



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**EDUCACIÓN FINANCIERA PARA TODOS**

*REPORTAJES*

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER LA LICENCIATURA  
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**P R E S E N T A**

**FABIOLA SÁNCHEZ ALMARAZ**



**ASESORA: LIC. MARÍA DE LOS ÁNGELES CRUZ ALCALDE**

**MÉXICO, D. F. 2011**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

Dice mi mamá que desde los ocho años de edad expresé mi deseo por ser periodista, sinceramente no lo recuerdo. Sin embargo, agradezco a Dios por permitir que mi sueño se haya hecho realidad: soy periodista, ¡lo conseguí!

Me siento contenta, plena, llena de verdadera gratitud en el alma. Dios mío, gracias por dejarme estar aquí, por la fuerza que me has obsequiado y por ser testigo de mi andar en este mundo, de mis caídas y de mis triunfos, de mis lágrimas y de mis bellos momentos, como el que hoy en día estoy experimentando al cerrar este círculo llamado licenciatura. Sabes a la perfección cuál ha sido el camino que he recorrido para llegar a la conclusión de la tesis, de este trabajo de investigación que te ofrezco con amor y devoción.

Otro de los grandes pilares en este recorrido ha sido mi mamá, a quien doy las gracias por escucharme durante mi niñez y recordarme que los sueños se hacen realidad. Gracias por haber trabajado día y noche para llevarnos el sustento a la casa y convertirnos en guerreros de la vida, en profesionistas capaces de luchar por ser hombres y mujeres de bien a pesar de no tener a la figura paterna que de un momento a otro desapareció de nuestras vidas. Gracias por tus desvelos, por enfrentar tus miedos y por educarnos con valentía a pesar de que durante muchos años no estuviste a nuestro lado para disfrutarnos en familia como deseabas.

Alicia Almaraz Miranda, madre, agradezco la inyección de fe y fuerza que me diste para cruzar sana y salva la meta, que al principio veía muy lejana pero conforme fueron pasando los meses me acercaba más a ella, con tanta emoción que tuve miedo de estar soñando.

Pero los sueños también se concretan gracias al apoyo y paciencia de seres excepcionales que han entregado parte de su vida a la formación de cientos de profesionistas, quienes hemos tenido la fortuna de practicar los conocimientos que nos compartieron, desde que aprendimos a recortar en el jardín de niños hasta la universidad; gracias mis queridos profesores.

Profesora María de los Ángeles Cruz Alcalde, mi especial agradecimiento a usted por ayudarme a creer en mi capacidad y seguridad para elaborar esta tesis. Gracias por su paciencia insuperable y por el tiempo dedicado a la revisión de esta investigación.

Maestra, quiero hacer un reconocimiento al profesionalismo que ha inyectado a cada grupo de universitarios que hemos pasado por las aulas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (FCPyS), en las que usted se desempeña con el mayor compromiso para formar periodistas entregados a su labor y a desempeñar con honestidad su función social.

Elizabeth Fabiola Guízar, María Teresa García, Erika Trejo y Juan Nadal, mis sinodales. Gracias por el valioso tiempo que invirtieron en la revisión de la tesis y por sus puntuales comentarios, los cuales sin duda fortalecieron la investigación. Apreciaré por siempre su apoyo y enorme contribución.

Doy gracias porque este trabajo de investigación lo he realizado con verdadera vocación periodística, por el amor al oficio que durante poco más de una década me ha permitido ganar el sustento, rebasar las fronteras de mi país, conocer otras culturas y portar con orgullo, en cualquier lugar, mi estandarte de universitaria con garra Puma.

Formar parte de una de las generaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México fue una de las metas que logré materializar desde que ingresé en 1992 al Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente. A partir de ese

momento inició una etapa crucial en mi vida, la cual me abriría las puertas hacia nuevos objetivos profesionales y deseos personales, muchos de ellos concretados y otros por cumplir.

Abuelitas Amalia y Carmen, ustedes fueron dos ángeles maravillosos que me impulsaron para ser la profesionista que ahora soy. Su amor, fuerza y paciencia son su más valioso legado.

Hermanos (Jorge, Natalie, Alma Rosa y Sandra) agradezco su apoyo y las porras que me echaron cuando más lo necesitaba, en los momentos en los que la valeriana y la lechuga no lograban mitigar el estrés.

Y no puedo dejar de mencionar a mis amigos, quienes escucharon con paciencia mis angustias y se mantuvieron al tanto de cada paso hacia la meta, y, lo mejor, me dieron su compañía y grandes momentos de diversión: Lulú Torres, santa, adorada, tu empuje fue clave al inicio de la tesis; Luz “Mujerón” Rodríguez, Barbrha Ibáñez, Gaby Barrios, Gabriel Mejía, Jahel Martínez, Soledad Lazcano, Bertha Alejandre y a todos que de alguna manera contribuyeron con su granito de arena. Dr. Luis Jesús Dorado, gracias por ayudarme a enfrentar la depresión.

He aprendido tanto desde 1999, cuando dejé la FCPyS. Mi vida ha dado un giro de 360 grados. Empero, lo más hermoso es que estoy ¡más viva que nunca! He caído, me he levanto y sigo, no me dejo vencer. Mientras la fe permanezca en mí no existirán barreras en mi camino.

Me queda claro lo siguiente: “Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”, así lo dijo Mahatma Gandhi.

# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>I</b>
<b>Educación financiera: \$aber e\$ poder</b> Razones de pe\$o para aprender	<b>1</b>
<b>Crédito: un arma de doble filo</b>	<b>17</b>
<b>Ahorro: un reto para los mexicanos</b>	<b>47</b>
<b>El secreto de una vida plena</b>	<b>68</b>
<b>Dime en qué gastas y te diré qué hacer</b>	<b>85</b>
<b>Más vale prevenir que lamentar</b>	<b>93</b>
<b>El árbitro del juego</b>	<b>110</b>
<b>Epílogo</b>	
La educación financiera hoy	<b>122</b>
El valor de la hemerografía y de las entrevistas	<b>130</b>
<b>Glosario</b>	<b>135</b>
<b>Fuentes informativas</b>	<b>153</b>

## INTRODUCCIÓN

***"El conocimiento es la mejor inversión que se puede hacer".***

Abraham Lincoln

En el 2007, mientras conducía rumbo a mi casa, tuve la oportunidad de sintonizar en la radio una entrevista que le hacían a Loreto García Muriel, directora de Educación Financiera de Banamex, quien daba detalles sobre el Primer Encuentro Nacional de Educación Financiera, evento abierto a todo el público que se desarrolló en seis paneles (financiero, social, educativo, familiar, mediático y empresarial) para abordar temas relacionados con la educación financiera desde cualquier ángulo o posición, como ama de casa, estudiante, empleado, micro empresario, inversionista, catedrático o funcionario público; con grandes ingresos o viviendo al día. La reunión tenía como fin aprender, conocer y mejorar la calidad de vida de los asistentes.

¿Educación financiera? Al principio me parecieron ajenas ambas palabras, sin embargo, al oír atenta la breve entrevista comprendí su importancia y lo favorecedor que podría resultar para millones de personas ese tipo de información e instrucción relacionada con el dinero que se gana y se gasta, con el que se adeuda o se desea ahorrar, con los productos y servicios financieros que adquieren y manejan millones de mexicanos, entre ellos familiares y amigos, ya sea porque quieren mantener seguro su dinero, generar un patrimonio, porque es el medio que les permite cobrar su salario, entre muchos porqués.

Asimismo, me di cuenta de que no se necesita ser experto en economía para interesarse en ordenar las finanzas personales apoyados en la educación financiera. Hombres y mujeres, adultos y niños, estudiantes y profesionistas, empleados y comerciantes, todos tenemos la posibilidad de acercarnos a este

tema que forma parte de nuestra realidad y usarlo como una herramienta que nos ayude a manejar el dinero sin dolores de cabeza.

También repuse en otro aspecto: los comunicólogos tenemos en las manos un arma importante para acercar el tema de la educación financiera a la sociedad, me refiero al periodismo, ya sea a través de los diversos medios de comunicación o de otros foros en los que se puedan registrar experiencias pero también soluciones ligadas a dos problemáticas constantes: el endeudamiento y la ausencia del hábito del ahorro en los hogares.

Es por ello que en mi papel de comunicóloga y basándome en los estudios de Lourdes Romero sobre la actualidad del periodismo, pretendo acercar a la sociedad el tema de la educación financiera y crear conciencia respecto a la importancia de manejar su dinero basados en este conocimiento. La vía que utilizaré para alcanzar este propósito es un conjunto de reportajes, o bien, como los define Romero, “relatos no ficcionales o relatos periodísticos que pretenden llegar al conocimiento de la verdad sobre un suceso”<sup>1</sup>, en este caso la importancia de la educación financiera como eje rector para la toma de decisiones ante la diversidad de productos y servicios que ofrecen los intermediarios financieros en nuestro país, por ejemplo, los bancos, las aseguradoras, los Administradores de Fondos de Ahorro para el Retiro (AFOREs), por citar algunas.

Y es que los relatos no ficcionales “se dirigen primordialmente a las creencias de los lectores y tienen funciones prácticas tales como ampliar sus conocimientos, provocar cambios de opinión, de necesidades y de objetivos. Generalmente los temas tratados en este tipo de relatos periodísticos son actos de denuncia y crítica que se refieren, de manera principal, a hechos sociales de actualidad: guerras, represiones, asesinatos, xenofobia, explotación, avances tecnológicos, condiciones laborales, grupos marginados. El lector, al actualizar estos relatos,

---

<sup>1</sup> Lourdes Romero, *La realidad construida en el periodismo. Reflexiones teóricas*. p. 28.



adquiere conocimientos y asume determinados puntos de vista ante los hechos narrados. También puede alterar sus creencias e, incluso, modificar sus intenciones para acciones futuras”<sup>2</sup>, explica Romero.

Los relatos periodísticos contribuyen a transformar hábitos, creencias y posturas; ayudan a crear conciencia respecto a varios asuntos, sobre todo cuando éstos atañen e impactan directamente a la población, en este caso al bolsillo de quienes tienen acceso a los servicios financieros. Y, en efecto, eso es lo que permite llevar a cabo la educación financiera por medio de una serie de temáticas, tales como el crédito, los seguros, el presupuesto, el ahorro para el retiro, entre otras.

