

## Resumen Académico sobre los Recursos Electrónicos que el Comité de Educación Financiera y el Sistema Financiero Mexicano Ofrece para las Finanzas Personales

María Angélica Hernández Hernández<sup>1</sup>

**Resumen:** En el siguiente artículo se pretende mostrar las diferentes herramientas y recursos en línea que proveen organismos del Comité de Educación Financiera y del Sistema Financiero Mexicano. El principal motivo de dicha investigación es fomentar una mayor Educación Financiera a la población mexicana. Se llevó a cabo una recolección de datos de los diferentes sitios web de los organismos financieros y económicos del país. Con el fin de mostrar el contexto del país en este rubro, se llevó a cabo una investigación descriptiva que muestra datos sobre la historia y estadísticas de la Educación Financiera. Se tomó en cuenta para este apartado a la Encuesta Nacional de Educación Financiera 2019, el Diplomado de Educación Financiera por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Encuesta Nacional sobre las Finanzas de los Hogares 2018 y el Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021. La falta de Educación Financiera ha llevado a la población a desaprovechar estas herramientas tecnológicas en su día a día, y es por ello que se destaca la relevancia de la información descrita.

**Palabras clave:** Cajeros automáticos, sitios web, herramientas tecnológicas, Investigación descriptiva, recursos electrónicos, Sistema Financiero Mexicano.

### Introducción

La educación en México ha sido un problema desde sus inicios. Como bien menciona la historia, las escuelas estaban divididas por oficios y por géneros. Posteriormente estas brechas de género y enrolamientos se fueron actualizando con la sociedad hasta llegar a lo que es hoy en día. Por otro lado, si se habla de la Educación Financiera, esta no ha tenido la relevancia necesaria para mejorar su difusión. Como se mostrará posteriormente, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera fue creado hace menos de 10 años junto con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, esto refleja la escasa inmersión de la materia en la educación del país.

El problema de la falta de Educación Financiera en México conlleva diferentes causas. Desde el punto de vista del autor, se debe a la falta de acceso al internet, educación o simplemente falta de interés, lo cual provoca desinformación y un estancamiento en la movilidad social. Se pretende abordar este tema para facilitar el acceso a la información y concientizar a la población de la falta de Educación Financiera del país.

### Antecedentes

Hablando un poco sobre la historia de la Educación Financiera en México, el Comité de Educación Financiera es el encargado de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Fue fundado el 30 de mayo de 2011, como grupo de coordinación de las políticas públicas en esta materia. En el 2014 como resultado de la reforma financiera, el Comité se elevó a nivel de ley (con la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras). Actualmente está conformada por 8 entidades: la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SCHP), la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), 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 (BANXICO).

Por otro lado, el Sistema Financiero Mexicano también es relevante en la Educación Financiera en México. Está encargado de organizar la actividad financiera del país. Conformado por las mismas organizaciones más el Sistema de Administración Tributaria (SAT). Fundado en 1830 con la introducción del Banco del Avío por Lucas Alamán; esta no era una institución oficial, sin embargo, fue el primer acercamiento a lo que hoy se conoce como la Banca Comercial. Para 1844 ya se habían establecido diversas instituciones de crédito formales. En 1864 hubo un control inglés sobre el mercado de plata con la fundación del Banco Londres, México y Sudamérica; iniciando con la venta de plata en el exterior y posteriormente con las letras de cambio y préstamos a productores del mercado nacional (Elvia Quintana, 2018).

Es relevante mencionar estos organismos ya que se analizarán posteriormente para señalar las diferentes herramientas financieras que proveen a la población.

---

<sup>1</sup> María Angélica Hernández Hernández actualmente se desarrolla como *Business Analyst* en Logitech. Licenciada en Dirección Financiera por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, Puebla, México, [mahh0606@gmail.com](mailto:mahh0606@gmail.com)

De una misma forma, es relevante mencionar las estadísticas hechas por México para conocer la Educación Financiera de la población. En la siguiente investigación se tomaron en cuenta datos sobre la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y la Encuesta Nacional sobre las Finanzas de los Hogares (ENFIH).

La ENIF fue creada por la CNBV y el INEGI en el 2012, su objetivo es generar información sobre el acceso y uso de productos financieros, así como de los hábitos financieros de la población. En el 2021 la encuesta se aplicó a 15 mil personas mayores a 18 años entre los meses de junio y agosto con 15 secciones temáticas.

