21	0	0	21,280	9,726
Caja Solidaria Epitacio Huerta	417	4	0	0	11,098	932
Cooperativa Nuevo México	410	5	0	0	25,802	7,304
Jesús María Montaño	383	10	0	0	34,350	4,245
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan	382	2	0	0	7,927	697
Caja Solidaria Regional Serrana	380	6	0	0	19,260	1,399
Caja Popular Peñitas	368	12	0	0	28,418	5,845
Caja de Ahorros Tepeyac	362	10	0	4	25,128	4,644
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	353	7	0	0	17,638	2,406
Caja Popular San Miguel de Allende	341	2	0	2	26,774	8,562
Tangamandapio	340	3	0	0	14,711	2,758
El Rosario	338	1	0	0	18,340	3,489
Caja Popular La Merced	333	11	0	11	42,171	5,855
Caja Popular Villanueva	333	7	0	0	21,329	7,140
Caja Popular San José de Casimiro	332	10	0	0	22,202	4,346
Red Eco de la Montaña	328	8	2	0	25,496	5,130
Caja Solidaria Jala	323	6	0	0	16,221	1,752
Caja La Guadalupana	314	11	5	0	28,433	6,303
Caja Depac Poblana	303	13	0	0	46,972	4,396
Cooperativa Suljaa	298	7	0	0	35,512	5,623
Caja Popular José Ma. Velasco	289	4	0	0	9,338	2,370
Caja Solidaria Tecuala	279	3	0	0	9,151	1,119
Caja Solidaria Santa María del Oro	260	3	2	0	11,064	2,422
Caja Santa María de Guadalupe	259	4	0	0	19,998	2,935
Caja Solidaria Sur de Jalisco	240	6	0	0	27,919	2,691
Caja Popular Tanhuato	231	8	1	0	34,127	1,533
Caja Solidaria Sierra de San Juan	223	5	2	0	12,340	149
Caja Solidaria La Huerta	212	10	4	0	18,338	2,345
Caja Popular Tomatlán	202	10	0	0	33,888	5,264
Caja Arturo Márquez Aguilar	199	9	0	0	16,268	1,988
Caja Solidaria Nueva Galicia	198	4	2	0	9,541	744
Caja Solidaria San Gabriel	197	1	0	0	6,099	917
Caja de Ahorros UNIFAM	194	11	0	0	13,422	3,029
Cooperativa Yolomecatl	184	8	0	0	24,508	2,175
Caja Popular Manzanillo	184	9	0	0	22,466	4,538
Cosechando Juntos lo Sembrado	182	3	3	0	29,038	1,914
Caja Polotitlán	176	1	0	0	5,892	2,130

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja Solidaria José Carrillo García	172	1	0	0	9,567	460
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río Qro.	169	5	0	0	30,153	3,442
Caja Solidaria Dr. Arroyo	165	2	0	0	18,603	3,022
Caja Popular Progreso García	163	2	0	0	4,296	754
Caja Fama	163	8	0	8	13,328	4,313
Caja Popular Tzaulán	153	8	0	0	13,272	1,601
Caja Popular Ciudad Hidalgo	145	3	0	0	8,682	1,780
Caja Solidaria Minatitlán	144	5	0	0	9,065	1,913
Caja Itzaez	140	13	0	0	15,237	2,263
C. Tepoztlán	140	2	0	0	7,080	814
Caja Solidaria Galeana	140	1	0	0	4,546	1,346
Caja Solidaria San Miguel de Cruces	136	4	0	0	10,007	1,622
Caja San Isidro	124	6	0	0	26,678	4,736
Caja Solidaria Zapotitlán	124	1	0	0	5,523	1,143
Cooperativa Lachao	123	3	0	0	28,692	3,546
San Dionisio	122	4	0	0	7,100	1,684
San Bernardino	120	6	0	0	10,422	865
Caja Popular Cristo Rey	118	4	0	0	10,923	2,394
Tecolotlan	116	3	0	0	8,435	383
Unidos por el Progreso de Sayula	113	10	0	0	30,673	448
Teocaltiche	112	7	0	0	6,716	747
Caja Solidaria Dos Ríos	109	2	0	0	6,187	609
Caja Popular Tecuala	102	2	0	0	6,433	615
Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	101	2	0	0	5,184	725
Caja Solidaria El Limón	97	4	0	0	9,050	604
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste	95	3	0	0	3,749	530
Caja Popular Arboledas	91	5	0	0	14,494	2,019
Ten Apatz Tzotzob	90	12	0	0	22,466	4,979
Fesolidaridad	88	11	0	0	12,887	1,667
Kafen Tomin	88	6	0	0	13,571	2,079
Caja Solidaria Puente de Camotlán	88	4	0	0	5,697	562
Caja Popular Yuriria	86	2	0	0	10,013	862
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco	82	2	0	0	4,308	304
Caja Solidaria Casa de Ahorro Campesino	81	2	0	0	5,874	1,081
Caja Popular Teocelo	81	4	0	0	8,998	1,804
Caja de Ahorro Santiaguito	81	3	0	0	10,539	1,270
Nueva Atemajac	66	6	0	0	5,529	1,074
Caja Tepic	65	3	0	0	5,539	1,047
Caja Solidaria Xochitlán	62	1	0	0	3,667	461
IFR Tlapanaltomin	57	6	0	0	15,432	1,135
Caja Solidaria Magdalena	53	1	0	0	3,685	875
Caja Solidaria Santiago Papasquiaro	53	3	0	0	4,850	379