Una de nuestras misiones como profesionales de la comunicación, como periodistas, es informar a la sociedad sobre temas que la involucren de forma directa o indirecta, a través de un lenguaje claro y sencillo, con datos que despierten su atención, en este caso los que le permitan visualizar su realidad ante las instituciones financieras y entender que muchos de los productos y servicios (seguros, tarjetas de crédito y débito, entre otros) que éstas brindan pueden alterar en cualquier momento la estabilidad de su economía y, por lo tanto, de su calidad de vida, incluso de su salud.

De acuerdo con Lourdes Romero “los hechos se vuelven actuales en la medida en que despiertan la conciencia del público y lo preparan para actuar. Lo que sucedió hace algunos días es incorporado al presente del receptor, a su conversación y también a su reflexión y acción. El hombre contemporáneo actúa en el presente social y su referencia son los hechos que los medios le han transmitido”<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, p. 48

<sup>3</sup> *Ibid.*, p. 15.

Luis Fabre Pruneda, vicepresidente técnico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), explica que la educación financiera abarca los conocimientos y el proceso por medio del cual la gente, mediante información y consejos prácticos, conoce y entiende mejor los productos financieros, así como los conceptos relacionados y los riesgos que implican, y desarrolla la habilidad de tomar mejores decisiones sobre el manejo del dinero. “Educación financiera es, en suma, el conjunto de conocimientos necesarios para tener buenas finanzas personales”, añade.

Un dato clave respecto a la necesidad de adquirir educación financiera lo revela la “Encuesta sobre uso de servicios financieros 2009”, realizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), donde se expone que en los últimos años se ha duplicado el número de usuarios de servicios financieros: “Entre 50 y 57 por ciento de la población utiliza servicios financieros. Estas cifras representan un incremento sustancial con respecto a los últimos datos de una encuesta del Banco Mundial y muestran los avances logrados en materia de inclusión financiera, que es un reto para el gobierno federal, ya que las estadísticas revelan que en la medida que la población utiliza los servicios financieros mejora su calidad de vida, pero también en algunos casos la falta de conocimiento y de información representa un riesgo que debe atenderse”<sup>4</sup>.

Las cifras presentadas por organismos como la SHCP, la CONDUSEF e incluso el Banco Mundial ponen de manifiesto que son millones de mexicanos los que mantienen algún tipo de relación con instituciones financieras, sin embargo, los niveles de endeudamiento que presentan (los cuales se reflejan en las notas periodísticas de las secciones financieras de los diarios impresos y electrónicos) aluden a su falta de conocimiento al momento de contratar, por ejemplo, una tarjeta de crédito, una cuenta de ahorro, un pagaré, una tarjeta de tienda departamental (Sears, Suburbia, por ejemplo), etcétera. De ello surge la

---

<sup>4</sup> NOTIMEX, *México duplica usuarios de servicios financieros*, [en línea], *El Economista.mx*.

importancia de generar conciencia sobre lo que es la educación financiera, así como las razones y beneficios de adquirirla sin ser un experto.

En la Semana de Educación Financiera, realizada por primera vez en el 2008, titulada “Educación financiera es tu ganancia”, Luis Pazos de la Torre, presidente de la CONDUSEF, subrayó la importancia del conocimiento financiero: “La mejor profilaxis es la educación financiera, hay 25 millones de tarjetas allá afuera y resultan armas de doble filo, 39 millones de AFORES y usuarios que no revisan sus correos para informarse sobre las opciones referentes a su pensión, 29 millones de cuentas de cheques y no conocen el riesgo por la falta de seguridad y olvidos, la gente pega las contraseñas de sus cuentas en los monitores de sus computadoras”<sup>5</sup>.

Según la Encuesta Nacional Ingreso-Gasto que realiza cada dos años el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI)<sup>6</sup>, los casi 26 millones de hogares que hay en México realizan operaciones financieras que van desde el pago de deudas a familiares hasta el abono a la tarjeta de crédito o las aportaciones a tandas. Tan sólo en el rubro de depósitos a cuentas de ahorro, tandas, cajas de ahorro, casi un millón de los hogares mexicanos más pobres depositan trimestralmente cerca de seis mil millones de pesos a ese tipo de instituciones financieras.

Por lo expuesto hasta aquí se puede apreciar que hoy la educación financiera se ajusta a la vida de la sociedad mexicana como el instrumento que le abre las puertas hacia alternativas más viables, justas y benéficas para su economía; que aleja a los tarjetahabientes de las tentaciones y de las “gangas” que a final de cuentas resultan una trampa para sus finanzas.

---

<sup>5</sup> Luis Pazos de la Torre, “Presupuesto familiar”, ponencia impartida en la presentación de la Semana Nacional de Educación Financiera.

<sup>6</sup> *Encuesta Nacional Ingreso-Gasto 2008*, [en línea], INEGI, p. 11.

Se debe entender que la educación financiera es un proceso que conlleva a desarrollar habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación permite a los individuos tomar decisiones personales de carácter económico.

Cada reportaje me permite dar un tratamiento periodístico a la información con el fin de que las personas ligadas a productos y servicios bancarios, o interesadas en acceder a ellos, logren comprender que la educación financiera es un instrumento que parece complejo, sin embargo, al acercarse a él sin temor y sin prejuicios obtendrán la ventaja y posibilidad de tomar decisiones adecuadas, mejorar sus finanzas personales, reclamar sus derechos y exigir protección a instancias como la CONDUSEF, que protege, defiende, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros desde su origen, en el año 1999.

El reportaje es el género periodístico indicado para destacar que la educación financiera es un tema que debe ser fomentado entre la población con el apoyo de instituciones públicas clave como la CONDUSEF y privadas como los bancos, los cuales poseen los medios económicos y de convocatoria para llegar a todos los sectores que conforman la sociedad.

La educación financiera es un tema que necesita ser acercado y explicado a la opinión pública, de manera que ésta pueda conocerlo, analizarlo y percibir sus bondades. Muestra clara y contundente de lo conveniente que resulta para los mexicanos adquirir educación financiera lo indican algunas cifras reveladas por José Carlos Borunda Zaragoza, director general de Promoción de la Cultura Financiera de la CONDUSEF durante la primera Semana de Educación Financiera realizada del 6 al 10 de octubre de 2008: “Recibimos un millón 200 mil llamadas el año pasado, de las cuales el 90 por ciento pedía orientación y el otro 10 por ciento se centró en quejas”.

Para Martín Vivaldi “se escriben reportajes con el sano propósito de informar al que no sabe. Periodísticamente, informar es más que una obra de misericordia: es una obligación de comunicación social. Desde el punto de vista del lector, se leen reportajes para averiguar lo que no se sabe o para aumentar nuestros conocimientos sobre lo que sabemos”<sup>7</sup>.

También, subraya Vivaldi, el reportaje “cumple una misión, no sólo informativa sino cultural de primer orden. Informa a los lectores, comunica cuanto de comunicable haya en el mundo y, al propio tiempo, conforma sus gustos, afina el paladar literario del público lector. Porque la información realizada y trabajada con altura, con nivel literario y precisión periodística -incluso con preocupación filosófica- puede ser (lo es, lo está siendo ya) una poderosa fuerza educativa”<sup>8</sup>.

Eduardo Ulibarri señala que “en el reportaje hay información con diferentes grados de profundidad y extensión. Los medios recomendados para obtener esta información varían, pero la observación testimonial, la documentación, la investigación inspirada en métodos científicos y las entrevistas son esenciales. Su propósito puede ser informar acerca de un hecho inmediato, narrar al lector lo que acontece en lugares remotos, ampliar la noticia o revelar la trama de los vínculos existentes en un conjunto de hechos”<sup>9</sup>.

Cabe destacar que para elaborar cada reportaje me he apoyado en el método de interpretación de la realidad expuesto por la maestra Lourdes Romero con el que como periodistas podemos ejercer nuestra actividad, el cual consiste en:

**a) Seleccionar de la multitud de estímulos que le llegan sólo aquellos que reúnen las características para ser noticias.** Considero que la educación financiera es un hecho significativo y trascendental, es digna de ser contada,

---

<sup>7</sup> Gonzalo Martín Vivaldi, Géneros periodísticos: Reportaje, crónica, artículo (análisis diferencial), p. 85.

<sup>8</sup> *Ibid.*, p. 118.

<sup>9</sup> Eduardo Ulibarri, *Idea y vida del reportaje*, p. 28.

fomentada, difundida en todos los sectores que conforman a la sociedad; es un tema de interés periodístico.

**b) Investigar sobre el hecho seleccionado para acceder a su esencia.** Se investigan a profundidad las interrelaciones del hecho con otros, las causas que lo originaron y los efectos que provoca. El objetivo es reflexionar sobre el acontecimiento para conocer su estructura y ubicarlo en su contexto. El periodista debe ser capaz de captar el hecho dentro de una realidad compleja, comprenderlo y expresarlo; ésta es la tarea de interpretación del periodismo, comenta la maestra Romero.

**c) Comunicar la información interpretada de diversas maneras (situándola, ambientándola, explicándola, juzgándola) para que pueda ser comprendida por el público al que va dirigida.** En otras palabras, redactarla en los distintos géneros periodísticos, en esta ocasión por medio del reportaje, o para ser más específicos, una serie de reportajes. El proceso de interpretación de la realidad alcanza su etapa final cuando la historia es contada; para ello es necesario redactarla.

Por otro lado, retomo a Máximo Simpson<sup>10</sup> en el análisis que hace sobre la manera en la que el periodista se aproxima a los fenómenos que le toca investigar e interpretar, establece que el reportaje debe vincularse claramente con problemas sociales que gravitan sobre grandes sectores de la comunidad y que no se trata de un relato “esencialmente informativo”, referido a acontecimientos de “interés actual o humano”, sino de un género que contiene esencialmente los siguientes elementos:

1. representa una investigación;
2. proporciona antecedentes, comparaciones y consecuencias;
3. se refiere a una situación general de carácter social, aunque parta de un hecho particular;

---

<sup>10</sup> Máximo Simpson, “Reportaje, objetividad y crítica social (el presente como historia)” en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, p. 146.

4. incluye análisis e interpretaciones;
5. establece conclusiones.

Simpson puntualiza que el reportaje “permite explicar y conferir significación a situaciones y acontecimientos; constituye, por ello, la investigación de un tema de interés social en el que, con estructura y estilo periodístico, se proporcionan antecedentes, comparaciones y consecuencias, sobre la base de una hipótesis de trabajo y de un marco de referencia teórico previamente establecido”<sup>11</sup>.