Por otro lado, la ENFIH, fue realizada por primera vez en el 2019. En colaboración con BANXICO y el INEGI, el fin de esta encuesta fue conocer la situación económica de los hogares de México. Con dicha información, se dio a conocer el panorama de la riqueza y estabilidad de las familias. Esta encuesta es nueva en el sondeo mexicano, ya que su único antecedente fue la prueba de campo del 2017 con una muestra de 200 viviendas.

El principal problema que motivo al desarrollo de la investigación, es la escasa Educación Financiera que existe en el país, es por ello que el objetivo del presente documento es impulsar a la población a examinar las diferentes herramientas y recursos que existen, con el fin de mejorar su Educación Financiera. El segundo problema que se presentó fue el desconocimiento de la situación financiera de las familias mexicanas; es por ello que se inicia esta investigación con una compilación de las encuestas antes mencionadas. Se planteó la hipótesis de que la falta de conocimiento de las diferentes plataformas que fomentan la Educación Financiera es causada por a la falta de educación y acceso a recursos web como internet, computadoras, celulares o luz eléctrica.

### Metodología

La presente investigación se desarrolló de lo general a lo particular con un análisis descriptivo; es decir, primeramente se identificaron los organismos encargados de la Educación Financiera del país; los cuales fueron el Sistema Financiero Mexicano y el Comité de Educación Financiera.

Con este hallazgo se procedió a identificar las principales fuentes de información que dichos organismos empleaban para reportar temas de índole financiero. Es por ello, que se mencionan 4 encuestas (la ENIF 2018, la ENFIH 2019, el Diplomado de Educación Financiera y el Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021) que muestran los datos más actualizados por parte del Gobierno Federal del año base 2018-2022 sobre la educación y situación financiera de la población mexicana promedio.

La selección de estas encuestas esta justificada por el período de tiempo que abarca, es decir entre el año 2018 y 2022 solo se realizaron estas 4 encuestas por parte del SFM y el CEF, por lo cual permite visualizar la educación y situación financiera de México en ese período. Fue necesario describir su metodología, el tamaño de la muestra, la demografía, el cronograma y la región para llegar a la conclusiones presentadas.

En segunda instancia, se analizó cada institución que conforman el SFM y el CEF en términos de su establecimiento, objetivos y métodos. Esto ayudó a establecer la solidez de la elección de cada organización .

Además de esta descripción, se citaron ejemplos de recursos web (como BANXICO Educa, la App Buró de crédito, tanda de Bienestar, etc.) que ayudan a cumplir el objetivo de la presente investigación en temas de divulgación de Educación Financiera.

Es relevante mencionar que el análisis de estadísticas y datos fueron cualitativos, es decir la lectura y comparación de los documentos previamente descritos ayudaron a la comprensión y conclusión del tema.

### Resultados y Análisis

En la primera sección, se describen los resultados y análisis de las siguientes encuestas: la ENIF 2018, la ENFIH 2019, el Diplomado de Educación Financiera y el Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021.

En la segunda sección, se analizan las diferentes herramientas y recursos en línea que proveen organismos del Comité de Educación Financiera y del Sistema Financiero Mexicano.

#### I. Resultados y Análisis de Encuestas

##### *La Encuesta Nacional De Inclusión Financiera ENIF 2018*

En la búsqueda de las causas sobre la falta de Educación Financiera se encontraron datos relevantes en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Los datos más actualizados fueron del 2018 con 4 elementos bases que fueron: el acceso y uso de servicios financieros, la protección al consumidor y las actividades promotoras de Educación Financiera por parte del gobierno.

Por otro lado, la metodología usada en dicha Encuesta fue la siguiente:

- Población objetivo: 18 a 70 años de edad
- Unidad de observación: Hogares

- Método de recolección: Entrevista directa (cara a cara)
- Cobertura geográfica: Nivel nacional con 6 regiones
- Tamaño de muestra: 14,500 individuos
- Diseño de la muestra: Probabilístico, estratificado y por conglomerados

Los principales indicadores mostraron que el 68% de la población cuenta con un producto financiero de los cuales la mayoría son hombres (ENIF, 2018).

De una misma forma, se dio a conocer el uso de infraestructura financiera donde los cajeros automáticos son los más comunes en su uso (ENIF, 2018).