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Socios (personas físicas)
Caja Solidaria Cuautitlán	52	5	2	0	5,669	307
Esperanza Indígena Zapoteca	52	3	0	0	8,604	764
Caja Solidaria Aguascalientes	51	5	0	0	7,494	549
Frente Democrático Campesino	50	3	0	0	23,343	1,067
Tuxca	42	1	0	0	3,381	357
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad	41	3	0	0	12,484	1,047
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	35	2	0	0	1,046	498
Caja Solidaria Tala	35	1	0	0	2,450	268
Caja Santa María	34	2	0	0	3,747	752
MANXICO	28	3	0	0	1,116	177
Caja Solidaria Elota	25	1	0	0	1,035	131
Cooperativa Acapiotzin	16	1	0	0	3,392	717
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán	15	4	0	0	8,741	155
Seficroc	12	4	0	0	1,333	47
Caja Solidaria Chiquiliztli	n.d.	8	0	0	17,765	1,820
Santa Margarita	n.d.	4	0	0	17,139	4,431

• Corresponsales

Comercio o administrador	Número máximo[9]	Módulos totales	Número de instituciones con las que tienen contrato de comisión mercantil
Cadena Comercial Oxxo	22,522	358,642	20
Red Yastás	6,297	17,556	6
Nueva Wal Mart de México	3,164	16,747	6
Farmacias Guadalajara	2,505	16,973	7
7 Eleven México	2,292	11,888	6
Telecomunicaciones de México	2,114	20,198	12
Comercializadora Farmacéutica de Chiapas (Farmacias del Ahorro)	1,909	6,573	4
Coppel	1,668	1,668	1
Tiendas Extra	1,407	3,704	3
Tiendas Soriana	937	5,655	7
Super Kiosko	610	610	1
Radiomovil Dipsa	555	555	1
Waldos Dolar Mart	492	493	2
Tiendas Chedraui	400	3,114	9
Corporación Sanchez	322	322	1
Casa Ley	303	566	2
Comercializadora de Servicios del Pacifico	204	207	1

[9] Se refiere al número máximo por municipio y por institución reportado por las instituciones financieras a la CNBV.

Comercio o administrador	Número máximo[9]	Módulos totales	Número de instituciones con las que tienen contrato de comisión mercantil
Sanborn Hermanos	202	357	2
Comercializadora Rápido	144	277	2
Grupo Comercial Dsw	137	372	3
Suburbia	108	108	1
Sears Operadora México	101	101	1
Productos de Consumo Z	78	78	1
Operadora Futurama	77	77	1
Guga21 Tecnología	71	71	1
Farmacias Esquivar	64	64	1
Crédito Firme	53	53	1
Diconsa SA de CV	51	51	1
Operadora Merco	36	36	1
Banamex Aquí	12	12	1
Vector Casa de Bolsa	2	4	4
Energéticos de Córdoba	1	1	1
Energéticos Santa María del Monte	1	1	1
Energéticos de Tecomaxtlahuacán	1	1	1
Frutería Nena	1	2	2
Agrocombustibles de Hidalgo	1	1	1
Gómez Roman Raúl Roman	1	1	1
Servicio Domart	1	1	1
Grupo Empresarial 3 Mixtecas	1	1	1