Máximo Simpson destaca que los periodistas como investigadores sociales tenemos que ir al encuentro de los hechos con una hipótesis de trabajo previa, aprehender la realidad ordenando el aparente caos de acontecimientos mediante conceptualización. “Por eso importa insistir en que el tipo de acercamiento a la realidad que exige el reportaje supone partir de un marco de referencia teórico previamente establecido”<sup>12</sup>.

Por lo comentado hasta aquí, puedo establecer que el reportaje es el género periodístico que permite -a través de un método de investigación y de exposición- analizar, comprender y expresar determinado hecho que tiene su referente en la realidad con el propósito de transmitir información que impacte en el conocimiento, actitudes, hábitos e ideologías, que proporcione pautas de comportamiento para encarar la vida diaria. Para su elaboración el periodista se basa en la observación directa, en escritos –textos periodísticos, boletines, tesis, libros, etc.-, y en entrevistas.

Los reportajes aquí conformados aportan un panorama claro y sencillo de entender que guiará a los lectores para que sepan elegir acertadamente cuando se trate de seleccionar instituciones financieras o analizar el tipo de servicio o

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, p. 147.

<sup>12</sup> *Ibid.*, p. 150

producto con el que se van a comprometer pero apoyados en un aliado: la educación financiera, clave en la conservación de finanzas saludables.

El primer reportaje titulado “Educación financiera: \$aber e\$ poder” aporta el significado de la educación financiera, detalla su importancia y señala los beneficios que trae a las finanzas personales. Asimismo, da a conocer cuáles son las instituciones a las que se puede recurrir para empezar a cultivar este conocimiento que como se ha dicho no es exclusivo de los intelectuales o expertos en la materia sino de toda persona que tenga dinero en sus manos.

El siguiente texto, “Crédito: un arma de doble filo”, aborda un tema que resulta paradójico, ya que por un lado se supone que contribuye a adquirir bienes y servicios con la facilidad de pagarlos en determinado tiempo, sin desembolsar el dinero en una sola exhibición; empero, la otra cara de la moneda indica que los tarjetahabientes al no saber utilizar el crédito realizan compras compulsivas que los conducen a un abismo llamado endeudamiento.

El crédito abre la temática seleccionada para abordar los rubros más familiarizados con las finanzas personales de los mexicanos y que están ligados a los programas, foros y eventos de educación financiera creados y organizados por instituciones financieras públicas y privadas, como se podrá leer en el reportaje.

El tercer reportaje, “Ahorro: un reto para los mexicanos”, demuestra con cifras y testimonios que en nuestro país el hábito del ahorro resulta una tarea complicada, ya que la falta de una organización en las finanzas junto con las deudas que rebasan el sueldo que se gana impiden que éste se convierta en una alternativa real capaz de materializar planes, proyectos y hasta sueños.

Es por lo anterior que incluyo el reportaje “Presupuesto: dime en qué gastas y te diré qué hacer”, el cual en cierto momento se puede convertir en una guía para



organizar el caos financiero que arroja la iniciativa de sentarse con papel y lápiz en la mano para saber, en efecto, las cantidades que se ganan a nivel personal, en pareja o familiar, de tal forma que se logre cubrir los gastos básicos, los secundarios y hasta generar la posibilidad de empezar a dar los primeros pasos en cuestión de ahorro.

El penúltimo relato periodístico, “Más vale prevenir que lamentar”, denota las ventajas de adquirir alguno de los seguros que abundan actualmente en el mercado, desde los más básicos como el automotriz hasta otros más sofisticados como el educativo, al que muchas personas, incluso, no identifican. Además motiva la lectura de las letras chiquitas y de los contratos que se firman al adquirir esta clase de producto financiero que manejado a nuestro favor trae diversos beneficios, sobre todo si llegamos a la conclusión de que los siniestros y emergencias ocurren en cualquier momento y pueden aterrizar en una coyuntura en la que no se cuente con los recursos económicos suficientes para enfrentarlas.

En “El árbitro del juego”, expongo el papel de la CONDUSEF, que garantiza la defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros a través de acciones preventivas y correctivas. O sea que si el banco no resuelve un problema, la Comisión apoyará al usuario del servicio financiero si la razón está de su lado, de ahí la relevancia de acercarse a ella y conocer su funcionamiento.

La serie de reportajes busca ayudar a comprender que el mejor legado es la educación financiera. Nadie quiere, por ejemplo, heredar deudas, sino que los hijos tengan un patrimonio. Y es la carencia de ese tipo de conocimiento –junto con las consecuencias de las crisis económicas, como la falta de empleo y liquidez– lo que ha conducido a la sociedad a sobreendeudarse de tal forma que se llega a perder el control de los pagos, la tranquilidad y hasta el bienestar personal.

Finalmente presento un glosario que permitirá complementar y reforzar la lectura de cada uno de los reportajes, además de que brindará una visión práctica y funcional de los conceptos-herramientas que aportarán un panorama más completo al lector respecto a la cultura financiera y sus beneficios.

## **Educación financiera: \$aber e\$ poder**

### **Razones de pe\$o para aprender**

“A decir verdad nunca puse atención cuando escuchaba hablar sobre el término educación financiera. Hice caso omiso porque creía que tenía el control, que todo estaba en perfecto orden, que nunca me vería en el espejo de los deudores bancarios. Ahora que debo 150 mil pesos a mis tarjetas me doy cuenta de una realidad: nunca he contado con la información necesaria para manejar mis finanzas personales. Sólo me enfoqué en gastar como loca sin pensar en la catástrofe que estaba a punto de enfrentar”, confiesa entre suspiros Sonia Rodríguez, quien perdió su empleo a finales del 2008, tiempo desde el cual no ha podido liquidar la deuda que enfrenta con tres bancos y la tienda departamental Sears.

“Mi idea era que todo lo relacionado con las finanzas resultaba complejo y hasta aburrido, así que en definitiva el tema no formaba parte de mi vida cotidiana ni de mis pláticas sociales. Ahora por supuesto que me interesa saber cómo puedo enfrentar mis deudas y aprender todo lo que me sirva para optar por lo que más me convenga y evitar el endeudamiento, es terrible. Cada vez que me reúno con familiares y amigos no perdemos la oportunidad de pasarnos uno que otro consejo para hacer frente a los problemas económicos, sobre todo con la crisis y el aumento a los impuestos. Por lo pronto un primo pagó los 80 mil pesos de mi crédito automotriz y, claro, venderé el auto para recuperar su dinero; soy afortunada porque no todos tenemos a alguien que nos eche la mano. Por lo pronto mi prioridad son las tarjetas”, reconoce Sonia, quien actualmente sigue buscando un empleo que le permita cubrir sus gastos personales y los de su hijo con apenas dos años de edad.

“Me siento preocupada y a veces hasta triste porque no he hallado un trabajo, pero veo a mi hijo y me animo. Actualmente me apoyo en la mensualidad que le da su papá y con la ayuda que me dan mis padres porque me dejan vivir en su casa; el punto es que no podré estar sujeta a ellos por mucho tiempo, son personas mayores que deben cubrir sus propias necesidades”, platica esta tarjetahabiente que una y otra vez repite el malestar emocional que siente al tener que enfrentar su deuda.

La historia de Sonia Rodríguez es un ejemplo vivo y actual que refleja el descuido que los mexicanos con acceso a servicios financieros manifiestan hacia sus finanzas personales, pero también revela la carencia de educación financiera con respecto al uso de los productos que ofrecen instituciones como los bancos. Es una prueba de la falta de conocimiento para tomar decisiones adecuadas en asuntos de dinero, ya sea el propio o el que se obtiene mediante un crédito. Es un caso que sirve para detenerse y reflexionar en qué se gasta el dinero que se gana, cómo se administra, por qué no rinde, qué hace falta para aumentarlo, o bien, para utilizarlo y realizar aquello que se tenga contemplado en el plan de vida personal, en pareja o familiar.

¿Finanzas personales? Así es. Las finanzas personales de Sonia y del común de las personas se refieren a los bienes, recursos o dinero que se posee para realizar una o varias de las actividades que exige la vida diaria, desde comprar la despensa hasta adquirir un auto al contado o a crédito.

Las finanzas personales y la educación financiera, también identificada como cultura financiera, van de la mano, y no son propias ni exclusivas de los economistas, de los expertos en finanzas, de los banqueros, de la gente rica o millonaria, de los funcionarios públicos, de los académicos o de los estudiantes, sino de todo individuo que recibe y gasta dinero, que paga servicios, impuestos, deudas y otras obligaciones; que tiene cuenta bancaria o tarjetas de tiendas

departamentales; que ha contratado algún tipo de seguro, plan de retiro o crédito.

En la vida diaria nadie se escapa de las actividades relacionadas con el dinero, porque todos compran, venden, piden prestado o invierten; millones de personas trabajan para ganar un sueldo semanal o quincenal que les permite hacer la despensa, pagar la renta, el cine, los viajes, las colegiaturas, etcétera.

Lo que resulta evidente, y lo confirma en entrevista Ricardo Mayer, director general y fundador del Instituto de Finanzas Personales (IFIP), quien también firma como “Doqtor Ahorro” en su columna semanal publicada en el periódico *El Economista*, es que hablar de finanzas es hablar de dinero:

Las finanzas son dinero y tienen que ver con todo lo que hacemos: qué vas a desayunar, cómo te vas a transportar, lo que compras en el día y hasta las decisiones más trascendentales como qué carrera elegir, comprar una casa o no, me caso, tenemos bebés... Sin embargo, como padres de familia no educamos a los jóvenes porque es tabú hablar de dinero. No entiendo por qué no les explican cómo se ahorra, cómo se utilizan las pólizas de seguro, de qué manera se maneja una tarjeta de crédito. La gente se tiene que informar. Tienes que enterarte cuánto te cobran para que al momento en el que te presenten la cuenta no te sorprendas. Cuando abres un contrato tienes que leer lo que ahí se dice. Los mexicanos no leemos. Carecemos de educación financiera. Un ejemplo es que la gran mayoría de la gente se queda con su banco y no compara, no lo cambia.

Todavía en este siglo, caracterizado por sus avances tecnológicos y su modernización, hay quienes se resisten a tomar un respiro para averiguar la importancia y beneficios que trae la educación financiera a sus finanzas personales, lo que representa y proporciona, como lo destaca Loreto García Muriel, directora de Educación Financiera de Banamex:

Si mencionas el término finanzas hay resistencia, se cree que eso es complicado, que es el capitalismo o un asunto de banqueros. Sin embargo, la resistencia se puede superar con relativa facilidad cuando se puede hacer ver a una persona que la educación financiera tiene que ver con la forma en la que gasta su sueldo, con las decisiones que toma día a día, aun las más

pequeñas como desayunar en la calle o llevar una torta de casa; subirse a un camión o tomar un taxi.