Por último, se dio a conocer el porcentaje de población que utiliza servicios financieros a través del celular el cual es de tan solo el 22% (ENIF, 2018).

Por las estadísticas previamente mencionadas se puede concluir que el ser hombre o mujer sí influye para el uso de productos financieros, ya que sus estadísticas conllevan una leve variación entre los géneros, especialmente para las regiones Noroeste, Bajío y Occidente; donde los hombres prevalecen.

Otro factor importante que influye en la tenencia de productos financieros por género es el tamaño de la población: se encontró que en las localidades con menos de 15 mil habitantes cuentan con que el 42% de la población femenina cuentan con un producto financiero; mientras que, la presencia de hombres sólo es de 32%.

La infraestructura financiera sigue siendo mayormente presencial con el uso de cajeros automáticos en su mayoría.

#### *La Encuesta Nacional sobre las Finanzas de los Hogares ENFIH 2019*

Esta encuesta muestra resultados sobre la riqueza de los hogares en México. La metodología utilizada fue la siguiente:

- Población objetivo: Persona propietaria o administradora mayor de 18 años de edad
- Unidad de observación: Hogares
- Método de recolección: Cuestionario electrónico
- Cobertura geográfica: Nivel nacional con 6 regiones
- Tamaño de muestra: 602 viviendas
- Diseño de la muestra: Probabilístico, trietápico, estratificado y por conglomerados

La Encuesta Nacional sobre las Finanzas de los Hogares muestra la estructura conceptual de la riqueza de los hogares, en otras palabras, muestra la riqueza neta según los activos (financieros y no financieros).

Primeramente se pudo visualizar que el valor de activos no financieros es mucho más alto respecto a los activos financieros, lo cual indica que la mayor parte de la riqueza de las familias mexicanas están establecidas en viviendas, negocios o propiedades y no en ahorros formales o informales. De una misma forma, se mostró el rendimiento de los ingresos según la percepción de la población, en el cual solo el 12% de hombres y mujeres afirman que tienen un sobrante para ahorrar (ENIF 2019).

#### *Diplomado de Educación Financiera por CONDUSEF y la SHCP*

En el apartado de La Educación Financiera y las nuevas tecnologías se comentó sobre el panorama actual de la Educación Financiera Digital.

Con datos del 2019 la CONDUSEF y la Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión, mostraron los siguientes datos:

- Únicamente el 32% de los adultos tiene una cultura básica en materia financiera.
- Los jóvenes tienen mayor acceso a servicios y productos financieros gracias a las tecnologías digitales.
- 16.4% de los mexicanos maneja un crédito formal.
- 52.4% de los mexicanos no tenían cuenta de ahorro para el retiro AFORE.
- 50% de los mexicanos no sabe a qué instancia acudir para presentar quejas en relación a productos financieros.
- 90.4% de los casos, los padres fueron quienes enseñaron el ahorro, contra 7.8% de las escuelas o los profesores.
- 9 de cada 10 mexicanos utilizan el efectivo para efectuar pagos, aun cuando cuentan tarjeta de nómina.

- El 16.2% de los cuentahabientes tiene contratados servicios de banca por internet.

Con la información previamente mencionada, se puede establecer que hace falta una materia de Educación Financiera en las escuelas. De una misma forma, se puede ver que el acceso a productos financieros está ligado con el acceso al internet y plataformas digitales. En conclusión, existe una llamada de alerta en la implementación de servicios financieros como: banca digital, AFORE, crédito formal y buzones de queja.

#### El Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021

La CNBV tiene como objetivo procurar la estabilidad y el correcto funcionamiento del Sistema Financiero Mexicano, junto con la Política Nacional de Inclusión Financiera va desarrollando diversas acciones para identificar las barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población.

Como parte de ello, se mostraron los siguientes datos en el cual se puede observar diversos factores que inciden en la Educación Financiera de México.

- Hubo aumento en el ecosistema de pagos, medido a partir del número de terminales punto de venta, con un incremento anual de más de 26%.
- Al cierre de 2020, el número de sucursales (bancarias, entidades de ahorros y crédito popular) descendió un 4.4% respecto a 2019.
- Usuarios con educación media-superior registraron una mayor implementación de los medios de pago.

Como se puede ver en la siguiente tabla el norte y centro del país cuenta con mayor número de sucursales bancarias:

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

↑	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>	↓	Entidad	Número	Demográfico <sup>1</sup>
	Ciudad de México	1,828	2.4		Aguascalientes	169	1.6
	Estado de México	1,607	1.2		Colima	156	2.8
	Jalisco	1,520	2.5		Baja California Sur	136	2.3
	Guanajuato	973	2.2		Campeche	128	1.9
	Nuevo León	961	2.2		Tlaxcala	110	1.1

<sup>1</sup>/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas  
 Fuente: CNBV, mes de diciembre 2020

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022). El Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Anexos%20Inclusin%20Financiera/PanoramaIF2021.pdf>

Con la información previamente mencionada, se puede destacar el aumento de ecosistemas de pago en la población mexicana, a pesar de la ligera reducción de sucursales bancarias. De una misma forma, se sigue observando un rezago por la parte sur del país en el desarrollo de infraestructura financiera.

## 2. Análisis de Recursos Electrónicos

### Banco de México

Desde el punto de vista del autor, el banco central del país BANXICO es el pionero y el más importante en materia de Difusión de Educación Financiera, ya que cuenta un área especializada para fortalecer este rubro, mejor conocido como Banxico Educa. Banxico Educa es un portal de Educación Financiera, el cual se dedica a recabar todos los recursos que esta entidad pone a disposición de la población de nivel educativo básico hasta superior.

Alguna de las herramientas tecnológicas que provee BANXICO son las siguientes:

1. Temas en lenguas indígenas, billetes y monedas  
 Esta sección brinda información sobre la veracidad de billetes y monedas a personas hablantes de lengua indígena.
2. Información Comparativa de Costos de Tarjetas de Crédito

Con datos recabados desde junio del 2021, BANXICO y CONDUSEF brindan esta herramienta con el fin de orientar al cliente para una toma de decisión correcta. Las instituciones financieras (es decir la banca comercial) muestran el Costo Anual Total, así como el costo de su anualidad. (Banco de México, 2021).

3. **Aplicación Móvil Ubicajeros**  
Esta aplicación ayuda a los usuarios a conocer por medio de su ubicación los cajeros automáticos más cercanos y sus comisiones por retiro de dinero de tarjetas externas.
4. **Aplicación Canje de Efectivo**  
Esta aplicación ayuda a los usuarios a conocer por medio de su ubicación los bancos más cercanos para el canje de billetes y monedas de forma gratuita sin necesidad de ser usuario de dicha institución.
5. **Comparador de créditos**  
El comparador de créditos Banxico es un sitio web que te permite comparar servicios financieros como créditos automotrices, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, personales y de nómina.

Con la implementación de dichas herramientas, se pretende implementar los diferentes instrumentos financieros como el crédito bancario y las tarjetas de crédito. Así como, prevenir la falsificación de billetes y monedas en poblaciones vulnerables. Por último, se pretende difundir el acceso al dinero en efectivo en sucusales seguras.

#### *La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)*

La CONDUSEF nació tras la crisis de 1994-1995. Como bien comenta el Gobierno Mexicano, surge tras la necesidad de buscar una defensa y un respaldo para los usuarios de los servicios financieros. Nació en 1999 formalmente con la publicación de la Ley de Protección para la Defensa de los Usuarios.

En un principio, esta entidad sólo recibía quejas y sugerencias por parte de los usuarios, pero con la reforma financiera de 2014 se le atribuyeron facultades como la promoción de entidades de crédito, la transparencia de entidades financieras y la promoción de herramientas financieras. Es decir, pasó de ser una entidad pasiva a una activa entre las entidades financieras.

Actualmente, sigue difundiendo la transparencia y las buenas prácticas entre los usuarios y el Sistema Financiero Mexicano. Desde el punto de vista de la investigación, es clave para la Educación Financiera en México y sobre todo para generar una buena relación entre entidades financieras.

Alguna de las herramientas tecnológicas que provee CONDUSEF son las siguientes:

1. **Simuladores de crédito**  
Estos ayudan a la población a comparar los costos de créditos como la movilidad hipotecaria, el crédito automotriz, el Crédito Personal y de Nómina, las tarjetas de crédito, las tasas de ahorro e inversión y el crédito hipotecario. De una misma forma, tienen simuladores web para conocer los costos de los pagos mínimos de una tarjeta de crédito y una plantilla para la elaboración de un presupuesto.  
  
De una misma forma, es relevante mencionar a la página web que brinda CONDUSEF para la comparación de tasas de ahorro e inversión. Como se puede ver en la plataforma muestra datos actualizados de marzo 2022, en esta selección se muestra las tasas de interés para un ahorro de mínimo 1,000 pesos mexicanos por un plazo de 28 días. (Dirección General de Educación Financiera, 2013).
2. **Diplomado de Educación Financiera**  
El fin de este diplomado es el fomento de servicios y productos financieros, promover el fomento del dinero y a su vez coadyuvar al bienestar del usuario y al de su familia.  
La duración del diplomado es de 150 horas con 3 módulos; es impartido totalmente en línea con valor curricular. El único requisito es tener una escolaridad mínima de bachillerato concluida.
3. **Sistema de Prestadores de Servicios Financieros SIPRES**  
Este sistema es un registro de carácter público donde muestra información de las diferentes entidades financieras y funcionarios regulados en México. Aquí el usuario conocerá datos básicos como su domicilio, año de creación, situación jurídica administrativa, entre otros.

Si la institución no tiene registro en esta plataforma es una llamada de atención, ya que se deriva de la falta de su regulación o bien por sanciones por algún incumplimiento regulatorio.

#### 4. Información, orientación y asistencia

La CONDUSEF a través de su sistema electrónico en línea presta un portal donde el usuario podrá presentar una queja, conocer el estatus de una cuenta de depósito, conocer si es acreedor o no de un seguro de vida, presentar quejas en contra de sitios de cobranza o bien recibir una atención por medio remoto.

Estas herramientas pretenden acercar al usuario a la asistencia de sus instrumentos financieros; ya sea con el comparador de créditos, o bien investigando a las entidades que manejan sus activos como SIPRES y por último acercarlos a la ayuda que brinda CONDUSEF en caso de presentar anomalías por parte de las instituciones financieras mexicanas. Es importante dar a conocer estos portales con el fin de proteger al usuario de fraudes financieros.

#### *La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)*

La SHCP es un ente del Gobierno Federal, esta encargada de controlar, dirigir y proponer la política en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública. Inició como la Junta de Crédito Público en 1852, sus facultades iban desde administrar todas las rentas de la federación hasta dirigir la Administración General de Correos, Lotería Nacional y la Oficina Provisional de Rezagos. Conforme pasó el tiempo sus facultades y funciones fueron cambiando adecuándose al contexto económico del país.

Uno de sus cambios de facultades más importantes fue en 1891 cuando se le incrementaron atribuciones en lo relativo al comercio y pasó a llamarse Secretaría de Hacienda, Crédito Público y Comercio donde dejó de participar en el sistema de correos y la acuñación de moneda. Finalmente, a partir del 10 de junio de 1998 con la creación de reglamentos interiores a dicha secretaría y del órgano desconcentrado del SAT, se efectúan cambios a la estructura orgánica básica donde se le atribuyen las facultades generales que tiene hoy en día.

Actualmente cuenta con diferentes programas y acciones para difundir la Educación Financiera que se describirán a continuación:

##### 1. App Buró de crédito

Esta aplicación está conformada por Trans Unión de México, S.A. Sociedad de Información Crediticia y Dun & Bradstreet, S.A. Sociedad de Información Crediticia. Sus funciones son idóneas para aquellas personas que tienen algún tipo de crédito.

En ella, el usuario podrá consultar su reporte de crédito especial de manera gratuita cada 12 meses o bien consultarlo previamente con un costo extra, recibir alertas de solicitudes de crédito, y conocer la puntuación crediticia.

##### 2. Tandas para el Bienestar

El programa de microcréditos está dirigido a la población que cuenta con un micro negocio con giro no agropecuario con al menos 6 meses de su fundación. Los pagos van desde \$6,000 pesos mexicanos hasta los \$20,000 pesos mexicanos. Este crédito a diferencia de otros, no genera intereses y cuenta con periodos de gracia.

Por un lado, la SHCP pretende dar a conocer los créditos accesibles a pequeños empresarios, con el fin de fomentar la creación de empresas en México. Por otra parte, pretende dar a conocer al usuario su información crediticia; con esto podrá solicitar o restringir su crédito con base a la puntuación dada.

#### *La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)*

Hablando un poco sobre la historia, fungió inicialmente como una subsecretaría de Hacienda y Crédito Público, iniciando con el nombre de Dirección General de Bancos, Seguros y Valores en 1979. Al crearse el SFM en el siglo XX se realizaron ordenamientos para que dicha entidad regulará a instituciones de crédito, aseguradoras, afianzadoras, almacenes generales de depósito y, en cierto grado, a las bolsas de valores y a los agentes de bolsa.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es un órgano desconcentrado de la SHCP con facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las

leyes relativas al sistema financiero. La Comisión se rige por la Ley de la CNBV, (Gobierno de México 2017). La principal herramienta tecnológica que ofrece a la población es la siguiente:

#### 1. Padrón de Entidades Supervisadas

En este Padrón el usuario podrá encontrar aquellas instituciones autorizadas para captar recursos del público. Está a diferencia de SIPRES sólo muestra las entidades que ofrecen cuentas de ahorro, cuentas de cheques y depósitos a plazo fijo. Aquí el usuario podrá conocer la denominación o razón social, domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfonos y otros medios de contacto, sectores del sistema financiero en los que operan y el área administrativa del responsable de la supervisión.

Como bien se menciono anteriormente, esta entidad regula a las entidades financieras, es por ello que difunde su Padrón de Entidades Supervisadas; con el fin de evitar robos en la captación de cuentas de ahorro e inversiones.

### **La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)**

La CONSAR ha cambiado según las necesidades de la sociedad. Es decir, las personas vivían menos, se jubilaban por poco tiempo y las familias eran numerosas. En ese entorno se adoptó el modelo de pensiones de reparto o de beneficio definido, aunque la idea fue buena según ese contexto, tuvo que cambiar. Los jóvenes no podían seguir manteniendo el sistema de ahorro para el retiro, ya que cada vez la longevidad de vida aumentaba.

Para 1977, México reformó este sistema antiguo con la creación de las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE). Este cambio trajo consigo beneficios para el usuario como derechos de propiedad, movilidad y equidad, fomento de ahorro e inclusión financiera.

Actualmente cuenta con un portal llamado “Afore Web” con el fin de acercar servicios de la cuenta AFORE a la población.

#### 1. Afore web

En esta aplicación el usuario podrá realizar más de 25 trámites en línea. Entre las actividades más destacadas se encuentra: la apertura y conexión con cuenta AFORE, creación de una cuenta de AFORE niños, aportaciones voluntarias, consulta de saldos y movimientos, retiros parciales, cambios de AFORE, entre otros.

El fin de dicha herramienta es acercar al usuario (incluso desde una temprana edad) al ahorro para su retiro. Con ella, la CONSAR facilita el uso y difusión de herramientas de pensiones.

### **Conclusiones**

Con base a los resultados previamente mostrados se puede observar que hay diversos índices que causan la desinformación financiera como son la falta de uso de tecnologías, la brecha de género, incluso la ubicación funge como un ente para estar inmerso o no en el uso de Instituciones Financieras.

Algo que cabe destacar, es el señalamiento del estudio por parte de la CNBV, en la sección de las autoridades que hacen acciones en defensa de los usuarios de herramientas financieras. La mayoría de las asesorías y reclamaciones fueron atendidas por parte de la Banca múltiple con una participación del 54% del total y sólo el 11% fueron conducidas por la CONDUSEF. La CONDUSEF, es el órgano destinado para quejas y dudas por parte del gobierno mexicano es por ello que debería ser el principal ente a la hora de realizar acciones de defensa. Desde la perspectiva de la investigación, hay una línea de investigación y acción por hacer por este lado de la inclusión financiera.

Como se pudo observar previamente hay una brecha de género considerable en las estadísticas, así como una brecha en el nivel de educación. Este último factor si influye directamente en la implementación de productos financieros.

Con la presente investigación se pretende darle más difusión a los recursos electrónicos que ofrece el Sistema Financiero Mexicano y el Comité Nacional de inclusión financiera, para que a su vez el lector lo implemente en su día a día.

## Referencias

- Armando Reyna. (2016). ¿Qué es el pago mínimo y el pago para no generar intereses en una tarjeta de crédito? Marzo 2022, de Banco BBVA Sitio web: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-el-pago-minimo-y-el-pago-para-no-generar-intereses-en-una-tarjeta-de-credito/>
- Banco de México (2021) Temas en lenguas indígenas. 08/03/2021, de Banco de México. Sitio web: <https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/temas-en-lenguas-indigenas-.html>
- Banco de México. (2021). Participación en el Comité de Educación Financiera. 15/03/2022, de Banxico Sitio web: [http://educa.banxico.org.mx/banxico\\_educa\\_educacion\\_financiera/comite-educacion-financiera.html](http://educa.banxico.org.mx/banxico_educa_educacion_financiera/comite-educacion-financiera.html)
- Banco de México. (2021). Información Comparativa de Costos de Tarjetas de Crédito. 24/03/2022, de Banxico Sitio web: <https://www.banxico.org.mx/tarjetascat/>
- Banco de México. (2021). UbiCajeros. 23/03/2022, de Banxico Sitio web: <https://www.banxico.org.mx/footer-es/ubicajeros-banxico-celulares-.html>
- Banco de México. (2022). Inversión en Instrumentos Financieros. 28/04/2022, de Banco de México Sitio web: <https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/d/%7BAF320DD2-88D7-B3FF-D4FC-B23AEA9C2F17%7D.pdf>
- Banco de México. (2018). Sistema Financiero. 28/04/2022, de Banco de México Sitio web: [http://educa.banxico.org.mx/banco\\_mexico\\_banca\\_central/sistema-financiero.html](http://educa.banxico.org.mx/banco_mexico_banca_central/sistema-financiero.html)
- Banco de México. (2022). Aplicación móvil Ubicajeros Banxico. 09 Mayo 2022, de Banco de México Sitio web: <https://www.banxico.org.mx/servicios/aplicacion-movil-ubicajeros-s.html>
- Banco de México. (2018). App Canje de efectivo App. 11/05/2022, de Banco de México Sitio web: <http://educa.banxico.org.mx/apps/app-canje-efectivo.html>
- Banco de México. (2018). Comparador de Créditos. 12/10/2022, de Banco de México Sitio web: <https://comparador.banxico.org.mx/ComparadorCredito/comparacion-de-creditos.jsp>
- Buró de Entidades Financieras. (2021). Acerca de nosotros. 17 Mayo 2022, de Buró de Entidades Financieras Sitio web: <https://www.burodecredito.com.mx/quienes-somos.html>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2016). Simulador de Movilidad Hipotecaria. Marzo 2022, de SCHP Sitio web: <https://www.condusef.gob.mx/documentos/Com10-movilidad-hipotecaria.pdf>
- CNBV-INEGI. (2019). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera México 2018. 21/04/2022, de INEGI Sitio web: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif\\_2018\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif_2018_resultados.pdf)
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2021). 21a Sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Inclusión Financiera. 28/04/2022, de Consejo Nacional de Inclusión Financiera Sitio web: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/691888/Anexo\\_21\\_Sesion\\_Ordinaria\\_CONAIF\\_ENIF.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/691888/Anexo_21_Sesion_Ordinaria_CONAIF_ENIF.pdf)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios . (2017). La CONDUSEF cumple 18 años. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.gob.mx/condusef/prensa/la-condusef-cumple-18-anos>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018. 28/04/2022, de Instituto Nacional de estadística y geografía Sitio web: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif\\_2018\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif_2018_resultados.pdf)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2015). Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros. 13/10/22, de La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros Sitio web: <https://webapps.condusef.gob.mx/SIPRES/jsp/pub/index.jsp>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022). El Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: [https://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama\\_IF\\_2021.pdf](https://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama_IF_2021.pdf)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2017). Antecedentes. Mayo 2022, de Comisión Nacional Bancaria y de Valores Sitio web: <https://www.cnbv.gob.mx/CNBV/Historia/Paginas/Antecedentes.aspx>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2022). Información, Orientación y Asistencia. Sitio Web. 17 Mayo 2022, de La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Sitio web: <https://www.condusef.gob.mx>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022). ¿Qué hacemos?. Mayo 2022, de Comisión Nacional Bancaria y de Valores Sitio web: <https://www.gob.mx/cnbv/que-hacemos>



- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. (2020). El Sistema de Ahorro para el Retiro a 23 años de su creación. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.gob.mx/consar/articulos/el-sistema-de-ahorro-para-el-retiro-a-23-anos-de-su-creacion-246520>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2017). Padrón de Entidades Supervisadas y Buscador de Entidades Autorizadas para Captar. Mayo 2022, de Comisión Nacional Bancaria y de Valores Sitio web: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/padron-de-entidades-supervisadas-y-autorizadas-para-captar>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2019). Diplomado de Educación Financiera. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://diplomado.condusef.gob.mx>
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. (2022). CONSAR Lanza el portal “AforeWeb” para acercar información y servicios de la cuenta AFORE a más mexicanos. Mayo 2020, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.gob.mx/consar/articulos/consar-lanza-el-portal-aforeweb-para-acercar-informacion-y-servicios-de-la-cuenta-afore-a-mas-mexicanos?idiom=es>
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. (2020). CONSAR lanza el portal “AforeWeb” para acercar información y servicios de la cuenta AFORE a más mexicanos. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.gob.mx/consar/articulos/consar-lanza-el-portal-aforeweb-para-acercar-informacion-y-servicios-de-la-cuenta-afore-a-mas-mexicanos?idiom=es>
- Dirección General de Educación Financiera. (2016). Simulador de Movilidad Hipotecaria. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: [https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef\\_subrogacion/politica\\_de\\_privacidad.php](https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef_subrogacion/politica_de_privacidad.php)
- Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. (2019). Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://webapps.condusef.gob.mx/SIPRES/jsp/pub/index.jsp>
- Dirección General de Educación Financiera. (2013). Simulador de Ahorro e Inversión. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: <https://simulador.condusef.gob.mx/condusefahorro/>
- Dirección General de Educación Financiera. (2013). Simulador de crédito automotriz. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: <https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefautomotriz/>
- Dirección General de Educación Financiera. (2013). Simulador Crédito Personal y de Nómina. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: [https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef\\_personalnomina/](https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef_personalnomina/)
- Dirección General de Educación Financiera. (2013). Sitio de Tarjetas de Crédito. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: <https://tarjetas.condusef.gob.mx>
- Dirección General de Educación Financiera. (2013). Simulador de Crédito Hipotecario. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: <https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefhipotecario/>
- Diario Oficial de la Federación. (2021). Reglas de operación del programa de microcréditos para el bienestar 2021. Mayo 2022, de Secretaría de Gobernación Sitio web: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5611422&fecha=12/02/2021](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5611422&fecha=12/02/2021)
- Dirección General de Educación Financiera. (2013). Calculadora de Pagos Mínimos. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: [https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef\\_pagomin/index.php](https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef_pagomin/index.php)
- Dirección General de Educación Financiera. (2013). Planificador de Presupuesto Personal y Familiar. Marzo 2022, de CONDUSEF Sitio web: <https://phpapps.condusef.gob.mx/planifica/index.php>
- Elvia Argelia Quintana Adriano. (2018). El sistema Financiero Mexicano. 21/04/2022, de Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM Sitio web: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/11/5140/5.pdf>
- Foro Internacional de Inclusión Financiera. (2017). Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF). 15/03/2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.gob.mx/forodeinclusionfinanciera/articulos/estrategia-nacional-de-educacion-financiera-enef?idiom=es>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). Encuesta Nacional sobre las Finanzas de los Hogares 2019. 28/04/2022, de Instituto Nacional de estadística y geografía Sitio web: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enfih/2019/doc/enfih\\_2019\\_presentacion\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enfih/2019/doc/enfih_2019_presentacion_resultados.pdf)
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (14 febrero 2021). Normas de información Financiera 2021. vlex, III, 447. 09 de mayo 2022, De Vlex Base de datos.
- Oficina para la protección Financiera del consumidor. (2017). ¿Cuál es el período de gracia (o plazo adicional) de una tarjeta de crédito?. Mayo 2022, de Oficina para la Protección Financiera del Consumidor Sitio web:

- <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/cual-es-el-periodo-de-gracia-o-plazo-adicional-de-una-tarjeta-de-credito-es-47/>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2015). Antecedentes Históricos de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web:  
<https://www.gob.mx/shcp/documentos/antecedentes-historicos-de-la-secretaria-de-hacienda-y-credito-publico>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2020). La Educación financiera y las nuevas tecnologías. 12/10/2022, de CONDUSED Sitio web: [https://diplomado.condusef.gob.mx/new\\_contenido/textos/m3/pdf/ModIII.T1.pdf](https://diplomado.condusef.gob.mx/new_contenido/textos/m3/pdf/ModIII.T1.pdf)
- Secretaría de Educación Pública. (2015). Creación de la Secretaría de Educación Pública. Mayo 2022, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/historia-de-la-secretaria-de-educacion-publica-15650?state=published>