Nota metodológica

El cálculo de los **indicadores de inclusión financiera** presentados en este documento se realizó empleando las fórmulas establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) junto con otras autoridades financieras del GSIF; en algunos casos, se utilizaron los indicadores definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés). En virtud de seguir las recomendaciones internacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y otros organismos, con el fin de facilitar los comparativos entre países, el **número de personas adultas** a nivel municipal que se consideró, en el cálculo de los indicadores, incluyó a las personas de 15 años o más, de conformidad con los resultados del Censo de Población y Vivienda 2020, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); mientras a nivel estatal y nacional se tomaron las proyecciones a inicio de año del Consejo Nacional de Población (CONAPO). El listado de municipios considerados concuerda con el del Catálogo de Estado, Municipio y Colonia, que se encuentra disponible en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI) de la CNBV.

Para las secciones que contienen información desagregada por grado de rezago social, se consideró el Índice de Rezago Social (IRS) 2020 publicado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval).

En el caso de la información de las instituciones de banca de desarrollo, solo se contempló la reportada por Banjercito y Banco del Bienestar, debido a que son las únicas que ofrecen productos de captación y crédito para el público en general.

La información de los indicadores provino de las siguientes instituciones: i) el Banco de México (Banxico), ii) la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), iii) la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (Consar), iv) la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF); v) la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef); y el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).

● Infraestructura financiera

La información acerca del número de **sucursales, cajeros automáticos** y **terminales punto de venta** de la banca y Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP) provino del reporte regulatorio R24 B-2422 sobre información operativa que las instituciones financieras supervisadas enviaron a la CNBV, mientras que la información del número de **corresponsales** procedió de la serie de reportes regulatorios R26. Asimismo, la información georreferenciada de estos puntos de acceso fue extraída de los datos recibidos a través del reporte regulatorio R24 D-2443. Por otra parte, los datos referentes a **terminales punto de venta de agregadores** fueron proporcionados por la Dirección General de Supervisión de Participantes en Redes de la CNBV. Para los comparativos internacionales, en el caso del número de sucursales, corresponsales y cajeros automáticos por cada diez mil personas adultas se consultaron en la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional, mientras que para el número de terminales punto de venta por cada diez mil personas adultas se utilizó la información del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés). En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éstos contienen información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

En el apartado referente a **corresponsales**, en vista de que cada comisionista de corresponsales puede tener un contrato mercantil con diversas instituciones financieras, además de que cada institución financiera reporta sus módulos de corresponsales, se consideró un número máximo de módulos en lugar del total de módulos reportados, el cual se obtuvo al considerar el número máximo de módulos al desagregarlos por comisionista, institución y municipio, simultáneamente. Para este cálculo no se consideró la información de algunas instituciones, ya que presentaron inconsistencias sustanciales en el reporte de la ubicación de sus módulos de corresponsalía.

● Captación

La información respecto al número y saldo de las **cuentas de captación** de la banca procedió del reporte regulatorio R24 B-2421, mientras que los datos con relación a las cuentas de las EACP fueron sustraídos por medio del reporte regulatorio R08 D-0841. De forma similar, los datos acerca de las tarjetas de débito fueron extraídos de la información enviada mediante el reporte regulatorio R24 B-2422. Para los comparativos internacionales se consideraron los datos de la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) sobre el número de cuentas de la banca comercial y el número de tarjetas de débito por cada diez mil personas adultas. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éste contiene información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