La educación financiera no es otra cosa que la capacidad para administrar el dinero; es la herramienta que permite a las personas adquirir conocimientos y habilidades útiles que les ayuden a tomar decisiones responsables y eficientes en el campo de sus finanzas. Es la información que da la facultad de aprender a usar las tarjetas de débito y crédito para evitar endeudamientos; a saber elegir un seguro educativo o de vida; averiguar si la alternativa son las cuentas de ahorro a plazo fijo o los pagarés a 28 días; indagar cuáles son los productos financieros que generan mejores rendimientos, por ejemplo, los fondos de inversión; a perder el miedo a la banca electrónica y así ahorrarse filas eternas; o qué tal “agarrar al toro por los cuernos” y cambiarse de banco si éste no brinda lo requerido, lo prometido o lo que establece en el contrato.

La educación financiera es el conocimiento básico, fundamental y decisivo que conduce al manejo inteligente y acertado del dinero, en especial durante los tiempos de crisis económica como la que ha sacudido al mundo desde finales del 2008 y a raíz de la cual muchas familias perdieron sus empleos, su patrimonio, sus ingresos y su estilo de vida, que en la mayoría de los hogares se ha visto empañado por la incapacidad para enfrentar compromisos económicos y dramáticas situaciones de sobreendeudamiento.

La Secretaría de Educación Pública (SEP) reconoce que la educación financiera y el consumo responsable y sustentable son la condición idónea para la formación del ciudadano del siglo XXI, ya que son herramientas de supervivencia y desarrollo de las personas y las sociedades:

Al contar con esta formación, las personas tomarán decisiones más acertadas en la administración de sus recursos y en la previsión de su futuro, focalizarán su esfuerzo y aprovecharán de mejor manera los instrumentos financieros. Por el contrario, la falta de estos conocimientos puede derivar en decisiones que afecten negativamente a las personas, a las familias y, de igual manera, a toda una comunidad, un país o incluso el orden mundial.

Saber elegir a partir del dinero que se gana o con el que se cuenta, buscar opciones, beneficios, incentivos, decidir de manera acertada y rechazar lo que podría perjudicar, son algunas de las posibilidades que brinda la cultura financiera. No se trata de memorizar conceptos difíciles o abstractos, trabajar con fórmulas complejas o matemáticas “elevadas”, sino aprender a manejar la información que ayude a seleccionar la tarjeta de crédito con los intereses más bajos del mercado o el automóvil que se adapte al presupuesto familiar; acostumbrarse a pagar con la tarjeta de débito y evitar el retiro constante del cajero automático que cobra varias comisiones; a leer los contratos y sus letras pequeñas antes de firmar o contratar un servicio; a investigar qué de nuevo hay en los bancos, en las casas de empeño, en las sociedades de inversión; no gastar más de lo que se gana (31 por ciento de los mexicanos gastan más de lo que ganan, según la Encuesta Banamex-UNAM); a tener claro quién apoya, protege y orienta cuando surgen problemas y dudas con los productos y servicios financieros.

Especialistas en economía y finanzas coinciden en que el mejor legado es la educación, y en especial la financiera, ya que nadie quiere heredar deudas sino patrimonio. Y es la falta de ese tipo de conocimiento-herramienta lo que ha impedido a mexicanos como Sonia Rodríguez beneficiarse con los productos financieros, a saber distinguir entre los que deben contratar o repeler por estar fuera de su capacidad de pago o porque representa un peligro latente de generar una espiral de endeudamiento que pueda comprometer su salud financiera.

Mientras el dinero esté en juego no queda de otra que informarse y protegerse. “Poderoso caballero es don dinero”, refiere el famoso dicho.

En México han aparecido focos rojos mediante cifras y tendencias que alertan sobre la necesidad de educar y orientar a la población en materias como el ahorro, presupuesto, crédito, inversión y seguros:

- 48 por ciento de quienes usan tarjeta de crédito se atrasa en sus pagos.
- 43 de cada 100 personas entre los 19 y 44 años de edad no poseen una cuenta de ahorro, algún tipo de seguro, tarjetas de débito o crédito, ni han tenido acceso a créditos formales. Las razones más frecuentes para ello son no tener dinero o ingresos suficientes (23.7 por ciento) y falta de interés (22.2 por ciento).
- Una de cada diez personas con Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE) hace aportaciones voluntarias y sólo nueve de cada 100 han contratado algún tipo de seguro.
- Con la ayuda de un presupuesto se podrá saber cómo y en qué se gasta el dinero, lo que representa hoy en día una premisa fundamental para tener finanzas personales sanas.

José Carlos Borunda Zaragoza, director general de Promoción de la Cultura Financiera de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), recalca la importancia de la salud financiera:

Así como las necesidades de los pacientes varían en función de la edad, sexo, alimentación y otros factores, también hay variables que es imprescindible atender para lograr unas finanzas personales sanas, como la capacidad de hacer frente a imprevistos o el nivel de endeudamiento. Esta tarea incluye el desarrollo de herramientas para que los usuarios puedan autodiagnosticarse y saber qué áreas deben reforzar.

De una u otra forma, los mexicanos han establecido contacto con productos financieros: tarjetas de crédito, débito, cuentas de cheques, de ahorro tradicional, planes de retiro, crédito prendario, etcétera. La estrategia para lidiar con ellos no es desecharlos para guardar el dinero en casa o pedir un préstamo al familiar o al usurero; la táctica es acercarse a ellos y sacarles el mayor provecho, evitando a toda costa que se vuelvan un dolor de cabeza que tarde o temprano se podría transformar en una migraña crónica. Y es la educación financiera la que se recomienda como el tratamiento perfecto para tratar los males financieros y controlar los ingresos de una forma práctica, sencilla y atinada.



La *Primera Encuesta sobre Cultura Financiera en México* que realizaron Banamex y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) desde el 2006 y concluyeron en marzo del 2008, detalla que de sus dos mil 49 entrevistados el 69 por ciento nunca lee o se informa acerca de productos y servicios financieros como cuentas de ahorro, inversiones, créditos y fondos para el retiro; sólo un dos por ciento lleva a cabo dicha actividad.

En renglones como el ahorro para el retiro, por ejemplo, en México existen personas como Enrique Mejía, guardia de seguridad en un centro comercial, quien desconoce el significado y funcionamiento de una AFORE, así como los frutos que a mediano y largo plazo se pueden obtener mediante esta clase de instituciones financieras encargadas de recibir los recursos que se destinan al ahorro para el retiro, las cuales están autorizadas por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

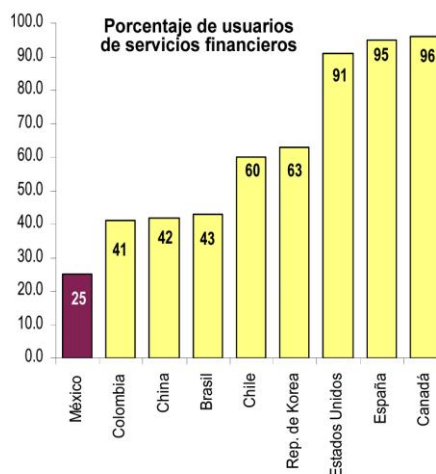
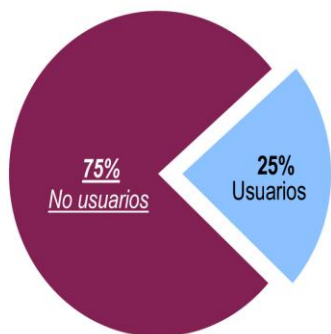
“No sabía ni siquiera lo que significaba la palabrita. Lo que medio entiendo es que nos descuentan una parte del salario para abonarlo a la dichosa AFORE. Es más, ni siquiera sé en qué AFORE me conviene estar o cómo voy a cobrar mi dinero. A duras penas me acostumbré a tener que sacar la quincena del cajero y a pagar con la tarjeta de débito”, admite Enrique.

Según la *Encuesta Nacional Ingreso-Gasto 2008* que realiza el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), los casi 26 millones de hogares que hay en México realizan operaciones financieras que van desde el pago de deudas a familiares hasta el abono a la tarjeta de crédito o las aportaciones a tandas. Tan sólo en el rubro de depósitos a cuentas de ahorro, tandas, cajas de ahorro, casi un millón de los hogares mexicanos más pobres depositan trimestralmente cerca de seis mil millones de pesos a ese tipo de instituciones financieras.

Los datos de la *Encuesta sobre uso de servicios financieros 2009*, realizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), exponen que en los últimos años se ha duplicado el número de usuarios de servicios financieros:

Entre 50 y 57 por ciento de la población utiliza servicios financieros. Estas cifras representan un incremento sustancial con respecto a los últimos datos de una encuesta del Banco Mundial y muestran los avances logrados en materia de inclusión financiera, que es un reto para el gobierno federal, ya que las estadísticas revelan que en la medida que la población utiliza los servicios financieros mejora su calidad de vida, pero también en algunos casos la falta de conocimiento y de información representa un riesgo que debe atenderse.

Y sí, en abril de 2008, Guillermo Zamarripa Escamilla, jefe de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la SHCP, dio a conocer que de acuerdo con *Finance for All?*, publicación del Banco Mundial, sólo el 25 por ciento de la población en el país accede a los diversos servicios financieros.



**Fuente:** SHCP con información del *Finance for All? Policies and Pitfalls in expanding Access. A World Bank policy research report.*

Durante el *Primer Encuentro Nacional de Educación Financiera*, organizado por Banamex en octubre de 2007, el subsecretario de Hacienda y Crédito Público, Alejandro Werner Wainfeld, hizo evidente que en nuestro país “la población con poca cultura financiera está inmersa en un círculo vicioso de desinformación y

desconocimiento”. Aunado a ello, la dependencia de gobierno puntualizó que la educación financiera es la herramienta más importante que se tiene para que los individuos hagan uso o aprovechen mejor los servicios financieros, lo que se traducirá en una mejora de sus circunstancias de vida.

## Desinformación- desconocimiento

*Te explican lo bonito de la tarjeta, pero no te dicen realmente o no preguntas si no pago cuánto interés me genera. Mujeres, 19-26 años, Bancarizadas, rural, Toluca. (Lo malo de los servicios financieros)*

*Voy a meter un préstamo de esos y lo voy a pagar, a lo mejor me muero y no termino de pagar y la deuda se la dejo a los hijos. Hombres, 26-44 años, No Bancarizados, urbana, D.F. (Percepción de servicios financieros)*

*Dinero, deudas, colas. Mujeres, 19.26 años, Bancarizadas, rural, Toluca. (Percepción de los bancos)*

*No trabajas intereses en la tanda y si lo necesitas en el momento vas a poderlo utilizar ... y a la vez es un poco más seguro. Hombres, 26-44 años, No bancarizados, urbana, D.F. (Actividades relacionadas con el manejo de dinero)*

*Es la desconfianza que tenemos entre los bancos porque a la larga perdemos, lo poquito que tenemos.. Hombres, 26-44 años, No bancarizados, urbana, D.F. (Uso de la Banca)*



*Conocimiento, mucha gente no sabemos lo que es un banco, cómo se manejan los préstamos, los plazos. Mujeres, 19-26 años, Bancarizadas, rural, Toluca. (Percepción de Cultura Financiera)*

*Así como que pierde la bolsa yo también pierdo, cosas así, y sin embargo el banco sigue ganando.. Hombres, 26-44 años, No bancarizados, urbana, D.F. (Percepción de los bancos)*

**Fuente:** SHCP.

El interés hacia la educación financiera es un resultado natural cuando la gente comprende que se trata de una competencia útil y necesaria para tomar mejores decisiones que eleven su calidad de vida. Al respecto, José Carlos Borunda sostiene que también es cuestión de perspectiva, ya que se debe destacar el impacto que ésta tiene en las finanzas personales:

Si ofrezco enseñar cómo calcular el Costo Anual Total (CAT) de un crédito quizá despierte interés en algunos pero estoy seguro de que habrá muchos más interesados en saber qué tarjeta de crédito es la más barata en el mercado. De ahí que la educación financiera sea la puerta de acceso al uso más informado y, por lo tanto, más provechoso que los servicios y productos financieros.

Carlos Martínez, quien se dedica a repartir volantes en el Centro Histórico desde que tenía 15 años –ahora tiene 21–, cuenta que sólo terminó la primaria porque la pobreza no le permitió continuar con sus estudios pero que no descansará hasta que, al menos, logre tener su certificado de bachillerato. Recuerda que un día estaba trabajando sobre la calle Francisco I. Madero cuando de pronto escuchó en la radio, en un noticiario de corte financiero, que BBVA-Bancomer impartiría talleres gratuitos de finanzas personales en el Museo Interactivo de Economía (MIDE). A este respecto comenta:

Como sabía que el MIDE estaba muy cerca de donde chambeo, para ser exactos en la calle de Tacuba, entonces no dudé y me lancé a preguntar. Y sí, me dieron la información para tomar los talleres, que me interesaron mucho porque no los cobraban y porque necesitaba aprender a ahorrar, mi dinero se iba como el agua y tenía que viajar a Tabasco para visitar a mi familia, a la que no veo desde hace casi un año. Al principio dudé en presentarme porque pensé que irían puros profesionistas pero la mera verdad me entró la curiosidad y me animé, total, la ropa y los zapatos no me hacen más ni menos inteligente.

Al otro día me levanté muy temprano y a las nueve la mañana llegué al museo listo para tomar las clases. Y como sólo tenía que invertir cuatro horas de mi tiempo, en un solo día, pues no me afectó. La gente sí me vio sorprendida cuando dije que era volantero pero pude darme cuenta de que había personas de todas partes del D. F., de diferentes carreras y posibilidades económicas. Tal vez hice preguntas muy “tontas” pero no me quedé con dudas, fue una experiencia nueva y buena para mí. También fue divertido porque pude usar una computadora y me di cuenta que es fácil manejarla. Al final, lo más “fregón” fue que salí con mi diploma, y pues sentí muy “chido” al ver mi nombre en ese papel pero medio más gusto saber que perdí el miedo a aprender.

Carlos y más de 110 mil personas han tomado los talleres impartidos por el *Programa Adelante con tu Futuro de BBVA-Bancomer*, según datos proporcionados por Guadalupe Sulser, asesor de Atracción a Participantes de Educación Financiera.

En la actualidad, dos de los problemas que pueden afectar a la gente debido a su falta de educación financiera son la debilidad para caer presas de la deuda de la tarjeta de crédito y mantener sus ahorros fuera del sector financiero.

De hecho, la *Primera Encuesta sobre Cultura Financiera* exhibe que los principales atrasos del país en este ámbito del conocimiento son: falta de visión a mediano y largo plazo en asuntos financieros; cultura “incipiente” en control y planeación de gastos; “inmensas” lagunas de formación y de información; inaccesibilidad e incomprensión con el mundo de las finanzas; prioridad en las necesidades inmediatas como alimentos y vivienda; insuficiente organización y administración de los recursos del hogar; el ahorro no forma parte de los hábitos de las familias; se privilegia el manejo de dinero en efectivo; las deudas son el aspecto que más se tiende a controlar.

La educación financiera va más allá de la información y la transmisión de conocimientos, supone la acción de elevar y facilitar el potencial de cada individuo que tenga cualquier cantidad de dinero en sus manos; de avivar su curiosidad para resolver dudas y enfrentar inquietudes; de prepararlo como un ser capaz de impulsar su calidad de vida y de encarar con entendimiento las situaciones que pongan a prueba su juicio y poder de elección cuando se trate de su dinero y de diferenciar entre lo que se desea y lo que se necesita.

Expertos de la CONDUSEF advierten que el primer paso hacia la educación financiera va de la mano con una serie de tareas dirigidas a quitar el obstáculo que han dejado las experiencias con productos y servicios financieros: elaborar un presupuesto mensual, destinar una cantidad fija para emergencias, definir y controlar gastos; buscar la forma de economizar, establecer una meta u horizonte financiero a corto plazo y otro a mediano plazo; informarse sobre los distintos planes de seguros, aportar voluntariamente a la AFORE, averiguar cuál es el costo real de un crédito hipotecario, etcétera.

Además, la educación financiera ayuda a generar en niños, jóvenes y adultos hábitos de ahorro, a desarrollar el llamado consumo inteligente y les permite familiarizarse con las instituciones financieras o intermediarios; por otro lado, a los que empiezan a trabajar los orienta para que determinen su capacidad de

ahorro y, lo más importante, controlar sus gastos con la tarjeta de crédito; a la gente con recursos limitados la protege de los altos costos que deja la utilización de servicios financieros no formales, por ejemplo, los que ofrecen prestamistas con altos intereses.

En suma, la educación financiera contribuye a que la sociedad en general conozca los instrumentos financieros que existen y se adaptan a sus necesidades; y, en especial, les deja claro que tienen derecho a reclamar, aclarar y exigir porque simplemente se trata de su dinero y lo pueden manejar con quien más les convenga.

En septiembre de 2008, la entonces titular de la SEP, Josefina Vázquez Mota, declaró que el ahorro está iniciando desde los 30 años de edad, tendencia que no puede mantenerse en un país que tiene una transición demográfica con población mayoritariamente juvenil e infantil, la cual en las próximas décadas estará conformada por adultos mayores sin un patrimonio por no haber tomado las medidas preventivas correspondientes.

Los errores y equivocaciones –a veces dolorosos como la pérdida total del patrimonio– que se hayan cometido en cuestión de finanzas quedan en el pasado y en el presente no son sino lecciones para mejorar, avanzar, prevenir y evitar tropezarse con la misma piedra. Por lo tanto, es la educación financiera la que figura –lo confirman expertos y autoridades– como el medio capaz de proporcionar el aprendizaje práctico y sencillo enfocado en acciones como la organización de los gastos, el ahorro, la protección de los bienes, la prevención de siniestros de cualquier tipo, el resguardo de capital y todo aquello que esté ligado al tema.

La falta de cultura en el rubro de las finanzas personales y a nivel familiar afecta a los sectores económicamente más desprotegidos, sin embargo, esta circunstancia no es exclusiva de dichos grupos, ya que según datos de la

*Primera Encuesta sobre Cultura Financiera en México* un gran número de personas de variadas edades y de todas las condiciones socioeconómicas experimenta también un “analfabetismo financiero”.

Respecto a la idea que se tiene en relación con que sólo la gente con bajos ingresos económicos es la que registra poca cultura financiera, Beatriz Vaca, subdirectora de Análisis Económico y Social del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), precisa:

Hay veces que se cae en un estereotipo en el cual se piensa que la incultura o analfabetismo financiero se da entre la población de escasos recursos económicos. Lo que ocurre es que la población tiene diferentes tipos de conocimientos, la gente de menos recursos tiene una cultura financiera limitada a su entorno, pero también la clase media y media alta necesita educación financiera para saber utilizar los instrumentos.

A diario se toman decisiones que afectan el bolsillo sin que exista una capacitación para hacerlo de manera eficaz y efectiva. Con frecuencia se cultiva en finanzas a través del ensayo y el error. “Hay pocas oportunidades para aprender de este tema tan relevante de manera sistemática”, destaca la encuesta.

En su *Programa de educación financiera: Acciones y retos del 2008*, la Asociación de Bancos de México (ABM) denota que hoy la educación financiera es más importante que antes debido a factores como el desarrollo acelerado de los mercados financieros; mayor oferta y complejidad de los productos financieros; creciente número de instituciones financieras; cambios sociales, políticos y demográficos (incremento de las expectativas de vida); modificaciones en los esquemas de pensiones, aunado a la persistencia de los bajos niveles de educación.

Lo anterior se puede comprobar al abrir el periódico y leer las noticias del área financiera o de negocios, los temas cambian de una semana a otra y las

historias que se logran descubrir en cada página demuestran que cualquier persona está relacionada con el sector. Tal es el caso de los poco más de 200 inversionistas mexicanos afectados por el fraude masivo de Stanford Fondos (que distribuía acciones de sociedades de inversión) por ocho mil millones de dólares. Entre los afectados hubo desde jubilados que tenían ahí los ahorros hasta matrimonios que juntaban para la universidad de sus hijos y herencias congeladas.

En este contexto de cambios constantes figuran personas como Sonia Rodríguez, Enrique Mejía, Carlos Martínez y millones de mexicanos que desprovistos de cultura financiera se han visto en la necesidad de establecer relación con una o varias de las instituciones del sistema financiero mexicano que se comprometen a salvaguardar y hacer rentable su dinero: bancos comerciales y de gobierno, aseguradoras, AFORES, Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLES), Sociedades Financieras Populares, por citar algunas.

Sin educación financiera los escenarios de los usuarios de servicios financieros se complican. Por falta de información la gente de bajos recursos confía su dinero a entidades como BanCoppel, intermediario al que ubica como su mejor alternativa, sin embargo, deja de lado el hecho de que éste le cobra el mayor Costo Anual Total (CAT) en tarjeta de crédito clásica (91.1 por ciento, según datos de la CONDUSEF a octubre 2009), por ejemplo.

¿Cuántas personas prefieren pagar renta sin detenerse a evaluar las ventajas de invertir en un casa propia? Por lo general, cuando se es joven no se piensa en las finanzas a futuro, y uno de los motivos principales por los que no se hace es la insuficiente cultura financiera.

Poseer el conocimiento para investigar, comparar y preguntar contribuye a conseguir costos más bajos, aunque a veces se tengan que presentar más



requisitos; asimismo, deja en claro que el crédito ofrecido por agiotistas es más caro, ya que la tasa anual de interés puede rebasar el 120 por ciento.

¿Y qué hay de los deudores de tarjetas de crédito que se han echado la soga al cuello al no pagar ni siquiera los mínimos que exigen los bancos? Seguramente no sabían que evitar este tipo de pagos les ocasionaría otros, por ejemplo, comisiones relacionadas con el atraso de pago, más intereses ordinarios y moratorios, “gastos de cobranza” o “falta de pago”, imposibilidad de conseguir más crédito. Cada institución bancaria cobra según sus políticas, las que vienen en los contratos que la mayoría de los tarjetahabientes no lee.

Luis Pazos en su ponencia titulada “Presupuesto familiar”, presentada en el marco de la primera Semana de Educación Financiera llevada a cabo del 6 al 10 de octubre de 2008, subrayó la importancia del conocimiento financiero:

La mejor profilaxis es la educación financiera, hay 25 millones de tarjetas allá afuera y resultan armas de doble filo, 39 millones de AFORES y usuarios que no revisan sus correos para informarse sobre las opciones referentes a su pensión, 29 millones de cuentas de cheques y no conocen el riesgo por la falta de seguridad y olvidos, la gente pega las contraseñas de sus cuentas en los monitores de sus computadoras.

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), el Banco de México (Banxico), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), el BANSEFI, y en particular la CONDUSEF, así como la iniciativa privada a través de los bancos BBVA-Bancomer y Banamex, son algunas de las instituciones que han encabezado acciones y programas a partir de los temas mencionados.

González Aguadé, durante la ceremonia inaugural de la Semana Nacional de Educación Financiera 2009, mencionó las principales razones por las cuales la educación financiera es una tarea urgente en México:

Las lagunas en los conocimientos financieros de la gente causan endeudamiento excesivo, falta de ahorro para el futuro, uso improductivo de

las remesas y poca claridad sobre los beneficios que ofrece la inversión. La falta de información y la escasa penetración del sistema financiero fomentan el uso de servicios financieros informales con frecuencia desventajosos y a costos elevados. Además, el número y la complejidad de los productos financieros han aumentado notablemente en años recientes.

La educación financiera sirve para cuidar el dinero y hacerlo rendir más; formar y proteger un patrimonio; conocer los derechos y obligaciones como usuarios de productos y servicios financieros. Es la llave que otorga el criterio para cuestionar, protestar, exigir, defender, organizar, valorar, transmitir y compartir ideas; motiva el ahorro, la planificación, la inversión, la prevención y, por supuesto, refuerza la seguridad sobre lo que se tiene y aclara el panorama respecto a lo que se puede alcanzar, como el cumplimiento de metas a partir de la disciplina y la organización.

## **Crédito: un arma de doble filo**

“Estoy viviendo una verdadera pesadilla. Los recientes aumentos en los intereses que cobran las tarjetas de crédito causaron que ya no pueda pagar los mínimos requeridos, además de mis gastos normales como renta, comida, transporte, etcétera. Al no pagar los mínimos, los intereses que me cobran casi se duplican, sin olvidar que me han pedido cantidades adicionales por no cubrir a tiempo el pago mínimo, por ‘esfuerzos de cobranza’ (una llamada telefónica), etcétera. Los montos adeudados están creciendo de forma acelerada y mi teléfono no deja de sonar”, expresa, en entrevista, Eduardo Salas, quien a sus 28 años de edad ya está endeudado con dos tarjetas de crédito, una de Banamex y una de BBVA Bancomer.

“Debo, no niego, y estoy pagando con mucho esfuerzo. Sé que en nuestro país los bancos no te van a dar grandes rendimientos y que antes de pensar en sus clientes piensan en sus ganancias. No busco pelearme con ellos dejando de pagar o echando pestes por los servicios que nos dan a los tarjetahabientes, para nada. Ya aprendí mi lección y me hago responsable de mis deudas y hoy por hoy me queda claro que sólo puedo con una tarjeta de crédito, es evidente que debo trabajar en mi habilidad para controlarlas, y de esa forma sacarle provecho”, afirma Ricardo Romero.

Eduardo Salas y Ricardo Romero son dos ejemplos de los millones de mexicanos que están endeudados con tarjetas de crédito emitidas por bancos como BBVA-Bancomer, Banamex, Santander, HSBC y Banorte, instituciones financieras que según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) poseen más del 90 por ciento de los plásticos, aunque cada vez enfrentan mayores retrasos en los pagos de sus tarjetahabientes.

Salas y Romero optaron por el crédito al consumo a través de la tarjeta de crédito, uno de los más solicitados en el país y el que más millones de personas tiene registradas.

El crédito al consumo es el que se otorga para comprar un bien o servicio de uso personal; se paga en plazos establecidos y con una tasa de interés previamente pactada. Con él se puede adquirir desde una licuadora, útiles escolares, computadoras, refrigeradores, ropa, etcétera, de ahí que también se le conozca como crédito ABCD, siglas que significan Adquisición de Bienes de Consumo Duradero.

Las empresas no financieras y las instituciones financieras son las encargadas de otorgar el crédito al consumo. Las primeras están representadas por las tiendas departamentales, la cuales manejan el crédito por medio de una tarjeta ligada a un banco o mediante una tarjeta propia; entre ellas se puede citar a Famsa, Coppel, Hermanos Vázquez, Elektra o Viana.

Por otro lado, las instituciones financieras son los bancos, que proporcionan el crédito a través de tarjetas, crédito de nómina o crédito hipotecario. En este mismo grupo se encuentran las SOFOLES que ofrecen créditos personales y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), que da los créditos apoyado en sus empresas afiliadas.

Un crédito debe entenderse como la suma de dinero que una institución financiera otorga, por lo tanto, quienes hacen uso de él quedan obligados a emplearlo en la forma y términos convenidos, así como a regresarlo junto con los intereses, IVA y demás gastos que se generen.

Consultorías, asesores financieros, ejecutivos bancarios, intermediarios financieros, organismos de gobierno, entre otros, son algunas de las fuentes financieras a las que se puede recurrir para conocer a detalle las alternativas

que darán acceso al crédito. ¿Pero qué tipo de crédito? Además del crédito al consumo existen otras opciones para cada necesidad: préstamos personales, crédito vía nómina, crédito automotriz e hipotecario.

La clave antes de solicitar un crédito es identificar ¿para qué se requiere?, ¿cuánto es lo que se necesita? y evaluar el porcentaje del ingreso mensual que se podría destinar al pago, considerando la tasa de interés, el monto solicitado y el plazo.

En México cada vez son más los consumidores –como Eduardo y Ricardo– que recurren al crédito al consumo como forma de financiamiento para adquirir productos, en particular electrodomésticos y muebles, así lo informa el estudio titulado *Comportamiento y Expectativas de las personas ante el Crédito*, realizado por Cardif México, líder mundial en seguros de protección de pagos.

Para obtener un crédito es necesario acudir a una institución financiera y cubrir los requisitos que ésta exija, los cuales varían de una entidad a otra y dependen del tipo de crédito que se solicite. Es necesario, además, que el solicitante cuente con buenos antecedentes crediticios, en primer lugar y, en segundo, que tenga suficiente capacidad de pago.

Fue precisamente la insuficiente capacidad de pago la que ha generado la deuda de millones de mexicanos con su tarjeta de crédito, la cual empezó a subir como la espuma durante la crisis económica de finales de 2008, en particular porque un año antes, en 2007, las tiendas departamentales y los bancos mantuvieron agresivas campañas de colocación de préstamos sin prever a detalle la capacidad de pago de los nuevos acreditados, los cuales al ser novatos en el manejo de este tipo de crédito se toparon en un corto plazo con la dificultad de pagar, incluso el saldo mínimo requerido.

José María Aramburu, director general de Análisis de Servicios y Productos Financieros de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en entrevista, comenta con respecto a la entrega indiscriminada de plásticos por parte de los bancos:

Creo que no se hizo el análisis de crédito serio para otorgar un plástico o para aumentar una línea de crédito, y bueno, Bancomer tiene el 29 por ciento del mercado de tarjetas de crédito y Banamex el 25 por ciento, y precisamente a ellos les impactó la cartera vencida por el volumen de crédito que otorgaron vía tarjetas de crédito. Le faltó responsabilidad tanto a los bancos como al tarjetahabiente, a quien no le explicaron y por desconocimiento, por ignorancia o por las variables que hayan sido, incurrió en excesos, ambos lados. Ahora nos estamos dando cuenta de que para que la gente utilice bien sus productos financieros es necesario explicarle y eso es la educación financiera, esos son los programas que tienen que llevar a cabo las principales instituciones financieras del país, en este caso los bancos que he citado.

Los bancos consideran cartera vencida a los créditos que cumplen tres meses consecutivos de impago. El *Reporte del Sistema Financiero del Banco de México*, correspondiente al primer trimestre del 2009, señala que las personas que tienen más de una tarjeta de crédito son las más propensas a usar mayor parte de su línea de crédito, es decir, la gastan casi al límite y, por lo tanto, aumentan el riesgo de sobreendeudamiento.

También son candidatos a usar con más frecuencia su crédito quienes menos ingresos tienen, ya que tienden a gastar su línea total de crédito. El reporte destaca que el número de personas que dispone de más de tres tarjetas de crédito emitidas por más de un banco aumentó de manera sostenida desde diciembre de 2005 hasta junio del 2009.

Y es que muchos todavía creen que la tarjeta de crédito es una extensión de su ingreso, prueba de ello son Eduardo y Ricardo, quienes adoptaron más de un plástico y cuando menos lo pensaron ya estaban “ahogados” en una deuda que cada vez se les hacía más difícil cubrir, porque además de hacer compras a

meses sin intereses le sumaban otros consumos que castigaron su capacidad de pago.

Millones de mexicanos hicieron caso omiso de la verdadera y contundente función de la tarjeta de crédito: es un préstamo que se tiene que devolver en cierto tiempo y a un costo determinado, que engloba las comisiones, el IVA y los intereses, como ya se mencionó.

En junio de 2008, durante la presentación de la *Calculadora de Pagos Mínimos en Tarjeta de Crédito*, una herramienta *online*, la CONDUSEF declaró que para el primer semestre del 2008 había 24.1 millones de tarjetas de crédito en toda la República Mexicana. Asimismo, se estimaba que 13.2 millones de personas tenían hasta ese momento al menos una de ellas, lo que significa que aproximadamente el 43 por ciento de la Población Económicamente Activa (PEA) contaba con una tarjeta de crédito. En promedio, cada tarjetahabiente registraba el manejo de 1.4 tarjetas de crédito; incluso, se decía que para ese entonces había personas que manejaban hasta 13 tarjetas de crédito distintas.

La tarjeta de crédito, uno de los instrumentos más utilizados en el país, es un medio de pago con el que se realizan compras en establecimientos comerciales sin cargar efectivo, es definida por la CONDUSEF de la siguiente forma:

Es un instrumento financiero a través del cual una institución, como emisora de la tarjeta, concede a su cliente, mediante la suscripción de un contrato de adhesión, una línea de crédito revolvente hasta por un importe determinado conocido como límite de crédito. En dicho contrato, la institución establece las condiciones bajo las cuales otorga el crédito al cliente, así como también la forma en la que éste deberá retribuir o pagar a dicha institución sus adeudos.

El crédito revolvente debe entenderse como aquél que se concede a una persona por un monto específico –conocido como línea de crédito–, del cual se puede disponer de forma continua (a través de compras o en efectivo), siempre

y cuando no sobrepase la cantidad autorizada por la propia institución (límite de crédito) que lo otorga y se hagan oportunamente los pagos.

En síntesis, es crédito revolvente porque conforme se paga se dispone nuevamente de la cantidad de dinero que presta el banco. La compra de bienes y servicios se hace con sólo presentar la tarjeta de crédito y firmar el pagaré correspondiente conocido como “voucher”, en donde se establece el importe total de la compra.

El establecimiento que realiza el cargo a la tarjeta por el importe que haya generado la compra está obligado a entregar al cliente una copia del comprobante y el original lo presentará al banco para cobrar el importe respectivo.

Para cualquier tipo de aclaración, compra o, incluso, extravío de la tarjeta, los bancos recomiendan conocer y anotar los elementos más importantes de la tarjeta de crédito, tales como el número de tarjeta, los teléfonos de atención, la fecha de expedición y vencimiento.

La tarjeta de crédito cuenta con un Número de Identificación Personal (NIP), que es un código que generalmente se compone por cuatro dígitos y es con el que se puede acceder a los servicios de cajeros automáticos (ATM, son siglas en inglés que significan Automated Teller-Machine) y operaciones electrónicas.

El NIP es una contraseña privada que sólo el tarjetahabiente conoce y le sirve para asegurar que no se haga mal uso de su dinero. Este código es considerado como la firma electrónica, es decir, que al digitarlo se da el consentimiento sobre la operación que se realice.

La institución que otorga la tarjeta de crédito, que puede ser el banco, debe proporcionar al cliente un estado de cuenta que refleje los movimientos y



operaciones llevadas a cabo durante un cierto periodo. En caso de que el cliente titular de la tarjeta haya solicitado plásticos adicionales para alguno de sus familiares, también aparecerán detallados estos consumos registrados.

Gracias a la revisión oportuna del estado de cuenta es que Gabriela Barrios logró detectar un fraude en su tarjeta y recuperar su línea de crédito, al respecto comparte en entrevista lo siguiente:

Acostumbro a revisar mis movimientos bancarios a través de internet, regularmente lo hago cuando realizo compras, o bien, cuando se acerca la quincena y debo realizar los pagos pendientes. Resulta que en febrero del año pasado detecté que el saldo que me estaba cobrando el banco no concordaba con el que yo debía liquidar según mis cuentas; de inmediato me comuniqué al área de aclaraciones del banco, dado que era un importe cercano a los 20 mil pesos, el cual no estaba dispuesta a pagar por ningún motivo. Sin duda me vi involucrada en un fraude que logré detener a tiempo, de lo contrario los estafadores hubieran seguido gastando muy a gusto los recursos que al final de cuentas son del banco. El coraje me duró cinco meses, que fue el tiempo que tardaron en resolver mi situación y en el que dejé de usar mi tarjeta de crédito.

Durante la primera Semana Nacional de Educación Financiera, en octubre de 2008, el entonces presidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), Ricardo González Sada, destacó una de las ventajas que da el crédito:

Al permitir financiar las operaciones de las empresas y, en el caso personal, poder contar de manera anticipada con un bien que se desea adquirir, aun cuando se pague de forma gradual pero, como todos los instrumentos, hay que tener cuidado, nunca se debe perder de vista que se trata de un préstamo.

Previo a solicitar una tarjeta de crédito es necesario que las personas conozcan su capacidad de pago, como se ejemplifica en el siguiente caso:

Ingresos de Paula	=	5,000 pesos
<b>Menos</b>		
Sus gastos y ahorro	=	4,200 pesos
	=	<b>De los 5000 pesos le sobran 800 pesos</b> que puede destinar al pago de todas sus deudas, incluyendo la tarjeta de crédito, sin comprometer sus gastos ni el ahorro.

Una vez analizada la capacidad de pago es prioritario considerar que una tarjeta de crédito cuesta, de ahí que se deba revisar el CAT, que es el indicador que incorpora en una sola cifra todos los costos relevantes en que el usuario incurre al contratar un crédito, es decir, los intereses, las comisiones y el plazo del pago.

Bancos, Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLLES), Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES), entidades de ahorro y crédito popular, instituciones financieras que actúen con fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, comercios, así como cualquier institución que brinde crédito de forma habitual están obligados a informar sobre el CAT antes de formalizar cualquier operación de crédito.

Hasta hace algunos años, identificar la opción de crédito más barata resultaba un ejercicio complejo. Lo poco amigable del lenguaje financiero para la población en general representa una desventaja para comparar y tomar mejores decisiones. En este sentido, el CAT es de gran utilidad para quien desea contratar un crédito, al permitir identificar fácilmente cuál de las opciones en el mercado es la más barata.

El 17 de noviembre de 2009 entraron en vigor modificaciones a la forma en la que se calcula y se informa al público usuario el CAT, la cuales permitirán hacer

de este indicador una herramienta de mayor utilidad, especialmente en el segmento de tarjeta de crédito. Son dos los cambios más relevantes:

- 1. Ya no se incluirá el IVA como parte del CAT.**
- 2. El CAT que se dé a conocer con fines publicitarios se calculará con la tasa de interés promedio que corresponda al producto y ya no con la tasa de interés máxima.**

El hecho de que ya no se incluya el IVA al CAT obedece a que este impuesto no se cobra en algunos créditos, lo que dificulta la comparación entre opciones; y a que la tasa impositiva no es la misma en todo el país. Por ello, en toda la publicidad, contratos y estados de cuenta se deberá incorporar la leyenda “Sin IVA”, inmediatamente después del valor correspondiente al CAT.

Excluir el IVA del cálculo del CAT no implica que la institución que ofrece el crédito lo dejará de cobrar. El pago de este impuesto es una obligación por ley que se continuará aplicando.

Ahora bien, calcular el CAT con la tasa de interés promedio permite, por un lado, unificar la manera en que las instituciones informan sobre este indicador; por otra parte, el nuevo CAT será más representativo y cercano a lo que verdaderamente cuestan los diferentes tipos de créditos, al utilizar la tasa de interés promedio del producto y no la máxima que puede llegar a cobrar.

A partir de ahora, cuando se informe el CAT deberá aparecer un solo valor, no mínimos ni máximos, se expresará en términos porcentuales anuales, redondeado a un decimal (por ejemplo, 30.6 por ciento), y en publicidad y propaganda se incorporará la leyenda “CAT promedio”.

Es muy importante mencionar que una vez que el usuario se decide por alguna opción de crédito, tanto en su contrato como en su estado de cuenta le

aparecerá un CAT diferente al referido en la publicidad de la institución otorgante, ello es debido a que el costo del financiamiento se ajusta de acuerdo con el perfil de riesgo del cliente, y posteriormente por el comportamiento específico que el usuario del crédito vaya presentando.

Indicadores como el CAT, además de que proporcionan información adicional para una mejor selección de los productos y servicios financieros, contribuyen a promover una sana competencia entre instituciones. A casi nadie le gusta ser percibido como el que tiene el producto más caro, situación que provoca esfuerzos permanentes en los intermediarios para ser más eficientes, que bajen sus costos de operación y mejoren los servicios para los usuarios.

El director general de Análisis de Servicios y Productos Financieros de la CONDUSEF comenta que si se va a contratar una tarjeta de crédito o un crédito automotriz o hipotecario, se debe saber que entre la opción más alta y la más barata en el mercado habrá una diferencia de un 25 por ciento:

Téngalo por seguro, y bueno, eso impacta directamente en el bolsillo de las personas. Sí hay una diferencia sustantiva. Hay tarjetas de crédito con un costo anual total del 25 por ciento pero hay otras tarjetas que tienen un CAT de 305 por ciento. Para el crédito automotriz hay CAT desde el 17 y hasta el 23 por ciento; los hipotecarios van desde el 12 hasta el 17 por ciento, entonces sí vale la pena conocer qué producto contratamos porque impacta directamente nuestra mensualidad, no es lo mismo una mensualidad de mil 500 a una de dos mil 500 pesos, ahí ya hay una ganancia considerable.

Y ha sido el uso inadecuado del crédito el que ha provocado que millones de mexicanos no puedan pagar la totalidad de sus tarjetas. La CONDUSEF dio a conocer en 2008 que el 60 por ciento de las personas acostumbra pagar sólo el mínimo requerido por el banco.

El pago mínimo es aquella cantidad entre cinco y 10 por ciento que la institución solicita cada mes al usuario de una tarjeta de crédito, no importa si se utilizó

parcial o totalmente el crédito. Dicha cifra se calcula antes de la fecha límite de pago, es decir, sin intereses acumulados.

