

Informe general

ESTUDIO EMPÍRICO

HACIA EL FORTALECIMIENTO
DE UN SISTEMA FINANCIERO
QUE FAVOREZCA LA INCLUSIÓN
FINANCIERA Y SOCIAL,
EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS
Y LA SOLIDEZ DE SUS INSTITUCIONES



Este estudio empírico, fruto de una encuesta aplicada a 104 instituciones financieras, durante octubre y noviembre de 2020, tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento del sistema financiero.

A través de la escucha indirecta de la voz de los usuarios por medio del portal de quejas de Condusef y de la recolección directa de las experiencias de los distintos subsectores, se buscaba identificar los componentes del proceso de atención al cliente que requieren una reingeniería.

Los hallazgos se sometieron a consideración de las autoridades para que evalúen la pertinencia de las propuestas que se hacen, a fin de realizar ajustes viables al marco legislativo para llevarlas a cabo.

Sabemos que los resultados de la consulta realizada darán lugar a una reflexión objetiva y constructiva orientada al bienestar general de la sociedad sin defender los intereses particulares de ninguna institución ni agente económico y social en particular.

La iniciativa que aquí se presenta busca atender problemas que han sido diagnosticados pero que no han sido resueltos. Se identifican temas relacionados con el marco jurídico y legal de cada subsector que deben replantearse para mejorar la interacción de los usuarios y las instituciones; se exploran soluciones para enfrentar algunos de los factores de exclusión que han impedido ampliar los servicios financieros a toda la población; también se alude a la necesidad explícita de revisar el funcionamiento de la Banca de Desarrollo.

La búsqueda de una operación más eficiente de las instituciones financieras es una acción que siempre resulta pertinente y necesaria para promover la Inclusión financiera y social de todos los mexicanos.

Introducción

Las asociaciones participantes en este estudio empírico buscan fortalecer la articulación entre todos los integrantes del sistema financiero e implementar mejoras para que el sector sea más incluyente, competitivo y opere con eficiencia en beneficio del usuario final, pilar de las instituciones financieras.

Este proyecto se origina con el fin de escuchar a los distintos subsectores que conforman el sistema financiero e integrar una perspectiva en común sobre problemas que han aquejado al sector desde hace tiempo y, asimismo, ver hacia adelante para optimizar la forma de operar de las instituciones financieras y brindar un mejor servicio al cliente.

Se busca promover una transformación sectorial del proceso de atención al cliente y que las autoridades consideren las propuestas que hacen las Instituciones Financieras para acompañarlas con un marco legislativo apropiado para llevarlas a cabo.

Este documento tiene los siguientes apartados:

- A) Breve Diagnóstico
- B) Evaluación de la Reforma Financiera 2014
- C) Observaciones al marco jurídico y legal vigente
- D) Análisis de factores de exclusión
- E) Propuestas de mejora sectorial
- F) Propuestas para mejorar el servicio al cliente
- G) La importancia de la Banca de Desarrollo

Planteamiento inicial

Desde la perspectiva de la oferta, el sistema financiero está integrado por actores que realizan diversas labores específicas (Aseguradoras, Bancos, Casas de Bolsa, Afores, Sofipos, Sofomes, Cajas de Ahorro, Cooperativas, Fintechs, Afianzadoras, Almacenadoras y otras entidades relevantes). Aunque existen factores de complementariedad que vinculan a todas las instituciones del sector, hay, indudablemente, entidades que tienen una importancia relativa mayor a la de otras, ya sea por el número de clientes o por la dimensión de los activos.

Sin embargo, cada institución financiera es un actor indispensable por el nicho de mercado que atiende y por el tipo de operaciones que realiza. Su especialización responde a las necesidades de los usuarios que exigen constantemente nuevas opciones crediticias y financieras. Estas demandas han marcado el desarrollo de un sistema financiero cuyas acciones están acotadas por la legislación nacional e internacional que norma, ordena y vigila el funcionamiento de las entidades.

La atención de las necesidades del usuario, la integración de los mercados financieros y la observancia y aplicación de la normatividad vigente constituyen el marco en el que tienen lugar las transacciones financieras, y es en él donde también se ejecutan labores de detección y contención de algunas actividades críticas, como el lavado de dinero.

La legislación financiera establece las pautas que determinan la estructura y organización del sistema financiero nacional. Sólo ciertas instituciones (Bancos, Sofipos, Cajas y Cooperativas) tienen autorización para captar dinero del público, a la vez que también existen dispo-

sitivos institucionales de salvaguarda de los depósitos que refuerzan la confianza de los ahorradores¹.

Este documento tiene la finalidad de contribuir al fortalecimiento del sistema financiero. Su intención principal es pautar una corresponsabilidad virtuosa entre las tres instancias del sistema:



Los resultados de la consulta realizada para su elaboración darán lugar a una reflexión objetiva y constructiva orientada al bienestar general de la sociedad sin defender los intereses particulares de ninguna institución y/o agente económico y social en particular.

En este documento subyacen dos vertientes del esfuerzo continuo de integración que realiza UNIFIMEX. Por un lado se identifican áreas de oportunidad que las instituciones financieras podrán considerar para otorgar un mejor servicio a sus usuarios; por otro lado se esbozan propuestas planteadas por las mismas instituciones del sector para promover cambios en la legislación y regu-

lación a fin de incrementar su eficiencia y capacidad de inclusión –lo que eventualmente también beneficiará a los usuarios. En la construcción de esta iniciativa confluyen tres elementos:

- a) Los escasos resultados de la Reforma Financiera del 2014
- b) El consenso de los especialistas sobre las limitaciones del sistema financiero, y
- c) Los resultados de la consulta institucional que recoge la percepción de 104 entidades financieras de todo tipo.

La búsqueda de una operación más eficiente de las instituciones financieras es una acción que siempre resulta pertinente y necesaria, pero no todos los momentos son propicios para detonar las medidas y estrategias que se deben emprender.

La iniciativa que aquí se presenta busca atender problemas que han sido diagnosticados pero que no han encontrado resolución. Se identifican temas relacionados con el marco jurídico y legal de cada subsector que pueden replantearse para mejorar la interacción de las instituciones y sus usuarios; se exploran soluciones que permitan enfrentar algunos de los factores de exclusión que impiden ampliar los servicios financieros a toda la población; también se hace una alusión explícita a la necesidad de revisar el funcionamiento de la Banca de Desarrollo.

Hay que mencionar que el Estado, como regulador y administrador del bien común, tiene una agenda política con objetivos socioeconómicos que se codifican en las leyes que expide el poder legislativo y se materializan

en las políticas públicas que ejecuta el poder ejecutivo. Estos lineamientos incentivan o inhiben y restringen la operación de los agentes económicos. En el caso del sector financiero, dichos objetivos se articulan por medio de las normas, reglas y obligaciones establecidas por la CNBV, Condusef, Banxico, CONSAR, CNSF y otros entes públicos.

Las instituciones financieras son evaluadas por los supervisores con los parámetros establecidos en el marco jurídico vigente. Su desempeño también es analizado a la luz de los objetivos de política económica del gobierno. Por último, las percepciones de los usuarios se consideran con base en la información recabada por el Buró de Entidades Financieras de la Condusef y el índice de Servicios de la CONSAR ².

Es necesario señalar que el documento fue elaborado en el marco de la emergencia sanitaria producida por la pandemia del COVID-19 y el clima de incertidumbre que ha creado. La superación de esta emergencia es uno más de los desafíos que deberán ser superados con reactividad e innovación por el sector financiero para cumplir su compromiso de otorgar un mejor servicio y contribuir al bienestar de las personas.

1. Por medio del Instituto de Protección al Ahorro Bancario y del Fondo para el Fortalecimiento de Sociedades y Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Apoyo a sus Ahorradores.

2. En este documento se consideran exclusivamente las quejas de los usuarios registradas en Condusef para medir los niveles de satisfacción de la clientela.

A)

Breve diagnóstico

México es la sede de una de las industrias financieras más diversas y sólidas de América Latina. En ella participan cientos de entidades que incluye una amplia gama de nichos y especialidades, desde grandes bancos internacionales y locales hasta las Fintechs. Sin embargo, la inclusión financiera ha progresado lentamente en el país en los últimos años: la mitad de la población adulta no tiene una cuenta bancaria y el monto total del crédito de la banca comercial apenas alcanzó el 26.63% del PIB en 2019, un nivel que es significativamente más bajo a escala regional y global.

La evidencia disponible muestra que deficiencias de la infraestructura de conectividad, persistencia de la economía informal y alto costo de los servicios, son algunos de los principales factores que debilitan los esfuerzos de las Instituciones Financieras y los reguladores para mejorar el funcionamiento de las operaciones del sector en general y la inclusión financiera en particular.

El sistema financiero mexicano puede considerarse como un sistema relativamente desarrollado pero con un alto grado de fragmentación, en el que conviven subsectores con instituciones especializadas que ofrecen una oferta de productos y servicios comparable a la de los países avanzados con subsectores financieros con niveles de desarrollo significativamente bajos.