● Financiamiento

La información acerca del número y saldo de los **créditos** no revolventes (personales, de nómina, ABCD y automotrices) de la banca provino de la información requerida a las instituciones bancarias a través de los formularios de Banco de México. A su vez, la información de los créditos hipotecarios de la banca se obtuvo mediante la serie de reportes R04 H, en tanto que la información de los créditos de las EACP fue conseguida por medio de la serie de reportes regulatorios R04 C. De forma similar, la información respecto a tarjetas de crédito fue recabada por medio del reporte regulatorio R24 B-2422. Para los datos sobre créditos grupales se contempló solamente información de Compartamos Banco, la cual fue provista por dicha institución. Por otra parte, la información de la tasa de interés implícita de los créditos de la banca múltiple se consultó mediante las series históricas publicadas en el Portafolio de Información de Consultas de la CNBV. Similarmente, los datos sobre el índice de morosidad (IMOR) y el índice de morosidad ajustado (IMORA) de los créditos de la banca múltiple se obtuvieron a través de los archivos 040_1a_R16 y 040_1a_R17, publicados en el apartado Información de la situación financiera de banca múltiple del Portafolio de Información de Exportación de la CNBV. Asimismo, la información sobre créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa fue tomada de la consulta 040-11L, que está disponible en el apartado Información de Cartera de Crédito de banca múltiple del Portafolio de Información de Consultas de la CNBV. Para los comparativos internacionales de esta sección, el número de créditos a hogares de la banca comercial y el número de tarjetas de crédito por cada diez mil personas adultas fueron obtenidos de la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éste contiene información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

● Ahorro para el retiro

En relación con las **cuentas de ahorro para el retiro**, los datos sobre las cuentas administradas y recursos registrados en las Afores fueron obtenidos por medio de la Información Estadística de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro

para el Retiro (Consar), mientras que la información referente a la desagregación por sexo, edad y entidad federativa de las cuentas administradas a través del IMSS, así como las aportaciones voluntarias y solidarias, fue facilitada por la propia Consar. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éste contiene información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

● Seguros

Respecto a los **seguros**, la información del mercado asegurador fue provista propiamente por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). En el comparativo internacional de esta sección, las primas de los seguros como porcentaje del PIB fueron consultadas en el informe sigma del Swiss Re Institute. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éste contiene información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

● Transacciones

Para el capítulo sobre **medios de pago**, la información sobre efectivo, transacciones y transferencias electrónicas, así como de tarjetas de débito y crédito, fue descargada del Sistema de Información Económica de Banco de México. Asimismo, la información acerca del número de transacciones en terminales punto de venta de la banca y EACP procedió del reporte regulatorio R24 B-2422. Respecto al capítulo sobre **remesas**, los datos sobre el número de operaciones y el ingreso de las remesas enviadas a México también fueron obtenidos por medio del Sistema de Información Económica de Banco de México. Para los comparativos internacionales, tanto el número de transacciones con tarjetas por persona adulta como el monto promedio de cada transacción fueron tomados de los datos publicados por el Banco Internacional de Pagos (BIS, por sus siglas en inglés). A su vez, para el costo promedio de enviar remesas desde Estados Unidos como porcentaje de un envío de 200 dólares se utilizó la información del Banco Mundial. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éstos contienen información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

● Protección al consumidor

La información considerada en el capítulo sobre **acciones de la Condusef** fue provista por dicha institución. En el caso del capítulo sobre **reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple**, los datos procedieron del reporte regulatorio R27 A-2701. Para el capítulo de **protección al ahorro bancario**, los datos fueron provistos por el IPAB. En el comparativo internacional, los límites de cobertura promedio fueron consultados en la IADI Annual Survey 2021. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éstos contienen información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

● Inclusión financiera con perspectiva de género

Las **brechas de género** calculadas respecto a la tenencia de cuentas de captación de la banca provinieron de los datos enviados a través del reporte regulatorio R24 B-2421, mientras que la brecha en las cuentas de las EACP procedió del reporte R08 D-0841. Por otro lado, las brechas de género en los créditos no revolventes (personales, de nómina, ABCD, automotrices y grupales) de la banca provinieron de la información requerida a las instituciones bancarias a través de los formularios de Banco de México. A su vez, la brecha de género en los créditos hipotecarios de la banca se obtuvo mediante la serie de reportes R04 H, en tanto que la brecha de los créditos de las EACP fue calculada por medio de la

serie de reportes regulatorios R04 C. Respecto a las tarjetas, las brechas se obtuvieron del reporte regulatorio R24 B-2422, al igual que la brecha entre las socias y socios de las SOCAP, así como la brecha entre las clientas y clientes de las SOFIPO. Por otra parte, la información utilizada para obtener la brecha en las cuentas de ahorro para el retiro fue proporcionada por la Consar. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, éstos contienen información consultada a través de las bases de datos de dicha encuesta.

Descarga todos los datos del Panorama en:
bit.ly/Datos_Panorama_2022

PANORAMA ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

2022

GOBIERNO DE MÉXICO

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CNBV
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES