



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

FONDESOS

CIUDAD **INNOVADORA**  
Y DE **DERECHOS**

# REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA CUARTO TRIMESTRE 2022

## Julio 2023

---



 **Inclusión Financiera en la Ciudad de México**

 **Glosario**

 **Acceso**

 **Uso**

 **Protección al consumidor**

 **Educación financiera**

---



De acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en México, la inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que se proponga esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población.

La inclusión financiera se basa en un análisis de una serie limitada de indicadores cuantitativos, que muestra el estado de ella en el país. Así es como, la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) publicó el conjunto básico de Indicadores sobre el particular en 2011, el cual abarca las dos dimensiones básicas de la inclusión financiera: el acceso a los servicios financieros y su uso.

**La CNBV, a través de la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros, pone a disposición del público las Bases de Datos de Inclusión Financiera con estadísticas a nivel estatal y municipal, sobre el acceso y uso de los servicios financieros de las instituciones de la banca (múltiple y de desarrollo), las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las sociedades financieras populares, además de los Reportes Trimestrales donde se resume la información nacional.**



Tomando estos criterios como base, la CNBV contempla los siguientes Indicadores:

 **Acceso:** Infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros.

 **Uso:** Adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como la frecuencia con que son utilizados.

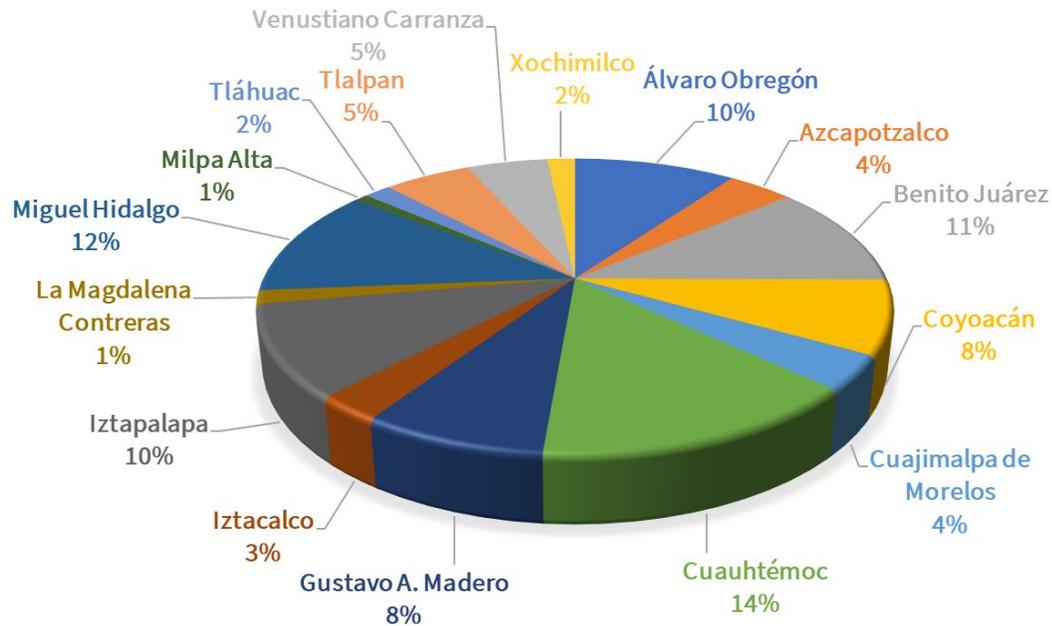
 **Protección al consumidor:** Los productos y servicios financieros, nuevos o ya existentes, se encuentren bajo un marco que garantice como mínimo la transparencia de información.

 **Educación financiera:** Aptitudes, habilidades y conocimientos que la población debe adquirir para poder efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales.

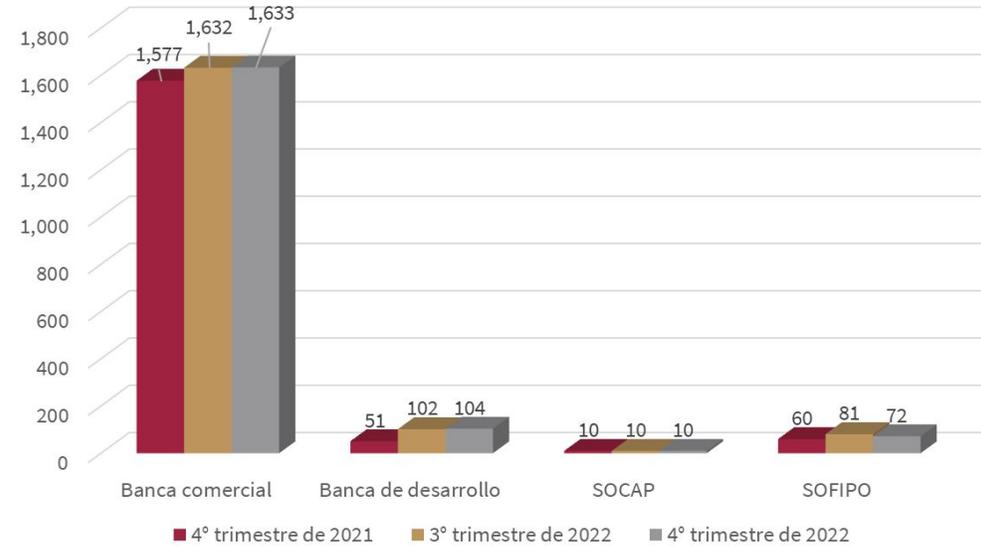


Al término del cuarto trimestre del 2022, el total de sucursales en la Ciudad de México fue de **1,819**, **-0.3%** que el trimestre anterior y **7.1%** más que el mismo trimestre del año 2021, teniendo el mayor número de sucursales en las alcaldías de mayor nivel de ingreso o actividad. estas son: **Cuauhtémoc con 14%** con **261 sucursales**, seguida de las alcaldías Miguel Hidalgo y Benito Juárez con un total de 215 y 204 sucursales respectivamente.

### Sucursales por alcaldía



### Tipos de sucursal



La Banca comercial cuenta con el mayor número de sucursales equivalente al 89.8% del total de sucursales, seguido de la SOFIPO (Sociedades Financieras Populares) con el 5.7%, la Banca de Desarrollo con el 4%, y finalmente la SOCAP (Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo) con el 0.5% restante.

Respecto a la Banca comercial, comparado con el trimestre anterior, se tuvo un aumento del 0.1% y del 3.6% con el mismo trimestre del año 2021.

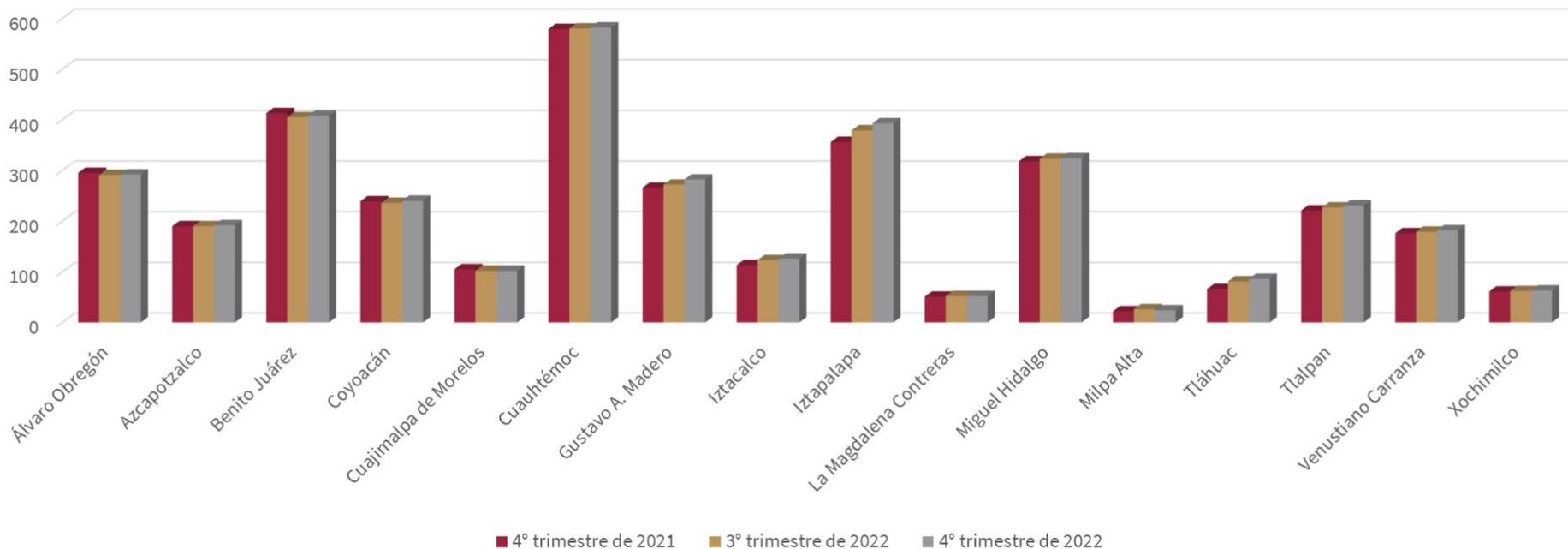


De acuerdo con la CNBV, un corresponsal es un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución financiera con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes.

El número de corresponsales para el cuarto trimestre del 2022 fue de 3,579, la alcaldía Cuauhtémoc cuenta con el mayor número de estos, con un total de 582 (16%), y la alcaldía con menor número de corresponsales es Milpa Alta con 24 corresponsales correspondientes al 1%.

*Comparando el total de corresponsales con el trimestre anterior y el mismo trimestre del año 2021, hubo un crecimiento del 1.4% y del 3.1% respectivamente. Lo que indica el uso de proveedores externos con uso y funcionamiento más eficiente de las redes informáticas.*

### Corresponsales por alcaldía



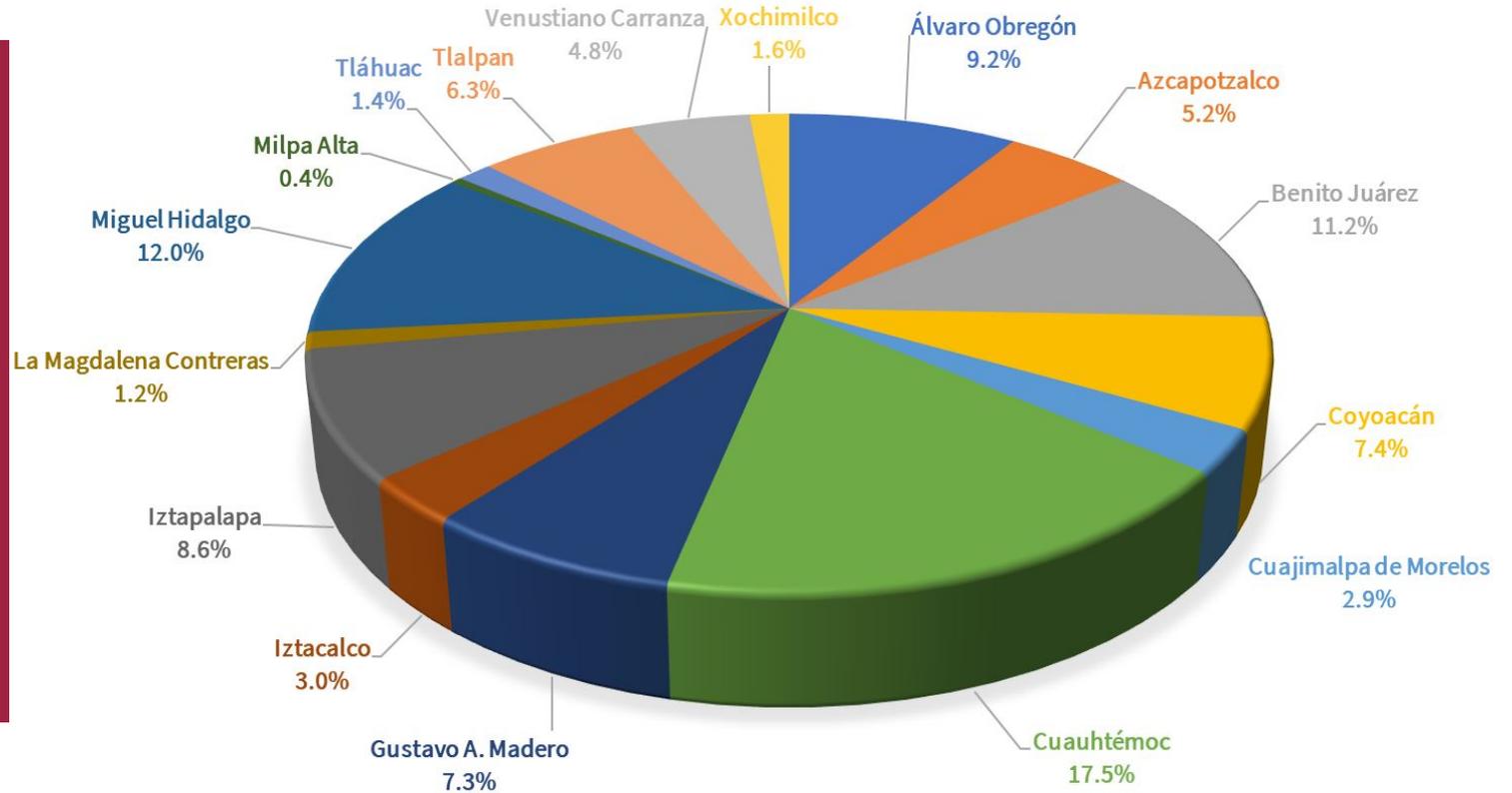
Fuente: Elaboración FONDESOS con base en información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (diciembre 2022).



En el cuarto trimestre del 2022, la Ciudad de México registró 8,807 cajeros automáticos siendo la alcaldía Cuauhtémoc la que mayor número de cajeros tiene con 1,545 equivalente al 18%, mientras que la alcaldía Milpa Alta, es la alcaldía con menor número de cajeros con un total de 37 que corresponde al 0.4%.

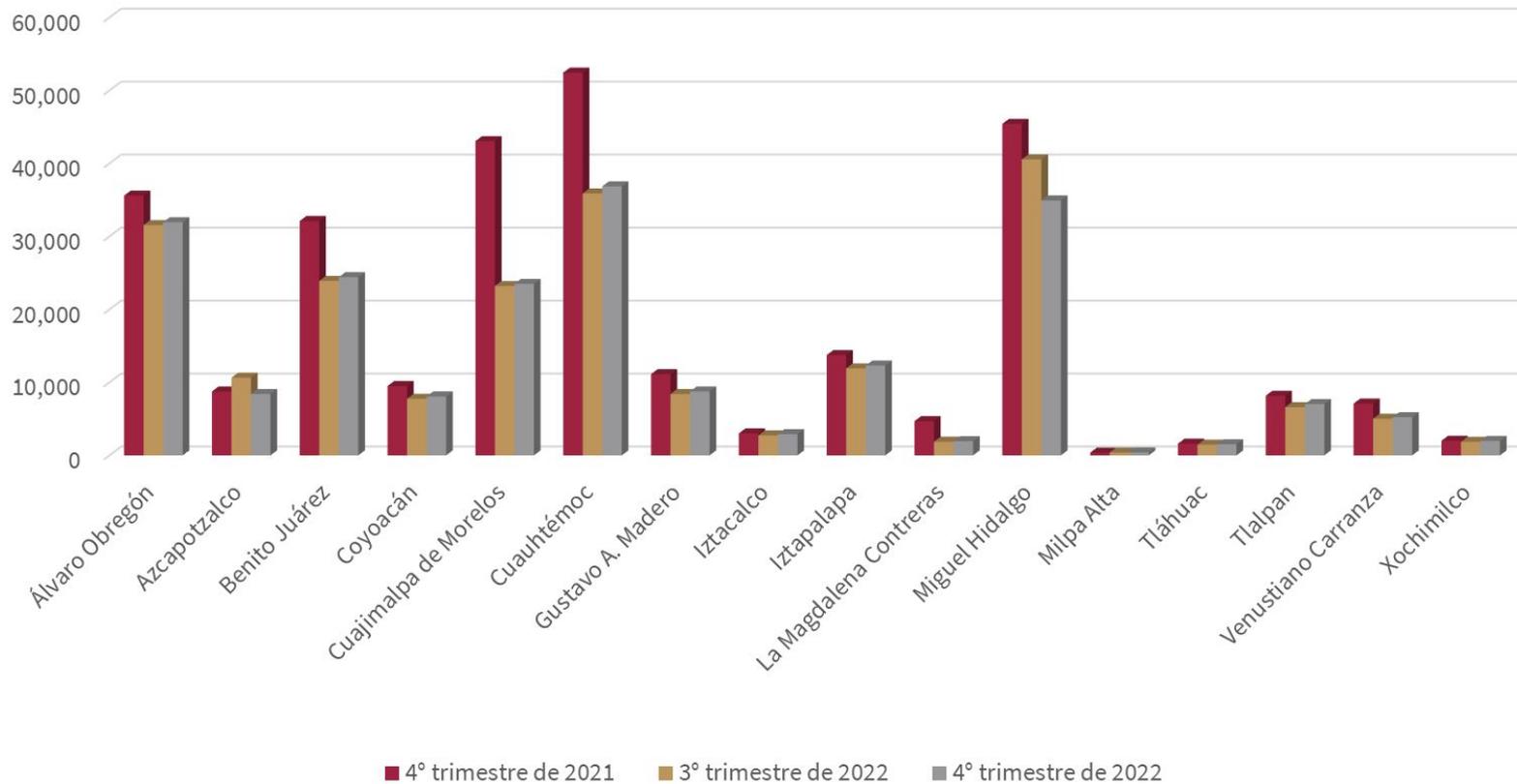
En comparación con el trimestre anterior, la Ciudad de México subió 1.1% en el total de cajeros automáticos y con el mismo trimestre del año anterior, un 4.3%.

### Cajeros automáticos por alcaldía





### Terminales de punto de venta por alcaldía



En la Ciudad de México, se registraron un total de 210,230 terminales de punto de venta (TPV) al cuarto trimestre del 2022.

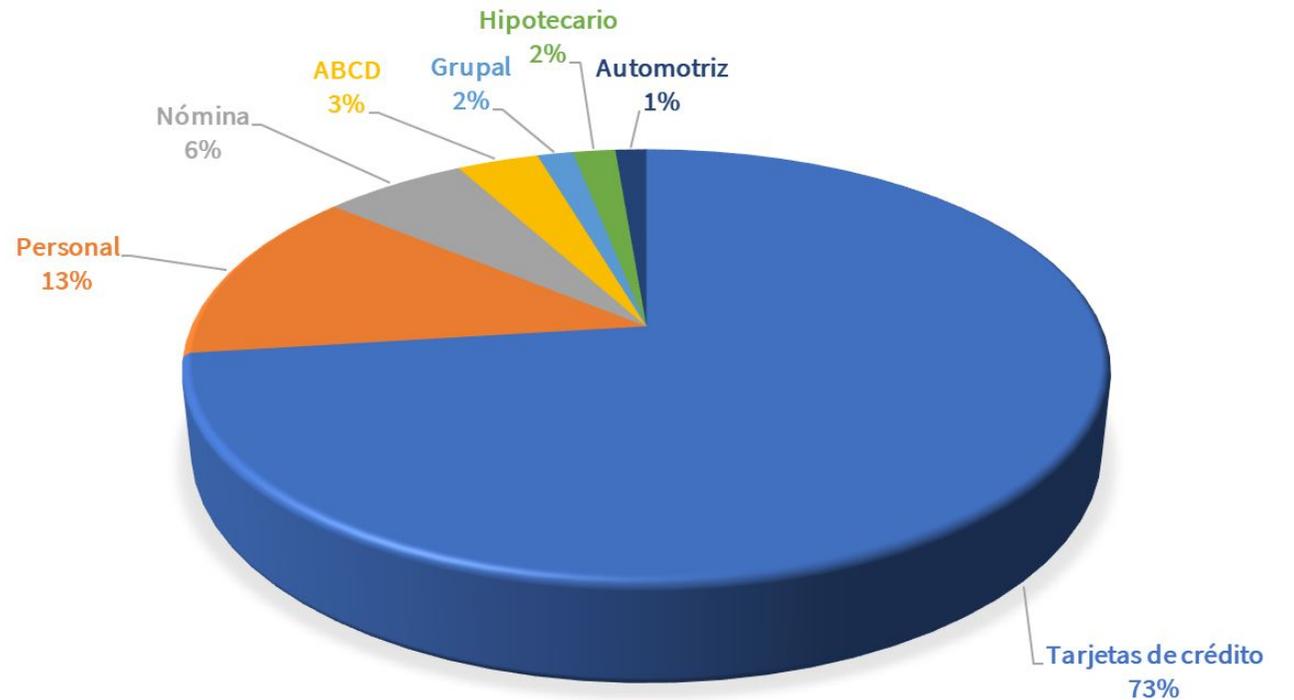
La alcaldía con mayor número de TPV es Cuauhtémoc con 36,863 correspondientes al 18% del total de TPV de la ciudad, mientras que la alcaldía con menor número de TPV es Milpa Alta con 402 que representa el 0.2%.

Comparando el total de TPV en la Ciudad de México con el trimestre anterior, se muestra un descenso del -1.7% y respecto al mismo trimestre del año anterior, -24.6%.



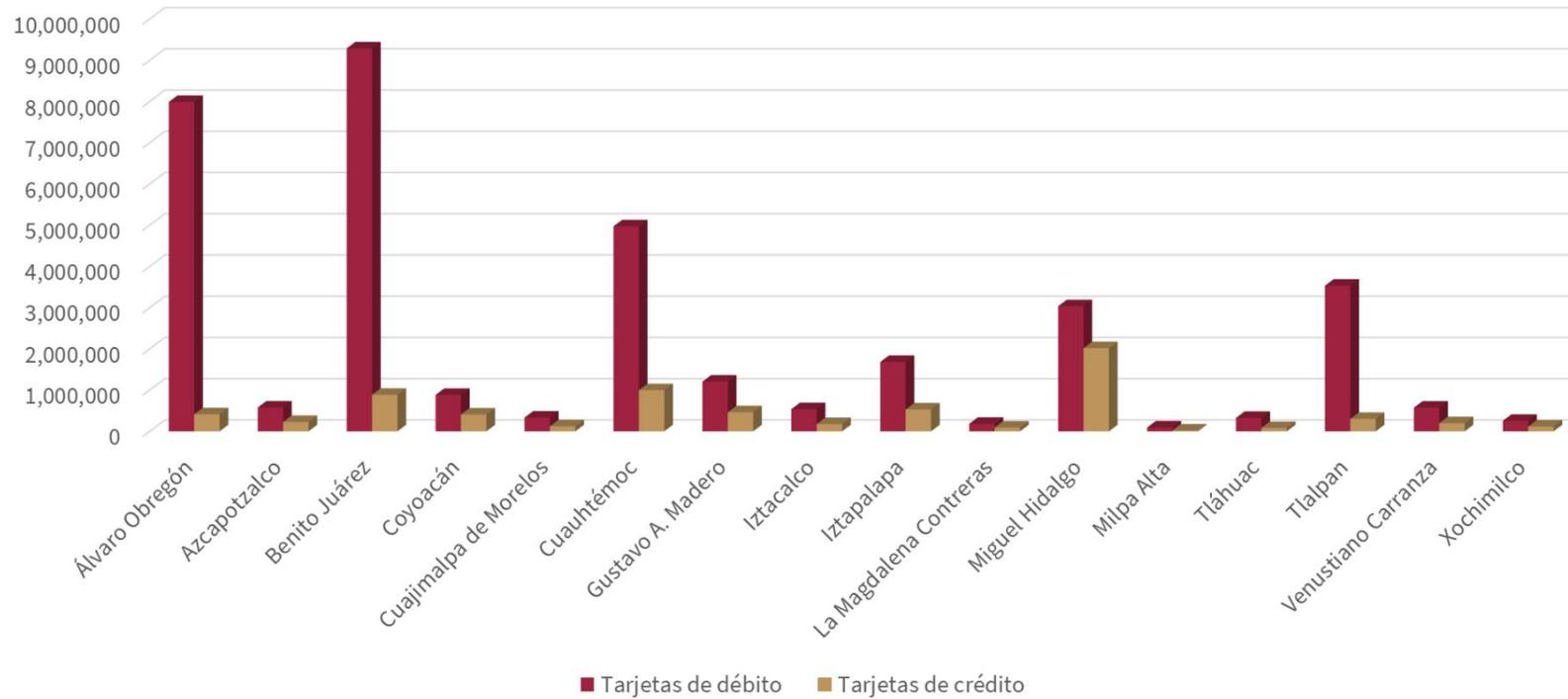
El tipo de crédito con mayor presencia es el de **Tarjetas de crédito con un total de 7,050,383** equivalente al 73% de presencia, seguido de **Crédito Personal** con 1,260,577 créditos lo que representa el 13%, y **Nómina** y 579,476 con el 6%.

## Tipos de crédito





### Tipos de tarjeta por alcaldía



Fuente: Elaboración FONDES con base en información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (diciembre 2022).

En el cuarto trimestre del 2022, en la Ciudad de México se registraron **35,471,104 tarjetas de débito** y las mencionadas **7,050,383 tarjetas de crédito**, siendo **Benito Juárez** y **Miguel Hidalgo** las alcaldías con mayor **concentración**, ocupando el **26% del total tarjetas de las débito**, que corresponde a **9,285,743 tarjetas** y el **29% del total de tarjetas de crédito**, equivalente a **2,016,384 tarjetas**.

**Las tarjetas de débito tuvieron un aumento del 35.1% comparado con el trimestre anterior y del 5.6% comparado con el mismo trimestre del año anterior. Referente a las tarjetas de crédito, se registró un aumento del 5.3% respecto al trimestre anterior y del 24.9% comparado con el mismo trimestre del año 2021. La evolución confirma la migración hacia el dinero digital que se tiene a nivel global.**



Los créditos grupales de las instituciones comerciales se otorgan a personas que se organizan con la finalidad de emprender o fortalecer su negocio y/o adquirir bienes personales con el respaldo solidario de los integrantes.

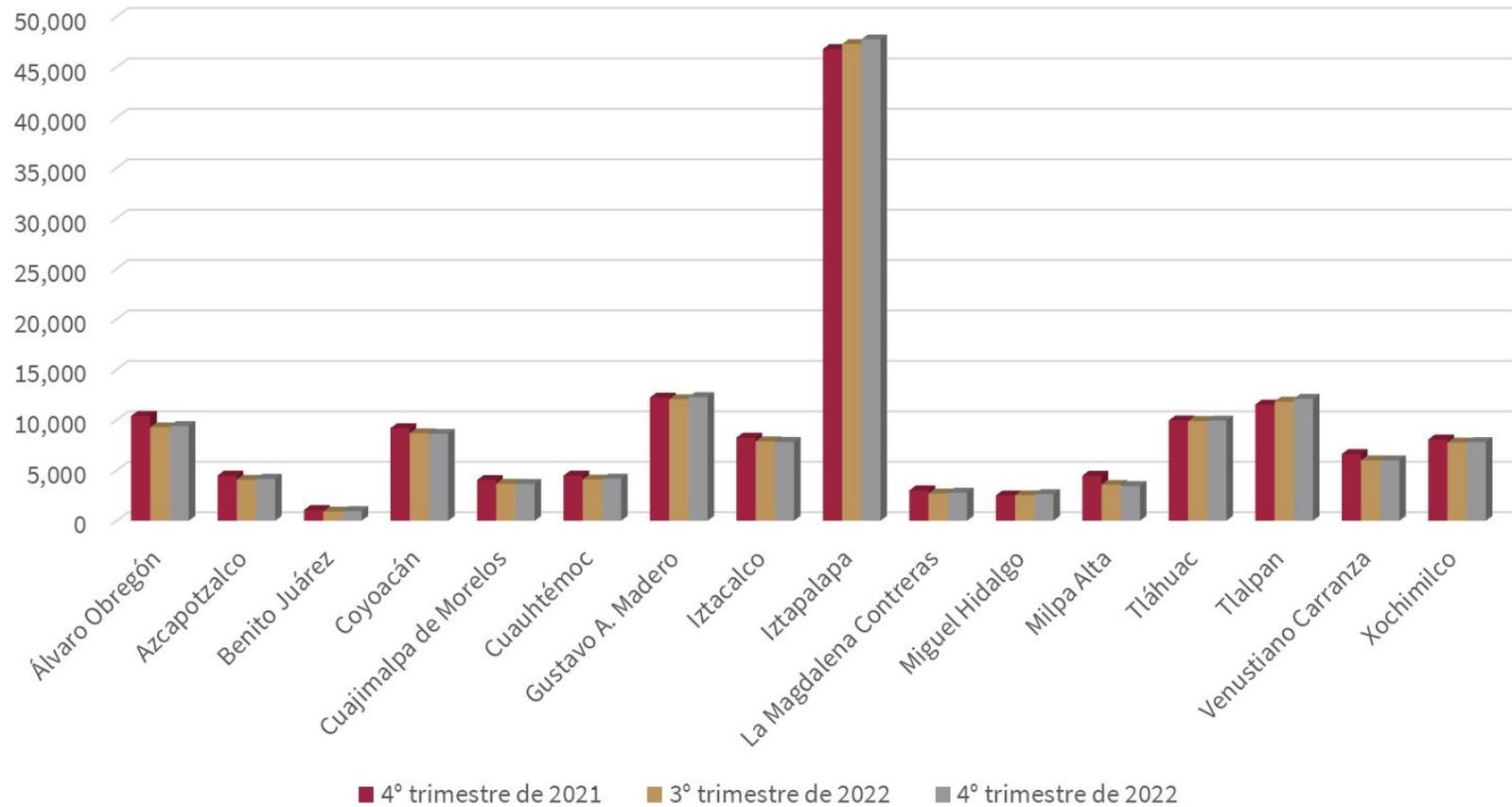
Respecto a este tipo de crédito, en la Ciudad de México se reportan **143,538 créditos grupales** representando solo el 1% del total en la ciudad.

La alcaldía con **mayor número de créditos grupales es Iztapalapa** con 47,743 créditos correspondientes al 33%.

Por su parte, la alcaldía **Benito Juárez** cuenta con 967 créditos equivalentes al 1% en la ciudad siendo la **alcaldía que menor número de créditos** presenta.

Comparando con el trimestre anterior se registró un aumento del 0.9%.

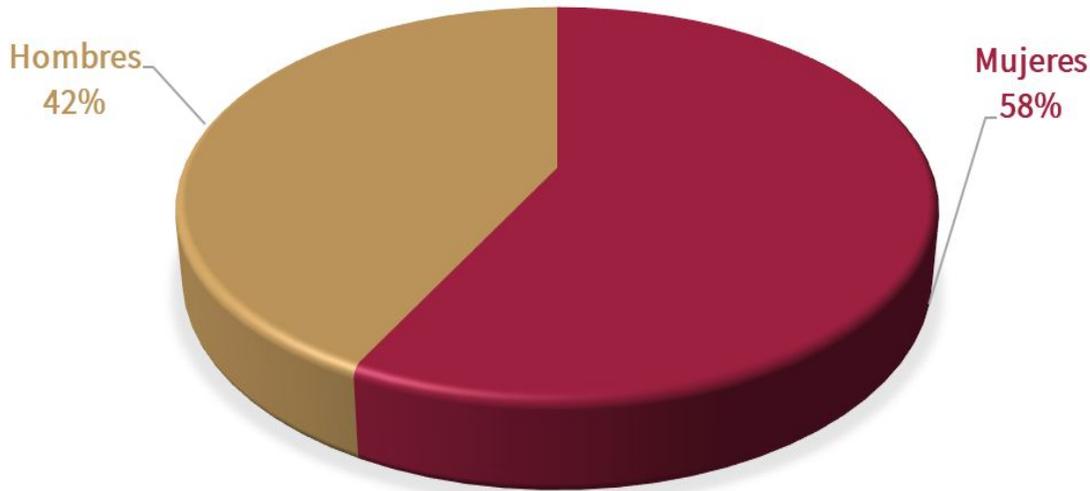
### Crédito grupal por alcaldía



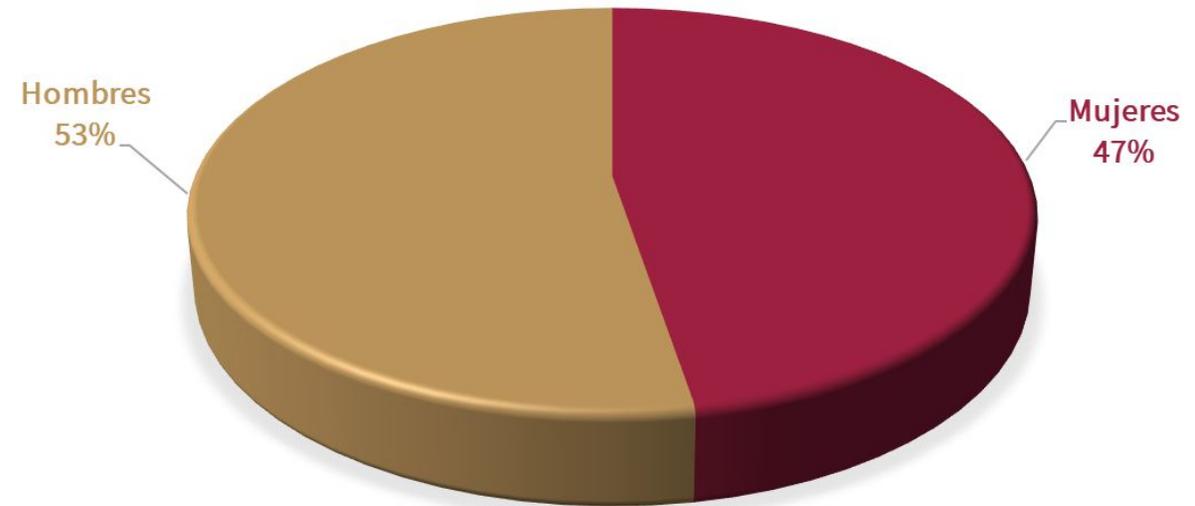


En cuanto a la distribución de las **Tarjetas de débito** por género, se tiene que el **58%**, que equivale a **20,430,013** tarjetas, son ocupadas por **mujeres** y el **42%**, que corresponde a **15,041,091** tarjetas, por **hombres**. Esta distribución marca el avance hacia la equidad en la operación financiera personal en la Ciudad.

### Tarjetas de débito por género



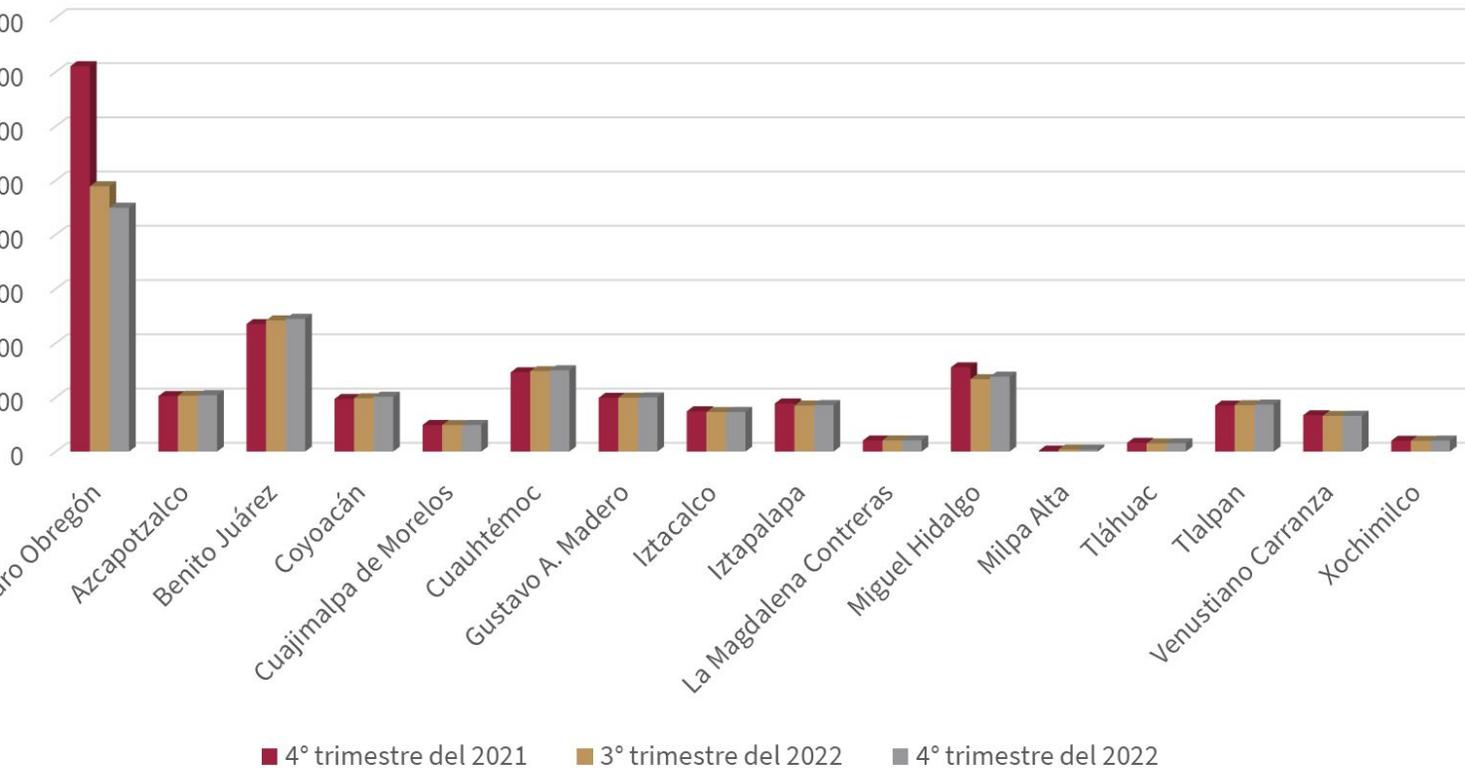
### Tarjetas de crédito por género



Para la distribución de las **Tarjetas de crédito** por género, se registró que el **53%**, que corresponde a **3,713,729** tarjetas son utilizadas por **hombres** y el **47%**, siendo **3,336,654** tarjetas, por **mujeres**.

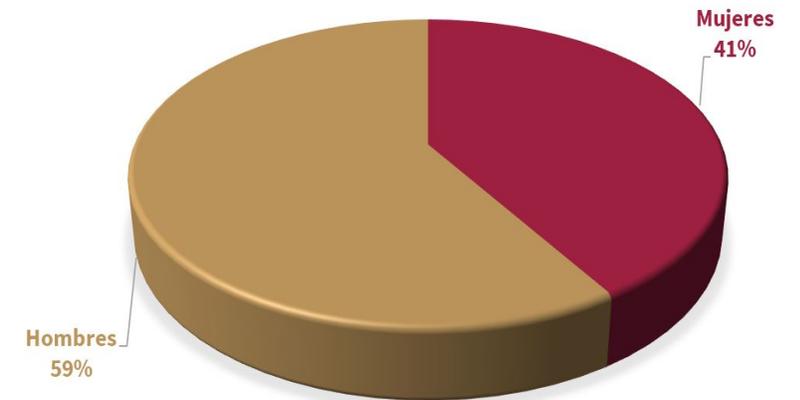


## Créditos hipotecarios por alcaldía

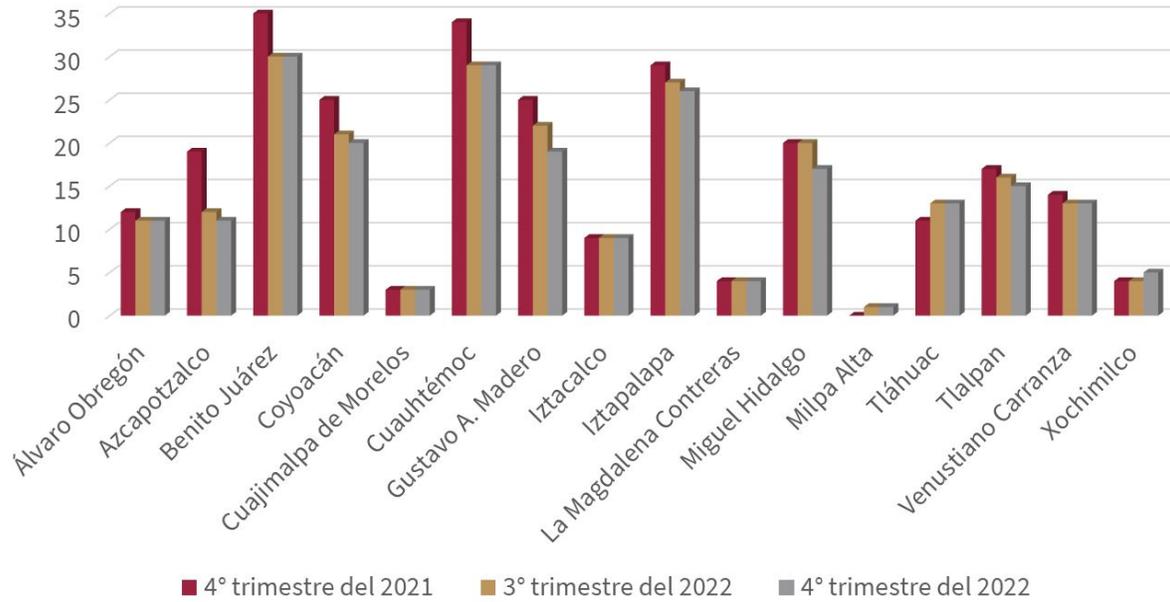


Del total de créditos hipotecarios, el **59%** equivale a **100,517 créditos**, los ocupan **hombres** y el **41%**, que representa **70,424 créditos**, los ocupan **mujeres**.

## Créditos hipotecarios por género



Tomando como base los datos históricos del trimestre anterior y el mismo trimestre del año anterior, se registraron caídas del **-1.3%** y **-13.2%** respectivamente en el total de créditos hipotecarios, **170,941**.



### Créditos a la vivienda por alcaldía

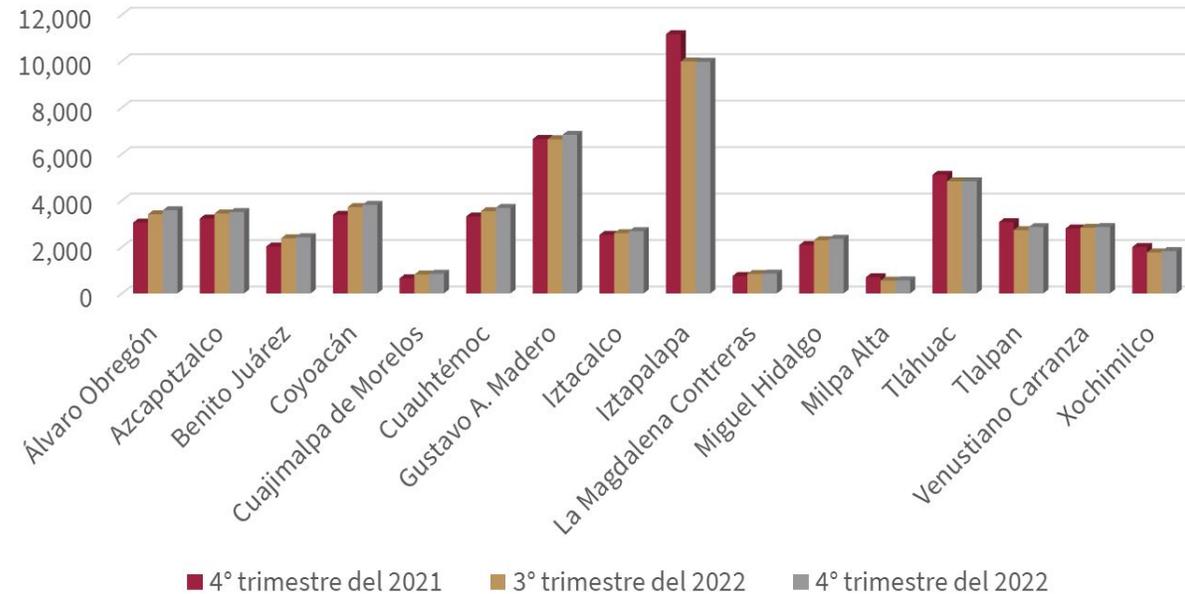
Productos no bancarios provienen de empresas como las Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP), las cuales ofrecen créditos a la vivienda. En la ciudad, para el cuarto trimestre del año 2022, se registró un total de 226 créditos de este tipo, concentrándose en la alcaldía Benito Juárez, con 30 créditos, ocupando el 13%.

Con base en los datos que proporciona la CNBV, se tuvo una caída del -3.8% comparado con el trimestre anterior y un -13.4% con respecto al mismo trimestre del año anterior.

También hay los créditos al consumo, de los cuales se registra un total de 53,430, siendo la alcaldía Iztapalapa la que mayor número de créditos de este tipo tiene con 9,970 créditos que ocupan el 19%.

Al comparar los créditos al consumo registrados con el trimestre anterior se presentó un aumento del 2.1% y con el mismo trimestre del año 2021, 1.9%.

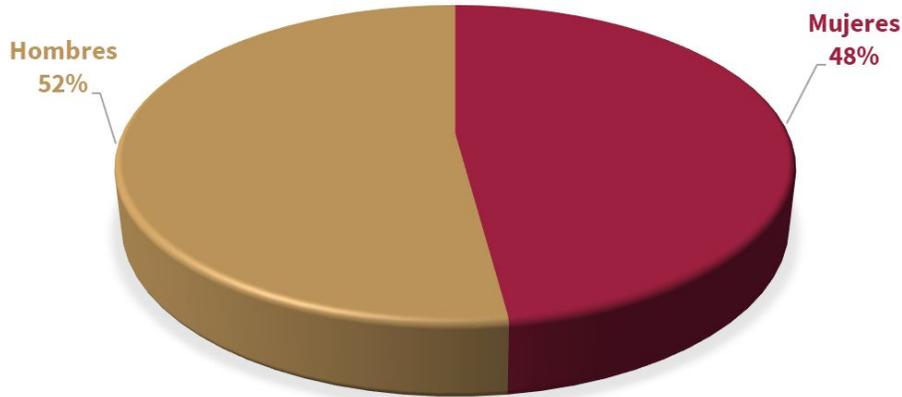
### Créditos al consumo por alcaldía



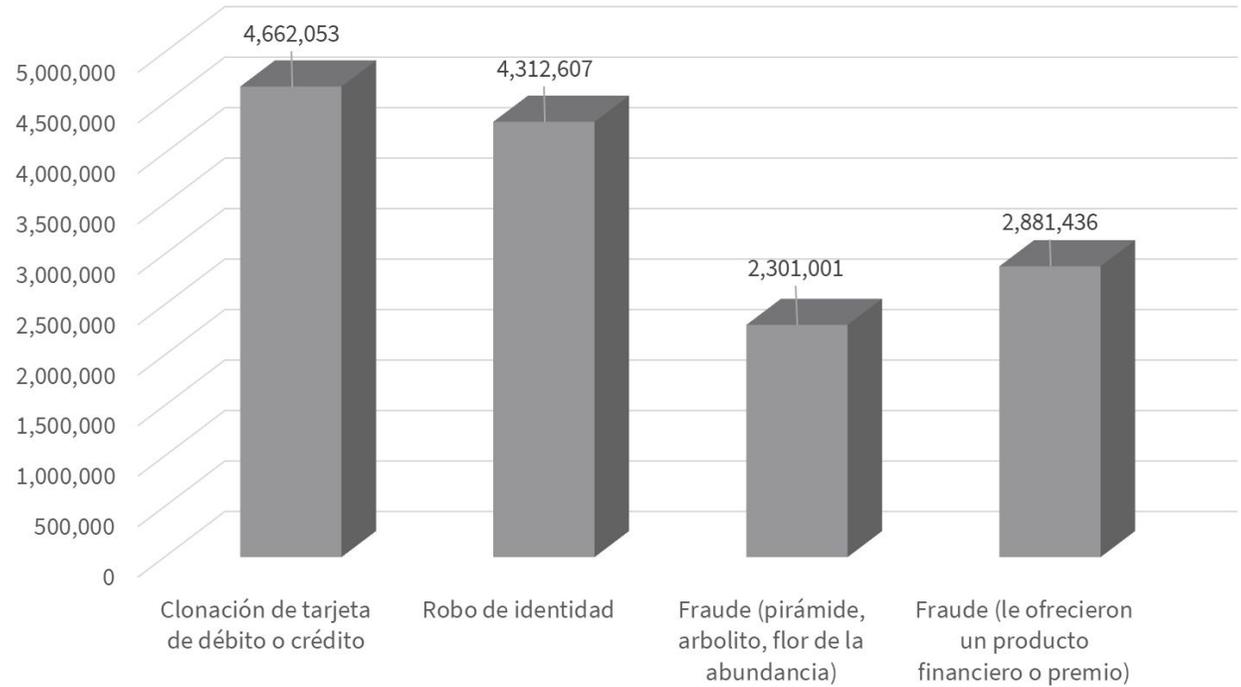


Tomando los datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, a nivel nacional 10,678,543 de personas han presentado algún problema de clonación, robo de identidad o fraude en los últimos tres años de los cuales 5,563,508 son hombres, el 52% y 5,115,035 son mujeres, el 48%.

### Tipos de problemas financieros por género

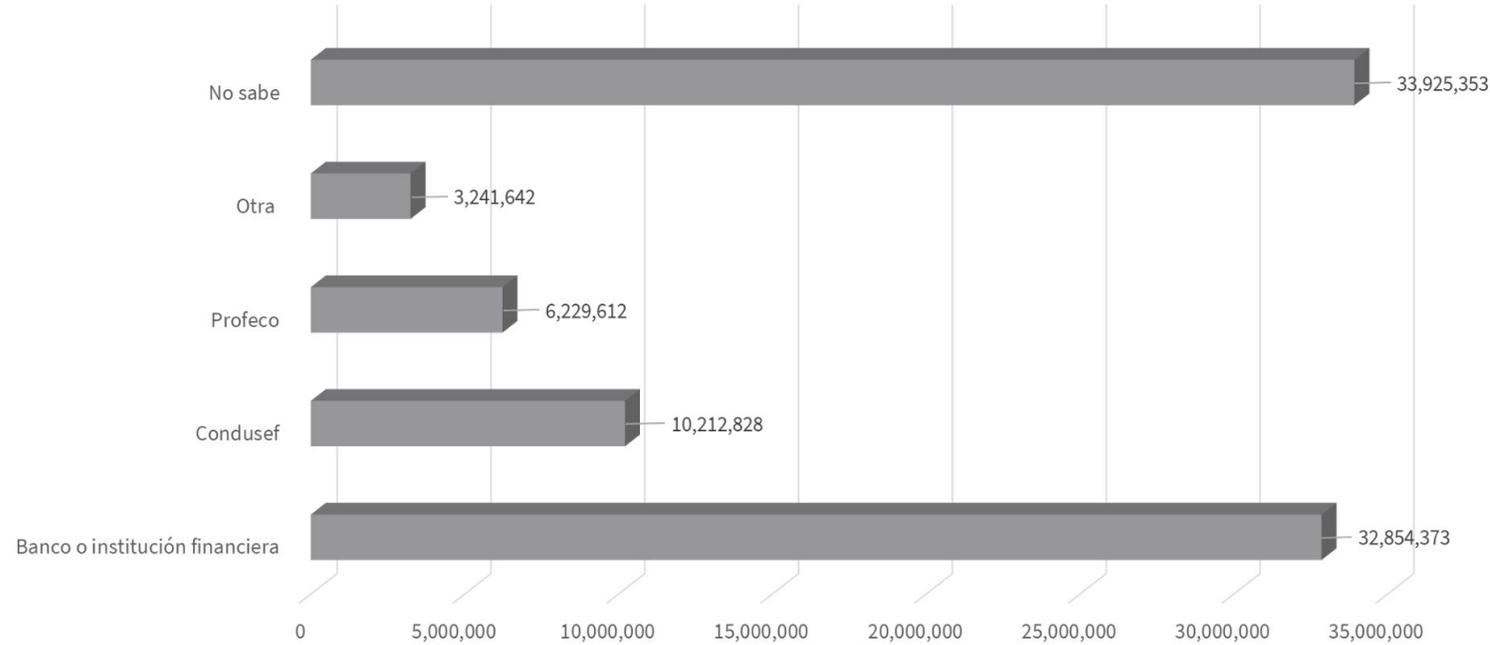


### Tipos de problemas financieros por ocurrencia



La **clonación de tarjeta de débito y crédito y el robo de identidad** son los tipos de problemas que se han presentado más en la población entrevistada para esta encuesta.

Seguido de dos tipos de fraude; negocios con esquema de pirámide, ofrecimiento de productos financiero falsos, etc.



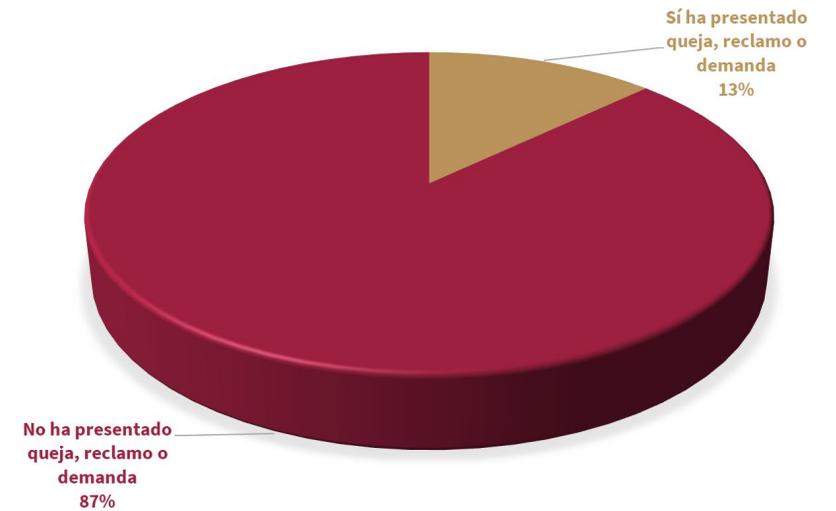
### Instituciones que recibieron quejas o reclamos

Ante situaciones de algún problema financiero o fraude, los bancos o instituciones financieras recibieron la mayoría de quejas, reclamos o demandas directamente, seguido de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

**El 41% de la población entrevistada no sabe a qué institución presentar alguna queja o reclamo.**

Del total de la población a nivel nacional, solo 49,759,339 personas, es decir 59%, saben a qué institución presentar una queja o reclamo. El **87% no ha presentado alguna queja, reclamo o demanda**, es decir 43,354,987 de personas, mientras que el 13% si ha presentado alguna demanda a estos organismos.

### Decisión de presentar una queja o reclamo



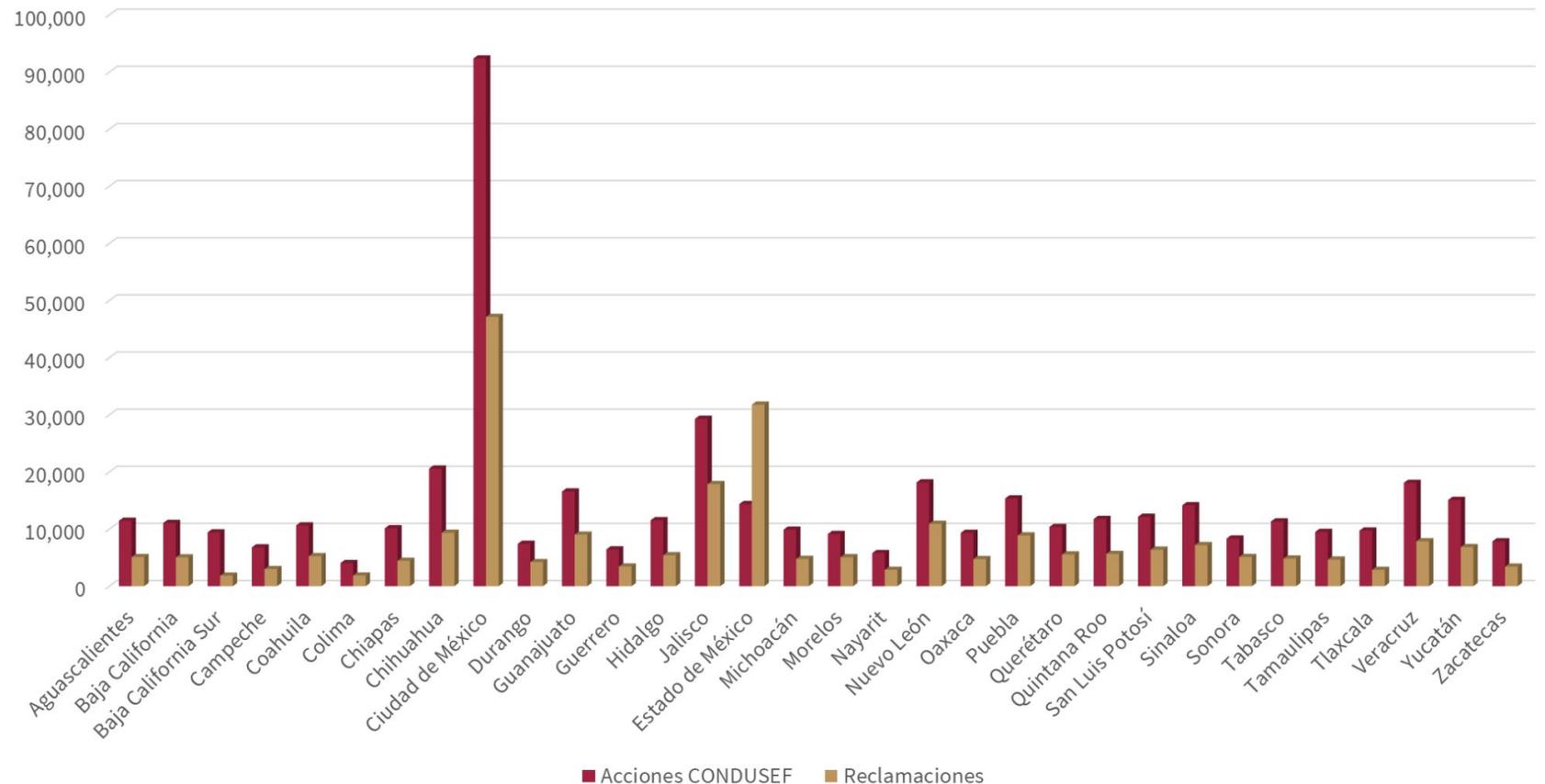


Ante el objetivo de proteger y defender los intereses y derechos de los usuarios ante las instituciones financieras, la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** cuenta con dos acciones: **preventivas** (protección al usuario) y **correctivas** (defensa al usuario). Estas últimas se dividen en **asesorías** y **atención de reclamaciones**.

De acuerdo con datos de CONDUSEF, para el cierre del año 2021, a nivel nacional se registraron **1,430,552 acciones de defensa** de las cuales el **6%** pertenecen a la **Ciudad de México con 92,365 acciones de defensa**.

De las acciones de defensa el 51% se refieren a reclamaciones, es decir 47,125 reclamaciones.