El sistema tiene importantes rezagos en términos de inclusión financiera, ya sea porque no hay la infraestructura física y digital para proveer el servicio en algunas poblaciones, o porque la oferta de productos adecuados para la población de la base de la pirámide socioeconómica es insuficiente. Se trata de un círculo vicioso muy bien caracterizado en la investigación especializada: la informalidad económica retroalimenta la exclusión financiera en productos y servicios y, a su vez, la exclusión financiera retroalimenta la informalidad. El resultado es igualmente conocido: un reforzamiento de la marginación y la ausencia de oportunidades de financiamiento para amplios grupos de la sociedad.

La encuesta del Reporte de Inclusión Financiera 2020³ muestra la existencia de un importante contingente poblacional formado por grupos que enfrentan dificultades insuperables para integrarse al circuito financiero formal o que se autoexcluyen por desconfianza o descontento hacia las Instituciones. Algunos usuarios restringen sus capacidades de crecimiento económico al optar por el financiamiento informal, en lugar de acudir a las instituciones financieras establecidas y crear un historial crediticio. Son numerosos los factores de inclusión financiera en los que México está por debajo de los niveles de países como Colombia, Brasil, Perú y Chile

En la Consulta Institucional se planteó una pregunta dirigida a explorar propuestas para lograr una mejor integración del sistema. En general, muchos de los participantes respondieron que el planteamiento no se aplicaba en su caso particular; sólo algunos señalaron que perciben al Sistema Financiero como un todo. La información recabada sugiere que muchas instituciones financieras tienden a actuar de manera aislada, sin considerar que hay conexiones reales entre todos los actores que inciden en la funcionalidad e integridad del Sistema.

3. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/581089/Panorama_IF_2020.pdf

B)

Evaluación actual de la Reforma Financiera de 2014

Primero, cabe recordar que los objetivos de la Reforma Financiera son:

- a. Generar más crédito y más barato
- b. Incrementar competencia del sector financiero
- c. Fomentar crédito a través de la Banca de Desarrollo
- d. Ampliar el crédito a través de las instituciones privadas
- e. Mantener un sistema financiero sólido y prudente
- f. Hacer más eficaces a las Instituciones Financieras y el actuar de las autoridades

Sin embargo, la reforma no tuvo gran impacto en el sistema financiero. A continuación se presentan tablas con la variación registrada entre 2014 y 2019 para referir el efecto asociado a cada objetivo y los resultados que en la mayoría de los casos fueron exiguos:

a.

GENERAR MÁS CRÉDITO Y MÁS BARATO

La reforma financiera tuvo efectos positivos en la tasa de interés de tarjeta de crédito, créditos personales y la vivienda media. Sin embargo no fue así para la tasa de interés de créditos de consumo, la aplicada a entidades gubernamentales y la de crédito al consumo y a las empresas.

En este punto se tomaron en cuenta dos elementos: Financiamiento Interno al Sector Privado no Financiero y Tasa de Interés implícita de los Bancos Comerciales

FINANCIAMIENTO INTERNO AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO (MDP 2018)

	2014	2019	VARIACIÓN
Total	5,283,906	7,460,955	41%
Banca Comercial	3,154,351	4,481,303	42%
Banca de Desarrollo	277,789	460,385	66%
Uniones de crédito	40,489	48,074	19%
Entidades de ahorro y crédito popular	88,898	122,601	38%
SOFOMES	0	228,375	NA
Emisión de instrumentos de deuda	408,023	525,139	29%
INFONAVIT	1,145,689	1,383,767	21%
FOVISSSTE	168,667	211,312	25%

La Reforma tuvo efectos positivos sobre el crecimiento del crédito de la Banca de Desarrollo, Banca Comercial y las entidades de crédito y ahorro popular

TASA DE INTERÉS IMPLÍCITA (BANCOS COMERCIALES)

	2014	2019	VARIACIÓN
Cartera Comercial	12.28	13.34	1.06
Empresas	6.21	9.54	3.33
Entidades financieras	6.68	9.87	3.19
Entidades gubernamentales	4.56	8.68	4.12
Créditos de consumo	5.18	8.31	3.13
Tarjeta de crédito	30.46	28.32	-2.14
Consumo No Revolvente	26.54	27.04	0.50
Personales	33.55	29.12	-4.42
Nómina	N/A	N/A	
Automotriz	N/A	N/A	
Créditos a la Vivienda	N/A	N/A	
Media y Residencial	10.93	10.31	-0.62
De Interés Social	N/A	N/A	

b.

INCREMENTAR COMPETENCIA DEL SECTOR FINANCIERO

CONCENTRACIÓN CARTERA	2014 %	2019 %	VARIACIÓN
Banca Comercial	59.70	60.06	0.37
Banca de desarrollo	5.26	6.17	0.91
Uniones de crédito	0.77	0.64	-0.12
Entidades de ahorro y crédito popular	1.68	1.64	-0.04
SOFOMES	0.00	3.06	3.06
Emisión de instrumentos de deuda	7.72	7.04	-0.68
INFONAVIT	21.68	18.55	-3.14
FOVISSSTE	3.19	2.83	-0.36

La Reforma financiera no logró disminuir la concentración de las transacciones.

c.

FOMENTAR CRÉDITO A TRAVÉS DE LA BANCA DE DESARROLLO

TIPO DE ACTIVIDAD	2014 %	2019 %	VARIACIÓN
Financiamiento Banca Desarrollo/PIB	5.97	7.01	1.04
Crédito Banca de desarrollo/PIB	3.25	4.35	1.1

Incluye financiamiento al sector privado, estados y municipios, sector público y otros sectores residentes.
Fuente: SIREM, con base en datos de la CNBV, Banxico e INEGI.

La reforma tuvo un impacto menor y no fomentó significativamente el crédito a través de la Banca de Desarrollo.

d.

AMPLIAR EL CRÉDITO A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS

FINANCIAMIENTO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS/PIB	2014 %	2019 %	VARIACIÓN
Total	25.79	44.34	18.5
Banca Comercial	15.39	26.63	11.2
Banca de desarrollo	1.36	2.74	1.4
Uniones de crédito	0.20	0.29	0.1
Entidades de ahorro y crédito popular	0.43	0.73	0.3
SOFOMES	0.00	1.36	1.4
Emisión de instrumentos de deuda	1.99	3.12	1.1
INFONAVIT	5.59	8.22	2.6
FOVISSSTE	0.82	1.26	0.4

e.

**MANTENER
UN SISTEMA
FINANCIERO SÓLIDO
Y PRUDENTE**

También se tomaron en cuenta dos elementos: ICAP de subsectores regulados por la CNBV y Cobertura de reservas sobre créditos morosos.

ICAP DE SUBSECTORES REGULADOS POR LA CNBV	2014 %	2019 %	VARIACIÓN
Banca Comercial	15.66	15.86	0.2
Banca de desarrollo	14.58	16.85	2.3
Sofomes ER	13.51	16.24	2.7
Casas de bolsa	24.23	25.91	1.7
Uniones de crédito	18.04	N/D	

Las entidades que aumentaron en mayor medida su solvencia fueron las Sofomes y la Banca de Desarrollo. El resto de las entidades presentaban buenos índices de solvencia desde antes de la reforma.

COBERTURA DE RESERVAS SOBRE CRÉDITOS MOROSOS	2014 %	2019 %	VARIACIÓN
Banca Comercial	140.15	148.48	8.3
Banca de Desarrollo	123.76	196.32	72.6
Sofomes ER	186.96	206.41	19.5
Uniones de crédito	81.72	63.68	-18.0

Las entidades presentaban una adecuada cobertura de reservas antes de la reforma.

f.

HACER MÁS EFICACES A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y EL ACTUAR DE LAS AUTORIDADES

Esta sección se basa en reportes regulatorios de la CNBV y trata dos casos.

CASO 1. Datos de la CNBV emitidos en julio de 2020 revelan que desde marzo del mismo año el Índice de Capitalización de Autofin ha retrocedido y el banco se encuentra en riesgo ante un eventual incremento en cartera vencida.

CASO 2. En junio de 2020 la CNBV notificó a Banco Ahorro Famsa, la revocación de su licencia, debido a una inapropiada gestión de riesgos, operaciones y créditos otorgados a personas relacionadas al grupo por encima de los límites regulatorios, registros indebidos en dichas operaciones e incumplimiento recurrente de diversas disposiciones normativas. La revocación de la licencia puso en evidencia el descontento de los usuarios porque las autoridades no habían dado a conocer la mala administración de Banco Ahorro Famsa en los últimos meses. Ello hace ver la necesidad de que se difundan los hallazgos de los supervisores a través de un mecanismo de comunicación eficiente, quizá por medio de Condusef, para que el usuario conozca mejor los riesgos a los que está expuesto.

Aunque tuvo alcances limitados, se puede decir que la Reforma Financiera:

1. Tuvo efectos positivos, o al menos no inhibió el crecimiento de crédito en la Banca de Desarrollo, Banca Comercial y las entidades de ahorro y crédito popular .
2. Tuvo efectos positivos sobre la tasa de interés de tarjeta de crédito, créditos personales y la vivienda media. Desafortunadamente no se cuenta con estadísticas sobre tasas de crédito de nómina que pudieran verificar que la portabilidad de nómina que se aprobó, muy probablemente, logró bajar las tasas de interés al fomentar la competencia.
3. Coincidió con una mejor solvencia de las Sofomes y la Banca de Desarrollo.

C) Observaciones al marco jurídico y legal vigente

En la Consulta Institucional de UNIFIMEX se abrió un espacio para considerar asuntos referentes al Marco Jurídico y Legal al que está sujeta la operación de las Instituciones, arrojando las siguientes observaciones:

SUBSECTOR	PRINCIPALES OBSERVACIONES
Afores	<p>Circular de Servicios: 25% considera que los requerimientos mínimos generan pocos incentivos debido a que buscan estandarizar la competencia y propician una alta dependencia hacia otras instituciones para realizar diversos trámites.</p> <p>Artículo 37 de la Ley SAR: 25% considera que limita la libre competencia.</p> <p>Disposiciones en materia de publicidad y promoción: 12.5% considera que limitan la comunicación de las ventajas competitivas entre las Afores.</p> <p>Circular Operativa: para el 12.5% genera burocratización de procesos y dependencia de otras Instituciones para realizar trámites.</p>
Afianzadoras	<p>Sobrerregulación: para el 33% el subsector está sobre regulado; se exigen demasiados puestos de trabajo para cumplir con la regulación y no se permite ofrecer nuevos productos o esquemas.</p>
Almacenes	<p>Disposiciones sobre Prevención de Lavado de Dinero (PLD): no aplican a los almacenes pero aumentan los costos innecesariamente y se pierde competitividad con los centros de acopio. Falta claridad en los requerimientos de bloqueo que provoca la percepción de mal manejo en la mercancía o la incursión de gastos extraordinarios.</p>
Bancos	<p>A mayor regulación, mayor certeza pero también mayor costo del servicio.</p> <p>La regulación no fomenta la competencia y falta precisión en asuntos como comisionistas, domiciliación y cuentas de nómina. El tema de comisionistas es fundamental para expandir la inclusión financiera.</p>
Casas de Bolsa	<p>Circular Servicios de Inversión: La regulación de Prácticas de Venta complica innecesariamente la asesoría a clientes.</p>
Fintechs	<p>Código Fiscal: debe incluir esquemas novedosos para facilitar las operaciones.</p> <p>Sobrerregulación: 62.5% de los participantes considera que las siguientes leyes generan una estructura interna excesiva para procesar la información y no agregan valor ni disminuyen riesgos: Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera, Código Penal Federal, LIC, Ley para regular SIC, LTSOF, Ley de Sociedades Mercantiles, Ley Federal de datos en posesión de particulares, LFPIORPI, Disposiciones de Carácter General aplicables, Circular 6/2019 sobre Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Financiamiento Colectivo en las operaciones que realicen en moneda extranjera.</p>
Sector Popular	<p>Código Fiscal: Se aluden el IVA y el ISR así como Disposiciones Generales aplicables al sector popular, pero no se mencionan detalles.</p>
SIC	<p>Circular 27/2008 de Banxico: sigue contemplando la recepción de Fax y no acepta otros mecanismos de autenticación de clientes.</p>
Sofipos	<p>LTSOF: las multas deberían diferenciarse por figura de intermediario y tamaño.</p> <p>LCAP: El monto de cobertura de la protección debería ser el mismo en las diferentes instituciones financieras que reciben depósitos.</p> <p>Disposiciones de Carácter General aplicables a las entidades de ahorro y crédito popular: Se debe permitir a Sofipos establecer operaciones no presenciales con personas morales y que la operación de comisionistas se facilite para entidades reguladas, ya que actualmente se facilita más a entidades no reguladas y Sociedades Anónimas.</p>
Sofomes ER	<p>Los entrevistados indicaron que no aplica.</p>
Sofomes ENR	<p>FIRA: este fideicomiso público complica la operación ya que obliga a comprar a FEGA el 100% de la cartera, lo que complica la operación.</p> <p>Estado de derecho: los juzgados aplican la ley de manera muy lenta.</p>

Basilea III y costo de servicios

Los bancos opinan de manera unánime que la aplicación de Basilea III ha dado liquidez y solvencia al sistema; sin embargo, un gran cuestionamiento ha sido y es ahora mayor en tiempos de Covid: su aplicación a rajatabla, en lugar de permitir ciertas variantes. Varias instituciones bancarias, sobre todo locales manifiestan comentarios puntuales tales como:

- a) Integrar anticipadamente el método Indicador de negocios para calcular el riesgo operativo, pues varios bancos están preparados para hacerlo y, para muchos de ellos, el requerimiento actual está por encima del recomendado por Basilea III. Dentro de este método, para los bancos locales dedicados a servir a la base de la pirámide, se sugiere normalizar el componente de interés neto. Esto es debido a que dichos bancos son castigados con el requerimiento de capital de riesgo operativo por tener altos márgenes de interés neto^{*4}.
- b) Existen bancos locales cuya Tesorería es pequeña, no opera como unidad de negocio y el cálculo de riesgo de mercado es excesivamente complicado y no añade valor informativo.
- c) Revisar la regulación en materia de capitalización de riesgo operacional para considerar el neto de las comisiones cobradas y pagadas por anticipado, ya que solo las amortizaciones de los pagos anticipados por arriba de la doceava mensualidad se deberán deducir del capital neto.

También se presentan recomendaciones en torno a las multas que se pueden plantear. Se indica que hay que revisar las facultades para multar (26 leyes) y la proporcionalidad de las multas; se sugiere homologar la LIC y la Ley del IPAB en varios aspectos: plazo o caducidad para imponer sanciones, órgano del gobierno interno facultado para imponer sanciones, beneficio de pagar la multa con 20% pronto pago, amonestación del infractor y no sancionar por causas injustificadas.

Por el lado de las casas de Bolsa surgen los siguientes comentarios:

- a) Para incentivar el mercado de empresas de mediana y baja capitalización se debería eliminar la fracción 3.3 de la ley Banxico que restringe el préstamo de valores de dichas empresas.
- b) Se sugiere incorporar a las casas de bolsa a los sistemas de liquidez ofrecidos por Banxico, así como al sistema de proveeduría de última instancia de Banxico.
- c) Igualar el tratamiento fiscal aplicable a bonos y tasas de interés al de futuros de divisas eliminando el 25% de retención mensual.

4. Basilea reconoce la sobrestimación de capital y no se ha llegado a algún remedio, no obstante que en dichos bancos mexicanos el crédito promedio es cuatro veces menor que en el resto de América Latina, lo que implica proporcionalmente un costo mayor de cobranza.

D)

Análisis de factores de exclusión

En la Consulta Institucional se estableció un apartado específico para explorar opciones relacionadas con los Factores de Exclusión que inciden en el sistema financiero mexicano. Se plantearon cinco temas específicos y una sexta opción abierta para recabar aportaciones de las instituciones participantes. A continuación se presentan los comentarios.

SUBSECTOR	COMENTARIOS SOBRE FALTA DE TRIBUNALES FINANCIEROS ESPECIALIZADOS
Afores	El 87.5% dice que el proceso de ejecución de garantías se haría más dinámico para las instituciones financieras que manejan garantías.
Afianzadoras	Se señaló que deben conformarse con expertos que dependan de la SCJN. Se indicó que la recuperación de garantías es muy lenta.
Almacenes	Es deseable la especialización de jueces de distrito mercantiles federales. El sector financiero debe crear un órgano privado de mediación y conciliación.
Bancos	Resolución de problemas más pronta, económica y expedita, lo que llevaría a que más clientes pudieran ser atendidos. Se apuntó que se requiere voluntad política para su creación.
Casas de Bolsa	Hay poca certeza en la recuperación de las garantías porque falta conocimiento en materia financiera en los tribunales.
Fintechs	Se indicó que disminuirían los tiempos de recuperación de cartera pero que se deben validar todos los procesos de los contratos electrónicos a través de un portal de levantamiento vía remota. También se señaló que algunos ya utilizan convenios de mediación ante un Centro de Justicia Alternativa.
Sector Popular	La respuesta es que no aplica al sector.
SIC	Los tribunales deben actualizarse en las nuevas tecnologías para poder usar los medios probatorios digitales: firma electrónica, f.e. avanzado, documentos y títulos de crédito, mecanismos de autenticación y comunicaciones.
Sofipos	Es muy importante capacitar a los jueces sobre el sistema financiero y tener un proceso legal simple y claro.
Sofomes ER	Los procesos de recuperación deberían ser más expeditos y se deben cambiar los derechos de los otorgantes y deudores.
Sofomes ENR	Los jueces deben ser especializados y se debe evitar la burocracia.

En general, el establecimiento de Tribunales Especializados en materia financiera es apoyado por todos los sectores, ya que agilizaría los procesos de recuperación, haciéndolos expeditos y menos onerosos, lo que bajaría los costos de recuperación y, por tanto, las tasas de interés.

SUBSECTOR	COMENTARIOS SOBRE INFORMALIDAD
Afores	Se necesita una reforma constitucional para que se pueda cotizar en las Afores por medio de aportaciones voluntarias y afiliarse como independientes.
Afianzadoras	Hay que incorporar a la gente a la tributación, pero tal vez se requiera flexibilizar los requisitos para poder incluirlos.
Almacenes	Hay que identificar a los agentes informales y crear programas específicos de regularización.
Bancos	Otorgar crédito sin solicitar comprobante de ingresos (fácil acceso), promover mecanismos de depósito y ahorro, bajos impuestos, procesos simples y dar más educación financiera al cliente.
Casas de Bolsa	Los agentes que están excluidos de la contribución fiscal y de la bancarización están automáticamente excluidos de la inversión bursátil porque ambos factores son requisito para abrir cuentas.
Fintechs	Se deben modificar los impuestos, incorporando incentivos para los causantes cumplidos y desincentivos por no formalizarse. El cálculo de riesgo de los otorgantes de crédito debe ser más flexible y se debe abrir la competencia a captación de depósitos, transacciones electrónicas costo cero y habilitación de cuentas electrónicas para sustituir cuentas bancarias.
Sector Popular	No hay opinión.
SIC	Parte del sector informal se encuentra en su base de datos ya que incluye empresas de venta por catálogo, servicios y telefonía entre otros.
Sofipos	Se debería poner una tasa general de impuesto o registrar ante el SAT a aquellos que reciban apoyos gubernamentales.
Sofomes ER	Es necesaria la educación financiera y que se pueda fiscalizar a las personas a través del sector financiero.
Sofomes ENR	Se requiere trabajar en la simplificación administrativa y fiscal, se podrían dar mecanismos de autofinanciamiento y elaborar un censo del sector informal.

En general, la conclusión de esta sección se resume en:

- La necesidad de contar con un censo de los agentes que se encuentran en situación de informalidad.
- Realizar una modificación tributaria que incentive su formalización a través de una simplificación administrativa.

SUBSECTOR	COMENTARIOS SOBRE ECONOMÍAS DE ESCALA
Afores	Se necesitan plataformas tecnológicas de atención remota, mayor educación financiera para que se entienda el beneficio del ahorro para el retiro; se debe incorporar la cobertura en el Indicador de Servicios.
Afianzadoras	Que se acepten las garantías de forma digital y que mejoren los servicios, incluyendo la operación de forma virtual.
Almacenes	Se necesitan simplificar y modernizar algunas obligaciones de las entidades financieras. Extenderse territorialmente requiere mayor seguridad pública.
Bancos	Modificar la regulación para generar mayor uso de los servicios digitales, invertir en infraestructura en poblaciones alejadas y dar mayor educación financiera al cliente.
Casas de Bolsa	Se debe revisar la retención excesiva de impuestos del art. 54 de la LISR por concepto de intereses porque desincentiva la inversión en valores de los pequeños inversionistas. Se debe promover un mercado más flexible para los asesores de inversión, ya que la regulación de Prácticas de Venta es muy complicada.
Fintechs	Promover educación financiera digital, mejorar la conectividad a escala nacional, ampliar las revisiones y validaciones electrónicas, promover el dinero digital, evitar las sucursales físicas en lugares remotos y activar la autorización de la CNBV a través de plataformas web.
Sector Popular	Se necesita mayor Inversión pública y privada en localidades a través de intermediarios financieros en dichas localidades; hay que hacer más atractiva la inclusión de otras figuras (fideicomitentes) y agilizar los trámites.
SIC	Desarrollar los mercados locales con ingresos sustentables e infraestructura suficiente para que los otorgantes de crédito atiendan esas comunidades.
Sofipos	La infraestructura de interconectividad en todo el país es fundamental para ampliar las redes de aceptación de pagos digitales (tarjetas, Codi etc.).
Sofomes ER	Se necesitan mejorar las condiciones de fondeo.
Sofomes ENR	Se necesita un mejor aprovechamiento de los avances tecnológicos, que opere el estado de derecho, mayor fondeo, infraestructura y educación financiera.

Los resultados muestran que el desarrollo del sistema digital es fundamental para lograr economías de escala en la expansión de servicios financieros. Las Casas de Bolsa requieren adicionalmente revisar la retención excesiva obligada por el art. 54 de la LISR.

SUBSECTOR	COMENTARIOS SOBRE INTERCONECTIVIDAD
Afores	Operar en la frontera tecnológica y migrar operaciones de canales presenciales a digitales; hacer más sencilla y robusta la autenticación; tener una base única tipo INE o cajeros automáticos que vaya más allá de BNDSAR.
Afianzadoras	La digitalización del servicio de garantías y fianzas es necesaria para poder expandirse regionalmente.
Almacenes	Incorporar el intercambio de información entre actores en todos los procesos de las entidades financieras y los organismos reguladores. Integrar los expedientes con la información que generan las autoridades. Fomentar el uso de la firma electrónica avanzada y la implementación del NOM 151 sobre conservación de mensaje de datos.
Bancos	Adoptar reglas más flexibles y claras para el uso de tecnologías, generar más funcionalidades de servicio al cliente a través de los canales digitales y hacer que los esquemas de los bancos sean fácilmente compatibles para los clientes.
Casas de Bolsa	Flexibilizar la regulación en materia de contratación, ya que el artículo 199 se presta a confusión por las opciones de firma que ofrece. Por el lado del onboarding digital, el proceso regular que se aplica es engorroso; debería ser como en EUA. Debería aumentarse el tope de 2 mil UDIS para abrir cuentas en México sin tener que cubrir requisitos previos.
Fintechs	Tener reglas claras estilo “open finance”, conexión nacional a internet con reporte open finance/open banking entre instituciones tradicionales y Fintechs. Fomentar el uso de API’s para validar información y revisar posibles fraudes. Las Fintech puedan participar en domiciliaciones bancarias de Cecoban.
Sector Popular	Hay que incorporarse a la era digital para atender con agilidad la demanda de crédito y de garantías. Hay que aclarar las normativas para las operaciones digitales y otorgar facilidades económicas y de seguridad en la conectividad remota.
SIC	Aplicar estándares mínimos como el ISO 20022 o el PSD2 en todo el país.
Sofipos	Trabajar con cobertura de internet y con firmas electrónicas.
Sofomes ER	Mejorar la educación financiera.
Sofomes ENR	Fomentar el uso de plataformas digitales seguras y compatibles e incorporar en la ley los avances tecnológicos.

La conclusión general es que el gobierno debe lograr la interconectividad en todo el país y establecer el protocolo de uso de firma electrónica.

SUBSECTOR	COMENTARIOS SOBRE EXPEDIENTE FINANCIERO ÚNICO
Afores	El conocimiento del cliente es el factor clave para dar un mejor servicio.
Afianzadoras	Es una necesidad del sistema financiero y debe incluir la actualización periódica, reconocimiento de la firma electrónica para reducir errores y fraudes.
Almacenes	Disminuiría la carga administrativa y los plazos de prestación de servicios; facilitaría la vigilancia coordinada ante casos de PLD y habría menos reportes.
Bancos	Se crearía un registro financiero nacional que sería actualizado periódicamente y se tendría información para evaluar riesgos y reducir errores y fraudes. Se podría aprovechar más la infraestructura del sector financiero. Hace necesario que se use la firma electrónica como medio de validación.
Casas de Bolsa	Ayudaría si se pudiera aplicar a las cuentas personales de retiro para segmentos de altos ingresos como complemento de su pensión con carácter voluntario y con el mismo tratamiento fiscal que la SIEFORE.
Fintechs	Permitiría una competencia más sana y uniforme y flexibilizaría la apertura de cuentas para para que el cliente escoja la mejor institución, al mejor precio y evitaría trámites engorrosos.
Sector Popular	Ayudaría en la toma de decisiones, autorización de montos de crédito y garantías y supervisión en las instituciones, pero se debe reforzar la seguridad para evitar falsificación y robo de identidad.
SIC	Haría más eficientes los procesos de portabilidad pero el riesgo de identidad múltiple es alto.
Sofipos	Disminuiría costos de KYC y podría contribuir a reducir la usurpación de identidad y fraudes. La actualización debe ser responsabilidad del cliente.
Sofomes ER	Se necesita una base de datos confiable.
Sofomes ENR	Ayudaría a cruzar información y conocer el endeudamiento real del usuario, mejoraría la operación y facilitaría la aplicación del marco jurídico. La rápida identificación del cliente agilizaría la prestación de servicios.

La propuesta de integración de Expediente Financiero Único es apoyada por todos los sectores. Se considera que ayudaría al usuario y a las Instituciones Financieras a gestionar un mejor servicio y hacer el proceso más accesible, evitando la carga documentaria. Esto eventualmente generaría una mayor competencia entre las instituciones financieras.

SUBSECTOR	COMENTARIOS SOBRE OTROS FACTORES
Afores	Falta una mejor comunicación con instituciones gubernamentales (IMSS, ISSSTE, INFONAVIT) y una mayor educación financiera para la población. Hay demasiados y constantes cambios regulatorios que causan confusión.
Afianzadoras	Falta un registro nacional de cumplimientos que permita dar seguimiento a los clientes. Más allá de la tecnología, es fundamental un trato profesional y cálido.
Almacenes	La carga regulatoria no está diferenciada en el sistema financiero. El SAT no reconoce la regulación impuesta sobre los almacenes.
Bancos	En concordancia con los tiempos, impulsar la banca digital.
Fintechs	En el marco de la Ley Fintech hay poca flexibilidad para innovar. Ni siquiera se permite que los fideicomisos inviertan en proyectos de financiamiento colectivo. Faltan validaciones biométricas en las identificaciones oficiales.
Sector Popular	Hay sobrerregulación y los fideicomisos con pequeño patrimonio (menos de 10 millones de pesos) no pueden tener una estructura administrativa propia.
SIC	Movilidad, oferta y estabilidad de empleo, seguridad y salud.
Sofipos	Sin comentarios.
Sofomes ER	La educación financiera debería incluirse como una asignatura obligatoria en las escuelas.
Sofomes ENR	Desarrollo de sistemas.

E)

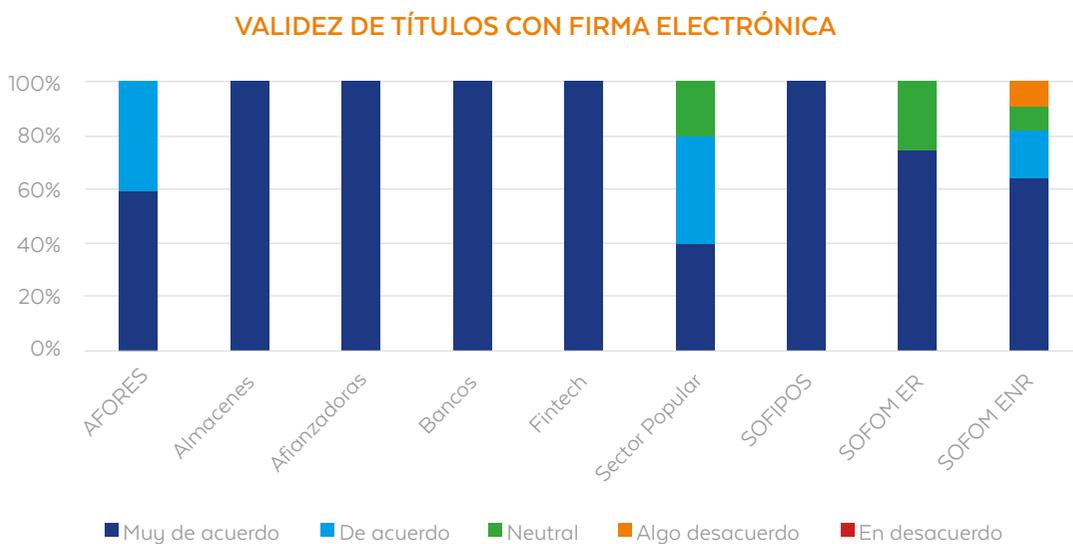
Mejoras generales y sectoriales

La Consulta Institucional también recabó información sobre la posición de las distintas instituciones acerca de algunas propuestas para mejorar la integración de los servicios y la operación, a fin de otorgar mayor liquidez y solvencia al sistema y promover la inclusión financiera y social.

Las propuestas de mejora se construyeron a partir de argumentos ya esbozados en algunos documentos de análisis o notas periodísticas, además de la interlocución directa con mandos gerenciales de intermediarios financieros.

La primera pregunta que se formuló fue sobre un planteamiento transversal para ver si las diversas instituciones estaban de acuerdo con que hubiera un cambio en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito que dé validez a los títulos de crédito (pagaré, letra de cambio, cheque, certificado de depósito) suscritos con firma electrónica.

La mayor parte de las instituciones (casi 93%) estuvo de acuerdo o muy de acuerdo con dicha propuesta, como se aprecia en la siguiente gráfica.



Un porcentaje mínimo del total (1%) estuvo “algo en desacuerdo”, y todas las instituciones que así opinan forman parte del subsector de Sofomes E.N.R.

A continuación se presentan las observaciones particulares de las instituciones participantes por subsector.

SUBSECTOR	COMENTARIOS SOBRE VALIDEZ DE TÍTULOS DE CRÉDITO CON FIRMA ELECTRÓNICA
Afores	Reducen riesgos de suplantación y de lavado de dinero. Habrá más dinamismo con menor transacción física; se mejorará la trazabilidad de las operaciones y se agilizará la gestión de litigios.
Afianzadoras	100% de acuerdo con la propuesta.
Almacenes	Disminuirá la posibilidad de falsificación y la pérdida o daño del documento físico. Se debe considerar la transaccionalidad implícita en la NOM 151.
Bancos	Procesos operativos más eficientes y reducción de costos.
Fintechs	Hacen más eficiente validar la firma digital que a través de perito grafólogo y resuelven problemas de archivo físico.
Sector Popular	80% de acuerdo con la propuesta.
Sofipos	Haría más eficiente la labor de cobranza y fomentaría las operaciones digitales, con una eventual disminución de costos.
Sofomes ER	Traerá eficiencia, certeza jurídica, disminución de fraudes, mejor custodia y reducirá costos operativos.
Sofomes ENR	EL 82% está de acuerdo con la iniciativa por razones de agilidad, eficiencia, certeza jurídica y mayor inclusión financiera. Un 9.09% está con “algo de desacuerdo” porque considera que se incrementan los riesgos de “hackedo”.

Preguntas particulares por sector

AFORES

¿ES CONVENIENTE CONSOLIDAR TODOS LOS SISTEMAS PENSIONARIOS DEL PAÍS Y DISTRIBUIRLOS ENTRE LAS AFORES, DE MANERA QUE SE PUDIERA IMPLEMENTAR UNA PORTABILIDAD EFICAZ QUE GARANTICE AL TRABAJADOR LA CONSERVACIÓN DE DERECHOS Y DE CAPITAL?

Se resolvería el problema principal del sistema de pensiones, unificaría todos los esfuerzos para que el trabajador reciba una mejor pensión a través del tiempo.

Facilitaría el tratamiento de la portabilidad, homologaría criterios de gestión y se tendría mayor control de los recursos administrados para las pensiones.

Se brindaría sustentabilidad a sistemas pensionarios con retos importantes de fondeo, que representan pasivos laborales para las instituciones que los patrocinan.

Permitiría transparencia para que los afiliados que hayan contribuido a diferentes sistemas pensionarios tengan información unificada de su patrimonio para el retiro.

Todas las Afores participantes se manifestaron “muy de acuerdo” con efectuar este cambio.

ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO

¿SERÍA CONVENIENTE MODIFICAR LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO PARA TRANSFERIR A LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO A UNA SOCIEDAD MERCANTIL REGULADA POR LA LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO, QUE NO REQUIERA DE AUTORIZACIÓN DEL GOBIERNO FEDERAL PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE DEPÓSITO DE MERCANCÍAS, NI PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITO Y BONOS DE PRENDA?

De suprimirse la calidad de entidad financiera supervisada y regulada, los almacenes no podrían realizar las siguientes actividades: emisores confiables de títulos de crédito, esquema legal de apalancamiento, limitado el monto de expedición de los certificados que respalda la operación, capacidad de habilitar bodegas bajo un esquema legal que prevé sanciones e inclusive delitos especiales, en caso de incumplimiento.

Respuesta gremial de la AAGEDE que señala que la normatividad existente es adecuada.

BANCOS

¿QUÉ OPINA DE QUE LA CNBV SIMPLIFIQUE LOS REQUISITOS PARA HACER CONVENIOS CON CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y QUE ESTABLEZCA PLAZOS RAZONABLES PARA CELEBRAR CONTRATOS CON COMISIONISTAS?

Sería más fácil realizar operaciones y se ampliaría la oferta de alternativas a los clientes.

Propiciaría una mayor inclusión financiera, ya que los servicios financieros se acercarían al cliente.

La revisión del plan estratégico de cada negocio es tardada por lo que se recomienda que la CNBV autorice un plan único y que no lo modifiquen a menos de que haya un cambio en la regulación. Se recomienda que el FCIC se envíe con las evidencias en ambiente de pruebas

Todos los Bancos participantes estuvieron “muy de acuerdo” con la conveniencia de efectuar este cambio.

FINTECH

PARA ACELERAR LA AUTORIZACIÓN DE EMPRESAS FINTECH SE SUGIERE INICIAR CON MODELOS BETA, LIMITANDO EL NÚMERO DE USUARIOS O DE ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN. ESTO PERMITIRÍA UN PROCESO DE DESARROLLO EN ETAPAS PARA IR CUBRIENDO LOS REQUERIMIENTOS SANDBOX.

Mejorar las plataformas requiere una constante evolución e inversión que debe permitir el ingreso de start ups y apoyar a las que ya están posicionadas.

Es muy importante que se acelere la autorización de empresas Fintech.

Hay instituciones que abusarían de la gente al estar bajo una prueba beta.

La ley Fintech ya establece disposiciones en materia de sandbox.

En la Consulta Institucional, el 50% de los respondientes estuvieron de acuerdo con la propuesta y 50% expresaron una postura neutra.

SECTOR POPULAR

EL SECTOR POPULAR SE HA INTEGRADO AL SISTEMA DE PAGOS A TRAVÉS DE UNA “TERCERIZACIÓN” DEL SERVICIO.

¿CÓMO FUNCIONA ESTE SERVICIO?

Hay que estimular con rebajas y premios al utilizar la tercerización del servicio

El 60% de los que contestaron dijo no conocer el servicio. El 60% de los participantes que contestaron indicó que funcionaba bien y un 40% consideró que el servicio era regular.

SIC

QUE SE ABRA MÁS EL “OPEN BANKING” DE LAS SIC PARA HOMOGENEIZAR EL MANEJO DE DATOS DE CLIENTES ENTRE ENTIDADES FINANCIERAS, POR UN LADO, Y EMPRESAS COMERCIALES Y SOFOMES, POR EL OTRO, DE TAL FORMA QUE NO SE NECESITE LA FIRMA DE CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE PARA ESTAS ÚLTIMAS

Cualquier empresa que otorgue crédito puede obtener la información de un consumidor de manera fácil y rápida, en el formato que elija. Esta apertura beneficiaría a entidades académicas e investigación para realizar estudios en la materia.

Se mantuvo una respuesta neutral en torno a la propuesta aunque se resaltó la oportunidad para actividades de investigación académica.

SOFIPOS

¿QUÉ OPINA DE LA INTEGRACIÓN DE LAS SOFIPOS AL SISTEMA FINANCIERO, CON LOS MISMOS NIVELES DE CUENTAS Y MONTOS QUE LOS BANCOS?

Los niveles de cuenta hacen más sentido en las Sociedades Financieras Populares, por la simplicidad de la identificación del cliente.

Ayudaría a reducir costos a las Sofipos ya que, actualmente, se integran expedientes robustos incluso de cuentas cuya operación mensual promedio es igual o menor a \$1,000, lo que las hace costosas.

Respuesta gremial de la AMSOFIPO

SOFOMES EN R

¿QUÉ OPINA DE QUE LA BANCA DE DESARROLLO CAMBIE EL MODELO DE CALIFICACIÓN PARA FONDEAR A SOFOMES, APLICANDO UN MODELO DIFERENTE AL DE LOS BANCOS? ¿SI ESTÁ DE ACUERDO, INDIQUE QUÉ VARIABLES DEBERÍA DE UTILIZAR ESTE MODELO DE CALIFICACIÓN A LA SOFOME?

Escala diferente (por ejemplo, cartera vencida ligeramente más alta).

Permitir que las Sofomes decidan cuando tomar garantías de portafolio.

Certificado Sofom Alta Calidad / Fortaleza de capital.

Indicadores financieros bien definidos.

Casi el 64% manifestó estar de acuerdo con la propuesta y sólo 9.09% expresó estar “algo en desacuerdo”.

En este apartado cabe destacar la propuesta de las Afores para integrar todos los sistemas pensionarios del país. Según la percepción generalizada, hay desorden en los sistemas pensionarios, falta un estimado real de la contingencia que representan para el Estado y de la injusticia que se permite al evitar que un trabajador que cambie de un trabajo a otro pierda su capital debido a que no hay portabilidad entre los sistemas estatales, locales y municipales.

Comentarios adicionales por Sector

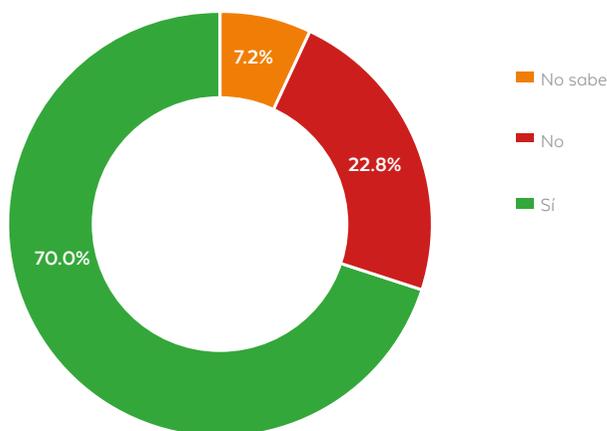
SUBSECTOR	COMENTARIOS
Afores	Mejor información a usuarios sobre los servicios y la relevancia del ahorro para el retiro. Desarrollo de corresponsales en zonas remotas. Que parte de los programas sociales se usen para el retiro. Que las Afores se unan para mejorar el servicio. Que se use excedente presupuestal al pago de pensiones. Hay la percepción de que el cambio en las tasas de contribución es positivo.
Afianzadoras	Que exista una regulación federal que sancione a quienes incumplen sus obligaciones, y que se incluya a los accionistas. Que se puedan recuperar garantías colaterales con rapidez y que se tenga acceso a la información que cada persona declara ante el SAT.
Almacenes	Regulación específica para los almacenes, acorde a su naturaleza y operación de mercancías, no de dinero.
Bancos	Trabajar en equipo, haciendo sinergias y compartiendo conocimientos y experiencias. Agilizar los procesos con la CNBV, en particular considerar como revisión anual un FCIC acortado a fin de simplificar y optimizar las revisiones de los anexos 52 y 58 de la CUB.
Casas de Bolsa	Que haya políticas públicas más abiertas a la competencia entre intermediarios y se evite la concentración.
Fintechs	Mayor educación y conectividad. Brindar servicios electrónicos gratuitos para hacer menos operaciones en efectivo. Validar información sin costo entre instituciones reguladas. Revisar el marco tributario y automatizar los aspectos fiscales para que se hagan de manera más expedita.
SIC	Que se abra el "open banking" de las SIC para homogeneizar el manejo de datos de clientes entre entidades financieras, sin que se necesite la firma de consentimiento del cliente y que se promueva la competencia.
Sector Popular	Que el gobierno los use como canales para transferir recursos a empresarios y usuarios. Que las Uniones de Crédito puedan ejercer el crédito de nómina.
Sofipos	Simplificar el uso de corresponsales por tipo de operación.
Sofomes ER	Reforzar el marco legal en cuanto a ejecución y fortalecer la RENAPO con soluciones tecnológicas.
Sofomes ENR	Que las ENR sean realmente No Reguladas. "Checklist" más sencillo. Facilitar el manejo de garantías. Apoyo en pérdidas a segmentos como estudiantes. Educación financiera desde secundaria. Apoyos de organismos internacionales etiquetados a No Bancarios.

F)

Propuestas para mejorar el servicio al cliente

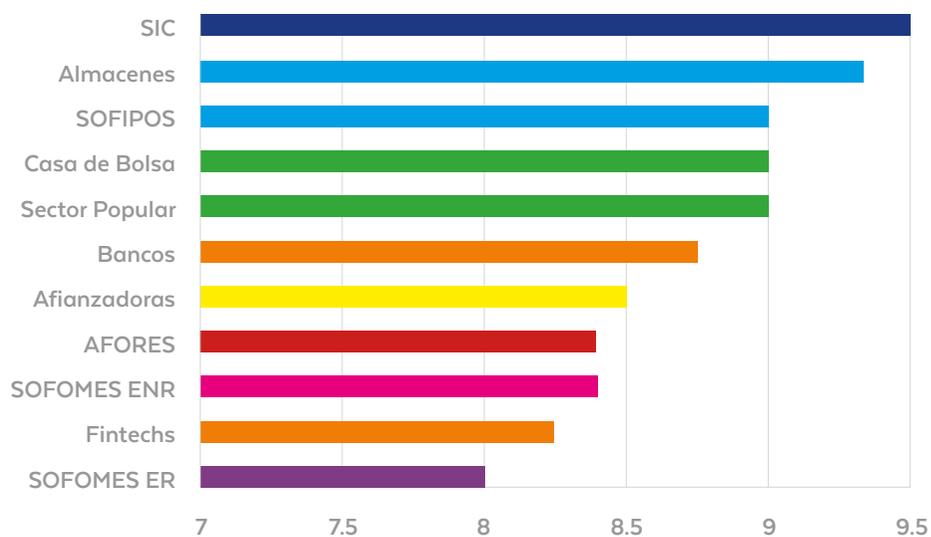
La Consulta Institucional incluyó el tema de percepción de los clientes sobre las empresas con el fin de conocer si los intermediarios financieros incorporan la visión del usuario de forma sistemática. El 70% de los entrevistados contestó afirmativamente a la cuestión de “si cuentan con un análisis actualizado de la opinión que los clientes tienen sobre su organización.”

EJERCICIO CONFIABLE DE OPINIÓN



Posteriormente se les solicitó que indicaran cómo eran percibidos por los usuarios en escala de 1 a 10 (10 indica excelente). Las respuestas se presentan a continuación:

PERCEPCIÓN DEL SECTOR



Las Aseguradoras, que constituyen el segmento con el más alto nivel de insatisfacción de los usuarios (21.7%), no respondieron la encuesta y los bancos, que también tienen un índice de quejas alto (7%) señalaron que su sistema de encuestas les arroja un buen nivel de aprobación de 8.75.

Al solicitar a las Instituciones que explicaran cómo se obtienen esas calificaciones, el 54.6% contestaron que aplican encuestas de satisfacción periódicamente. El 27.7% dice mantener una retroalimentación directa de clientes y el resto (18.8%) ofreció otras respuestas.

Un hallazgo de la Consulta Institucional es que, si bien la mayoría de los intermediarios financieros tienen esquemas de seguimiento para medir la satisfacción de los usuarios, todavía tienen un amplio margen para desarrollar metodologías robustas y sencillas a fin de conocer con mayor precisión la percepción de los clientes sobre sus servicios.

Calidad en el servicio y reclamaciones formales

Para analizar la calidad de los servicios tomamos como referencia el panorama general de las reclamaciones de los usuarios hacia las instituciones financieras, así como las razones particulares de las quejas.

Esta sección es muy relevante pues evidencia temas poco discutidos, por ejemplo, el hecho de que los usuarios acudan primero a la Condusef en lugar de quejarse en la UNE de cada Institución, lo que impide la atención inmediata. Otros temas que no han sido explorados son las quejas por la “Gestión cobranza Redeco”, donde se presume que hay una falla metodológica importante al contabilizar las quejas.

El artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros dispone que cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada para la atención de quejas (“UNE”). Pero además de la UNE y la Condusef, los usuarios de Seguros y Fianzas y las Afores tienen la posibilidad de presentar sus quejas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

El Portal de Condusef incluye el total de reclamaciones imputables a las entidades financieras canalizadas en las UNE y reclamaciones directas en Condusef ⁵.

5. En el Reino Unido los otorgantes de crédito pueden recibir reclamos de sus usuarios a través de las agencias gubernamentales (FSA y FCA, ver más adelante) por la asequibilidad (“affordability”) del crédito de acuerdo con su capacidad de pago, situación que en México no está clasificada como causa de reclamación.

	RECLAMACIONES IMPUTABLES A ENTIDADES (2019)	NÚMERO DE CUENTAS 1/	PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN DE USUARIOS 2/
BANCOS	7,415,860	101,358,270 a/	7.3
ASEGURADORAS	113,886	523,903 (primas)	21.7
AFORES	24,466	62,879,959	.04
SOFOMES ENR	171,310	ND	ND
SOFOMES ER	91,024	ND	ND
SOFIPOS	13,934	5,200,000 b/	.3
SOCAP	6,081c/	17,317,440	.04
SOC. INFORMACIÓN CREDITICIA	80,395	120,000,000d/	.07
CASA DE BOLSA	164	269,844 e)	.06
CASA DE EMPEÑO	797 f)	30,000,000 g)	.003

Fuente: Condusef. Buró de Entidades Financieras y Profeco para casas de empeño.

1/ Se toma número de cuentas debido a que no existe una estadística del número de clientes. Fuente: CNBV Panorama de Inclusión Financiera 2019.

2/ Reclamaciones totales/número de cuentas.

a) No incluye créditos a fin de no duplicar, ya que para otorgar un crédito hay que tener una cuenta. CNBV Panorama de Inclusión Financiera 2019.

b) No incluye créditos, por la misma razón que en b) .

c) 84% de reclamaciones corresponden a una sola Caja.

d) Número de consultas de reportes de crédito.

e) <https://www.eleconomista.com.mx/mercados/Casas-de-Bolsa-seducen-a-clientes-chiquitos-20190512-0053.html>.

f) Ene. Sept. 2018

g) Número de préstamos prendarios en 2015. Pablo Cotler y Rodrigo Carrillo. Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Vol. 13 No. 2, (2018), pp. 247-272 . “El Mercado de Préstamos Prendarios en México: Quién lo usa, cuánto cuesta y qué tanta competencia hay“

Este cuadro, que mide el porcentaje de insatisfacción de los usuarios, nos da una idea general del descontento de los usuarios. Los dos subsectores predominantes en la insatisfacción son los bancos y aseguradoras. Las demás Instituciones tienen relativamente pocas quejas; la salvedad es que no podemos analizar el caso de las Sofomes, ya que no encontramos información sobre número de cuentas totales en éstas últimas. Es interesante señalar que en las Casas de Bolsa, Afores, Sofipos, SIC, SOCAP y Casas de Empeño el número de reclamaciones es bajo en proporción al número de cuentas y con respecto a los otros subsectores.

Análisis de quejas por subsector

BANCOS

El dato agregado de reclamaciones de Condusef y reclamaciones directas a los bancos en 2018 (no hay datos disponibles para 2019) arroja un total de 7,271,218. A modo de comparación, en el Reino Unido (RU) el número de quejas (Enquiries)⁶ en el FSA durante un año observado (2o Semestre 2018 y 1er semestre 2019) fue de 234,598; y las quejas directas a través del Financial Conduct Authority en el mismo período fueron 2,490,616; un total de 2,725,214.

Al comparar la satisfacción del usuario en ambos países con base en el total de cuentas, el resultado es 7.3%, para México frente a 3.9% del RU. La conclusión es evidente: según los usuarios, los bancos tienen una mejor operación en RU⁷.

En el caso de los bancos la queja más recurrente (27.6%) en México se refiere a los consumos no reconocidos, seguidos por la gestión de Cobranza (a través de Despachos de Cobranza) con 12.3%.

PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Consumos no reconocidos	27.62%
Gestión de Cobranza Redeco	12.26%
Cargos no reconocidos en la cuenta	7.66%
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario	5.34%
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	5.20%
Transferencia electrónica no reconocida	5.06%
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	3.15%
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	2.24%
Depósito no aplicado total o parcialmente	1.90%
Cajero automático no entrega la cantidad solicitada	1.87%
Otras causas	27.71%

6. Definido como el cliente que se acerca al FSA para explicar un problema. Si el FAS continúa investigando lo denomina "New complaint". Enquiry=reclamación. FSA y Financial ombudsman.org.uk

7. Las quejas no incluyen el producto de seguro de protección de pagos (payment protection insurance) debido a que desde 2009 se prohibió la venta de dicho producto por considerarlo inapropiado y las quejas son rezagadas.

Los resultados de la Consulta muestran que los bancos encuestados buscan atender las quejas que los usuarios presentan ante Condusef de distintas formas: cobranza preventiva a través de distintos canales, acercamiento con el cliente para escuchar fallas, mejorar la atención al cliente en sucursal, tener diversos puntos de contacto para reclamos, incorporar factores de autenticación adicionales, abonos de buena fe mientras se investiga, mayor educación financiera, monitoreo constante de las quejas e informando al cliente sobre puntos de contacto etc.

AFOREs

El porcentaje de insatisfacción del usuario con respecto al servicio que recibe de la Afore es muy bajo, apenas 0.04%. Las principales reclamaciones aluden a la falta de atención en algún trámite o trámites no concluidos (que representan el 62% de las quejas).

PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	62.61%
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	7.51%
Separación de cuentas no concluida o no atendida	6.65%
Inconformidad con los saldos	4.43%
Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida	2.90%
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	2.82%
Otras causas	13.09%

Las Afores respondieron con comentarios que se concentran en tener una mejor comunicación con el usuario para conocer al detalle la inconformidad y elaborar estrategias para mantener informado al cliente; asimismo sugieren universalizar el estado de cuenta, conformar expedientes con comentarios de clientes y mejorar la coordinación con el IMSS e Infonavit.

SOFIPOS

Entre las SOFIPOS, el índice de insatisfacción es también bajo, apenas de 0.3%; de este pequeño porcentaje la gestión de Despachos de cobranza se lleva casi el 50% de los reclamos.

PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Gestión de Cobranza Redeco	48.39%
Actualización de historial crediticio no realizada	12.55%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	6.17%
Incumplimiento con los términos del contrato	5.27%
No se entrega la carta liberación de adeudos y/u otros documentos	4.85%
Solicitud de cancelación no atendida y/o aplicada	2.85%
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente	2.37%
Otras causas	17.55%

Las respuestas de las Sofipos resaltan que se necesita revisar la metodología de los despachos de cobranza, ya que la Condusef toma las observaciones que en realidad se refieren a algún despacho de cobranza y las reparte entre las entidades que toman el servicio de ese despacho. También se mencionan otros comentarios, como dar el correo y teléfono de la UNE al cliente y mejorar la comunicación con despachos para confirmar pagos y montos .

SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Las Sociedades de Información Crediticia (“SIC”), producen los reportes de crédito que requieren: a) las Instituciones Financieras (con permiso del usuario), b) los mismos usuarios, c) entre las misma SIC se dan información para completar el reporte que es requerido por a) o b). El Índice de insatisfacción es apenas 0.07%.

PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	51.43%
Créditos no reconocidos en historial crediticio	39.39%
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	9.19%

La respuesta al pequeño número de quejas dirigido hacia las SIC es que deben mantener su esfuerzo de mejora continua y depurar el manejo de información al público así como brindar mayor educación financiera.

SOFOMES ER

De acuerdo con el catálogo de la SHCP existen alrededor de 49 Sofomes ER. El 50% de las respuestas obtenidas indica que no les aplica ninguna de las quejas registradas en la Condusef. El resto señala que deben acercarse más al cliente y realizar cobranza preventiva con distintos canales de comunicación, mejorar la capacitación del personal para atención del cliente, gestionar la prevención de fraudes y monitorear transacciones, capacitar al personal y al cliente con educación financiera y establecer nuevas formas de comunicación y abrir canales adicionales.

PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Gestión de Cobranza Redeco	21.97%
No se entrega la carta liberación de adeudos y/u otros documentos	15.34%
Negativa a la conclusión anticipada establecida en el contrato	11.96%
Solicitud de cancelación no atendida y/o aplicada	9.09%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	7.45%
Incumplimiento con los términos del contrato	4.24%
Actualización de historial crediticio no realizada	3.95%
Consumos no reconocidos	3.34%
Otras causas	22.66%

SOFOMES ENR

El 54% de las SOFOMES ENR respondieron que no les aplica las quejas de la gestión de cobranza Redeco, pero otras Sofomes dicen que hay que evitar hacer cargos no pactados. También señalan que es necesario capacitar más al cliente, tener un estado de cuenta claro y conformar una unidad especial para atender quejas.

PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Gestión de Cobranza Redeco	20.35%
Negativa a la conclusión anticipada establecida en el contrato	18.64
No se entrega la carta liberación de adeudos y/u otros documentos	16.29
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	9.35%
Incumplimiento con los términos del contrato	7.25%
Solicitud de cancelación no atendida y/o aplicada	5.40%
Actualización de historial crediticio no realizada	4.06%
Consumos no reconocidos	1.34%
Otras causas	17.32%

SOCAPS

El 50% de las Socaps que contestaron el cuestionario dicen que no les corresponden las quejas registradas en Condusef.

PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Gestión de Cobranza Redeco	31.64%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	10.62%
Actualización de historial crediticio no realizada	9.47%
Incumplimiento con los términos del contrato	8.08%
Beneficios no aplicados al crédito	4.16%
No se entrega la carta liberación de adeudos y/u otros documentos	2.77%
Solicitud de cancelación no atendida y/o aplicada	2.31%
Otras causas	17.32%

Los comentarios para mejorar la atención en torno a las quejas son: promover contacto directo con los morosos y establecer contratos que no afecten la economía del deudor, tener procedimientos efectivos para las solicitudes de trámite no atendidas, revisar y explicar con claridad el contrato y el cálculo de intereses, ayudar al cliente en todo el proceso y analizar las situaciones recurrentes en un comité técnico.

CASAS DE BOLSA

Las Casas de Bolsa tienen un registro mínimo de quejas. Sugieren, sin embargo, que las declaraciones anuales de impuestos lleguen completadas al 100% y que el cliente inconforme acuda en primera instancia a la UNE antes que a la Condusef.

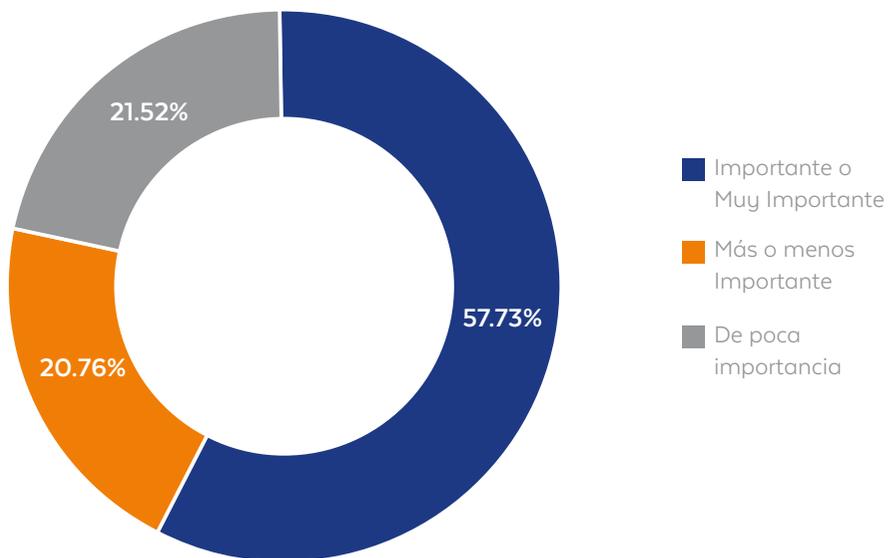
PRINCIPALES QUEJAS EN CONDUSEF	2019 (ENE-DIC)
Inconformidad con el monto en el cobro de impuestos	18.2%
Inconformidad con la aclaración de los términos de contrato	8.5%
Cargos no reconocidos en la cuenta	8.5%
Negativa a la entrega de valores	6.1%
Incumplimiento con los términos del contrato	4.3%
Inconformidad por la negativa de devolución de recursos invertidos no entregados a su vencimiento.	3.7%
Otras causas	50.7%

G)

La importancia de la banca de desarrollo

La Banca de Desarrollo ha tenido un papel fundamental en algunos países por su capacidad de detonar la actividad económica, generar empleo y procurar, por esas vías, el bienestar de las personas. En México su operación ha tenido altibajos. Los resultados de la Consulta muestran que el 60% piensa que es “importante” o “muy importante”, frente a un 40% opina que no es tan importante, como se aprecia en la siguiente gráfica.

IMPORTANCIA DE LA BANCA DE DESARROLLO



A continuación se muestran los comentarios y sugerencias de los participantes.

SUBSECTOR	COMENTARIOS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO
Afores	Debe tener mayor cobertura nacional y apoyar las exportaciones con contenido nacional. Opera aislada del sistema financiero y cambia de objetivos cada sexenio. Debe tener mayor autonomía y una verdadera interacción con el resto del sistema.
Afianzadoras	Se deben desarrollar programas generales y darles mayor difusión, así como flexibilizar los requerimientos.
Almacenes	Se necesitan reglas específicas y homologadas para el descuento de certificados de depósito. Simplificar los reportes que se piden y retomar información procesada por la CNBV a fin de evitar duplicidad en el proceso. Establecer programas de garantía que permitan la obtención de líneas de fondeo a los intermediarios financieros.
Bancos	Trabajar en sinergias con la banca comercial, intercambiando conocimiento y experiencia en beneficio de las personas y del sector.
Casas de Bolsa	Que impulse actividades que apoyen el desarrollo del mercado de valores, como dar liquidez para agilizar los procesos de compensación y liquidación, a fin de reforzar esquemas de financiamiento a empresas medianas.
Fintechs	Debe cubrir Fintech y financieras más pequeñas, ya que se concentra en Bancos y Sofipos grandes. Debe invertir en proyectos que impulsen a las comunidades y crear un centro de consultoría y asesoría.
SIC	Debe trabajar con las SIC autorizadas para acceder a otros productos y servicios que ayuden en su misión. Debe fomentar la libre competencia.
Sector Popular	Debe trabajar en pro de la expansión de los flujos crediticios y financieros que contribuyan al crecimiento económico. Se debe considerar más a fondo la inclusión financiera como mecanismo de alivio a la pobreza.
Sofipos	Unificar los informes que solicitan y basarse en los reportes regulatorios que se entregan a la CNBV. Establecer programas de garantía que permitan la obtención de líneas de fondeo a los intermediarios para que, a su vez, se beneficie a la población en general.
Sofomes ER	Facilitar acceso a recursos y fondeo; dar apoyo con garantías y tasas que fomenten el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.
Sofomes ENR	Facilitar garantías y fondeo competitivo. Reducir la burocracia. Promover la educación financiera y eliminar la corrupción interna.



Paseo de las Palmas 731 Int. 603
Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11000
México, Ciudad de México
E-Mail: informacion@unifim.org.mx