### Acciones CONDUSEF por entidad federativa



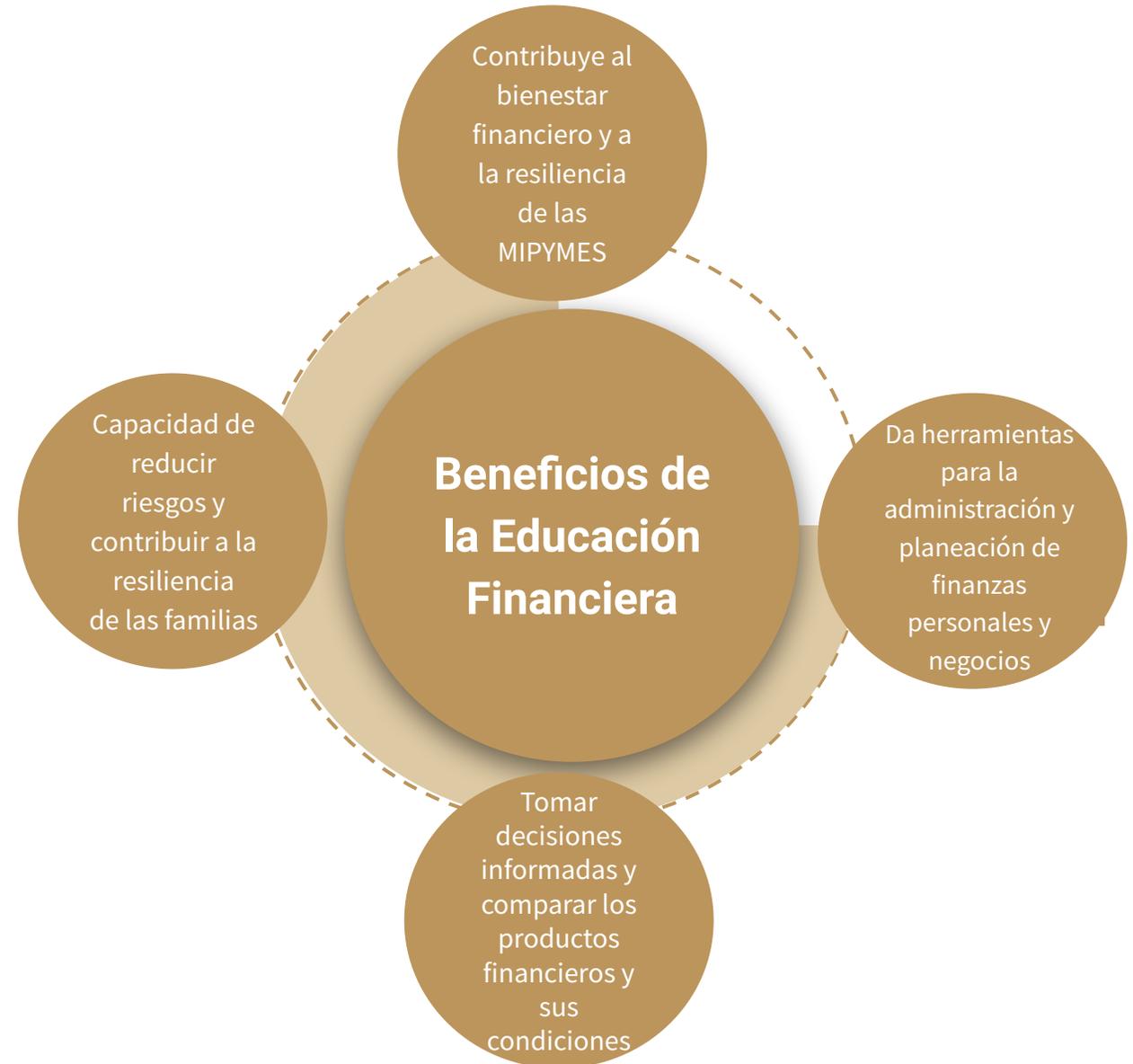
Fuente: Elaboración FONDESOS con base en información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 2020.



En México existe la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), la cual constituye una herramienta de política pública con el fin de fomentar el bienestar financiero a través de la colaboración entre instituciones gubernamentales, sector privado y organizaciones no gubernamentales y organismos internacionales.

La ENEF tiene un enfoque integral que contempla tres dimensiones para fomentar la creación y desarrollo de capacidades financieras:

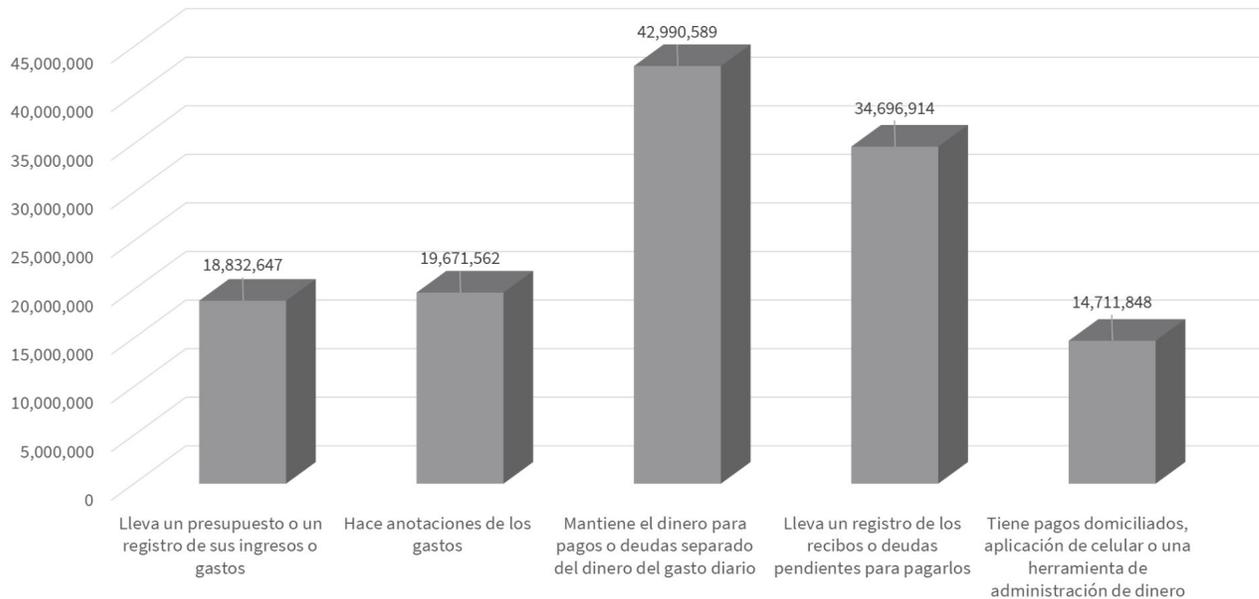
1. Conocimientos financieros
2. Comportamientos y actitudes financieras
3. Relación con el sistema financiero y las instituciones





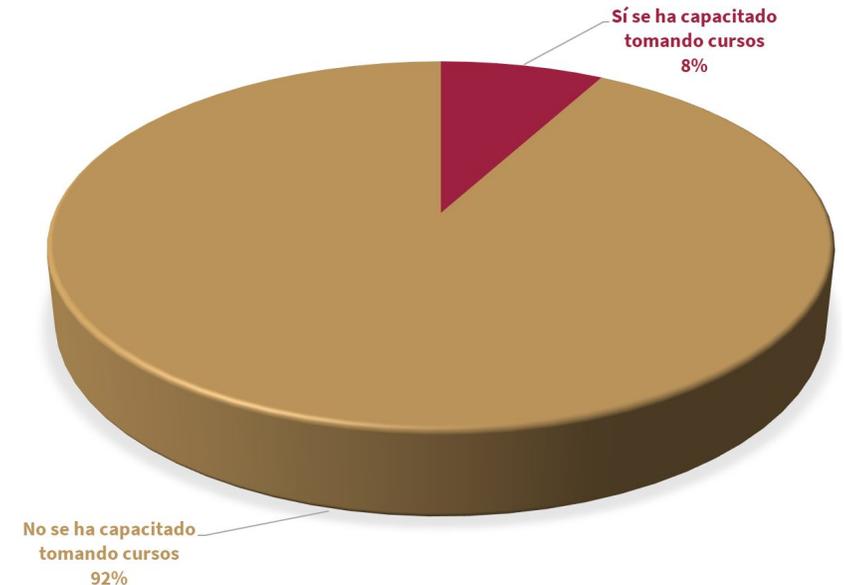
De acuerdo con la ENIF, respecto a las acciones para controlar gastos, **el 67% si lleva un control de gastos**, es decir 55,770,049 personas, mientras que el 33% no lleva un registro de sus gastos, 27,914,643 personas. Dentro de las acciones de control de gastos destacan mantener el dinero para pagos o deudas separado del dinero del gasto diario, llevar un registro de los recibos o deudas pendientes para pagarlos y hacer anotaciones de los gastos.

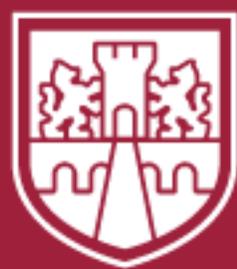
### Tipo de acción para control de gastos



En cuanto a la capacitación financiera, solo el **8% de la población ha tomado algún curso relacionado con sus finanzas**, 6,659,329 personas, frente al 92% de la población que no ha tomado un curso financiero, 77,025,363 personas.

### Decisión de tomar un curso sobre finanzas





GOBIERNO DE LA  
**CIUDAD DE MÉXICO**