Es importante subrayar que cuando se realiza un pago mensual no todo ese dinero se abona al adeudo, sino que de esa cantidad se tiene que pagar el IVA, las comisiones y los intereses. Una vez descontados todos estos pagos el resto (que en muchas ocasiones es menos de la mitad del pago realizado) se abona a capital y sólo en esa cantidad se reduce el adeudo; es por ello que se puede llevar varios años pagar la deuda si el tarjetahabiente insiste en pagar sólo el mínimo requerido.

El caso de Jessica Mena expone el resultado de pagar el adeudo a su tarjeta de crédito en tres escenarios con diferentes porcentajes de pago mínimo mensual:

**Deuda inicial: 10,000**

Pago mínimo exigido por el banco	Pago mínimo inicial	Total de pagos realizados	Años transcurridos	Pagos mensuales	1.Capital 2.Comisiones 3.Intereses 4.IVA
3%	300 pesos	75,504.49	Más de 20 años	240	1. 12% 2. 10% 3. 68% 4. 10%
8%	800 pesos	13,301.78	1 año 5 meses	17	1. 75% 2. 6% 3. 16% 4. 3%
<b>Al siguiente mes paga el total de la compra</b>	10,000	10,414	2 meses	2	1. 96% 2. 4%

**Fuente:** Cálculo realizado con información de la CONDUSEF.

Para beneficio y tranquilidad de Jessica, ella optó por liquidar su deuda con el banco en un par de meses, ante lo cual sólo tuvo que pagar las comisiones que generó el crédito.

Si Jessica Mena hubiera elegido pagar el mínimo requerido exigido por la institución financiera, entonces lo terminaría de cubrir en un lapso de 20 años y

pagar siete veces más la cantidad del préstamo que originalmente le hicieron. Por otro lado, si por algún problema se hubiera visto forzada a cubrir sólo el ocho por ciento de mínimo mensual, entonces su deuda se finiquitaría en un año con cinco meses, lo cual no es necesariamente ideal pero se ajusta a las situaciones de personas que se enfrentan a la falta de liquidez.

Como se podrá ver, el hecho de cubrir sólo pagos mínimos –sin sumar otros consumos que pueden surgir con el paso del tiempo–, lo único que provoca es una tormenta en un vaso de agua, la cual se evitaría partiendo de una realidad ineludible: la tarjeta de crédito es dinero prestado y entre más rápido se pague es mejor.

La misma CONDUSEF ha evaluado y está consciente de que la mayoría de las personas que maneja una tarjeta de crédito no puede pagar el total de su saldo. De ahí que se haya dado a la tarea de crear una calculadora mediante la cual se pueden conocer las desventajas de pagar únicamente el mínimo y las ventajas que representa llevar a cabo un esfuerzo de pago adicional.

Los clientes que usan su línea de crédito y no cubren la totalidad de su adeudo en el mes se conocen como “no totaleros”. Así que el tarjetahabiente es quien decide si será o no un pagador “totalero” que liquide su deuda al siguiente mes de haberla pedido o en el plazo al que se haya comprometido, por ejemplo, a meses sin intereses.

Los artículos y servicios se tienen que liquidar en su totalidad en la fecha de pago. A esto se le llama financiamiento a corto plazo. La tarjeta puede financiar a sus clientes hasta por 50 días sin pagar un solo peso de intereses. Para ello el primer paso es organizarse y tomar en cuenta las siguientes fechas: de corte y de pago.

La fecha de corte es el día que el banco marca como el fin de un periodo de registro de las compras que se hayan realizado en un mes, y al mismo tiempo establece el inicio de otro, como se puede observar en los siguientes calendarios:



Fuente: [portalif.condusef.gob.mx](http://portalif.condusef.gob.mx)

La fecha de pago es el día límite en el que se deben pagar los consumos del periodo sin que la entidad financiera cobre intereses. A partir de la fecha de corte se tienen hasta 20 días naturales para pagar, como se muestra a continuación en los calendarios:



Fuente: [portalif.condusef.gob.mx](http://portalif.condusef.gob.mx)

Si se utiliza la tarjeta los primeros días después de la fecha de corte y se liquida el total de los consumos en la fecha de pago, entonces se puede obtener un financiamiento hasta por 50 días sin pagar intereses.

En caso de que no se pueda liquidar la totalidad de los consumos se debe procurar cubrir más del pago mínimo que solicita el banco para evitar el sobreendeudamiento.

Otra forma conveniente de pagar productos y servicios es a través de las promociones a meses sin intereses, que comúnmente son a seis, 12 y 18 meses, con la ventaja de que se obtienen al mismo precio que si se compraran al contado. Empero, es un requisito analizar si la compra es necesaria y se adapta al presupuesto mensual.

Las ventas a meses sin intereses pueden convertirse en una pesadilla si los consumidores se lanzan a hacer compras de artículos innecesarios y caen en ofertas falsas, advierten expertos.

Roberto Bello, director general de Estudios sobre Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), menciona que durante la época navideña hay un incremento de las ofertas a meses sin intereses porque los trabajadores reciben sus aguinaldos:

Hay que estar pendientes que los precios (al contado y a meses sin intereses) sean los mismos para aprovechar la promoción. Los meses sin intereses son neutrales, pueden ser una buena herramienta si se usa adecuadamente, pero se convierte en un arma de doble filo si se abusa de eso. ¿Qué habría que hacer? planear las compras y acudir a la tienda a adquirir sólo eso.

Acorde con una encuesta de la PROFECO, 40 por ciento de las personas entrevistadas dijeron aprovechar los programas de financiamiento que ofrecen



las tiendas y muchas lo hacen mediante las tarjetas que expiden las mismas cadenas comerciales.

Según la encuesta, ocho de cada 10 compras de Coppel se hacen con la tarjeta de crédito emitida por esta cadena comercial; en el caso de Liverpool, cinco de cada 10, y en el Palacio de Hierro cuatro de cada 10 compras se pagan con el plástico que emite la tienda departamental. Por ello, estas firmas, junto con Sears, las tiendas de Grupo Inditex (Zara, Bershka, Máximo Dutti, por citar algunas) y Sam´s han comenzado a hacer de los meses sin intereses su eslogan principal, con la intención de lanzar el anzuelo disfrazado de “tentadoras” ofertas que buscan motivar al consumidor a dar el “tarjetazo”, advierten especialistas.

La PROFECO manifiesta que al igual que en una compra que se paga al momento, al adquirir algún bien a plazos fijos se deben comparar costos y condiciones apoyándose en el CAT:

Comprar a plazos fijos parece cómodo a simple vista pues el monto y periodicidad de los pagos son iguales durante la vigencia del crédito; pero este último aspecto aumenta el CAT y total a pagar, como lo comprobó recabar información en 108 establecimientos de 19 ciudades mediante la Brújula de Compra.

De acuerdo a la *Brújula de Compra* de la PROFECO de febrero de 2010, es necesario comparar, tanto en la misma tienda como en otros establecimientos, los esquemas de pago que se ofrecen para ver si la compra beneficia o perjudica el presupuesto familiar.

Se debe considerar que al comprar a meses sin intereses la persona compromete parte del dinero que ganará en el futuro. Por ejemplo, si se compra un refrigerador que cuesta seis mil pesos a 12 meses sin intereses serán 500 pesos al mes los que se tendrán que pagar en el lapso de un año.



**\$6,000** ÷ **12 meses**

**= \$500**

↓

Cantidad que tendrías que pagar mensualmente por el refrigerador

El esquema de pago con tarjeta de crédito a meses sin intereses se recomienda para comprar bienes duraderos. Se debe contemplar que las mensualidades se sumarán a las de otros productos que se adquieran bajo esta dinámica, aunado al monto total de la deuda que se tenga con la tarjeta de crédito.

¡Atención!, si no se cumple con alguna de las mensualidades, la deuda se convierte en ordinaria, o sea, comienza a generar intereses.

También se puede comprar a plazos pagando intereses: se obtienen artículos que se liquidarán a seis, 12 ó 18 meses con el pago de intereses que ya estarán incluidos en el valor del artículo, similar al reloj que se muestra en seguida:

**pago al contado**



**pagos diferidos**



Cuando se trata de la disposición de efectivo en cajero automático o en la institución bancaria con la tarjeta de crédito hay que tener presente que se debe pagar cierta comisión. Se sugiere usar esta modalidad sólo en caso de emergencia, ya que es un financiamiento caro.

Es importante verificar las comisiones a las que está sujeta la tarjeta porque existen diversas y por diferentes conceptos. Éstas aparecen detalladas en el estado de cuenta, por lo que es importante revisarlas y saber a qué conceptos se refieren los cargos.

Y mucho más cuidadoso deberá ser el cliente de las tarjetas comerciales emitidas por C&A, Sanborns, Sears, Mixup y El Palacio de Hierro, ya que no cuentan con seguro de deudor que ampare al titular del crédito en caso de fallecimiento, por lo que las tiendas tratan de cobrar hasta el último peso, incluso después de la muertes.

Actualmente, las cadenas comerciales que otorgan crédito, sin contar con el respaldo de una institución bancaria, tienen la obligación de registrar su Contrato de Adhesión ante la PROFECO, que es la entidad facultada por la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros para regular los cobros, el número y el monto de las comisiones que aplican las casas comerciales.

No obstante, las cadenas comerciales no están obligadas a ofrecer un seguro de deudor para sus tarjetahabientes. Las áreas de crédito de Sanborns y Sears explicaron que como no existe seguro de deudor en caso de fallecimiento, los familiares cercanos al titular de la tarjeta o el obligado solidario, en caso de existir tarjetas adicionales, son las personas que quedan como responsables del adeudo.

Los familiares o el deudor solidario deben presentarse en el área de atención a clientes de la tienda, con copia de identificación, además de copia del acta de defunción y tarjeta de crédito original del titular fallecido. Esto con el fin de llegar a un arreglo con los deudores para reestructurar el crédito y éste sea cubierto.

En el caso de El Palacio de Hierro, por ejemplo, el área de cobranza se reserva el derecho a realizar cargos por gastos de cobranza, además de intereses moratorios e intereses ordinarios del adeudo a los familiares del deudor fallecido.

En Liverpool el seguro de deudor sólo ampara hasta 20 mil pesos de deuda máximo, al momento del fallecimiento. Además esta tienda exige a los tarjetahabientes presentar un obligado solidario, si su edad oscila entre 18 y 20 años o supera los 70.

Si bien contar con una tarjeta de crédito como medio de pago es cada vez más necesario para organizar pagos y administrar los recursos, utilizar un número excesivo de tarjetas puede convertirse en una opción costosa o problemática.

Una idea equívoca es que poseer un gran número de tarjetas de crédito equivale a tener un mayor poder adquisitivo. Cada tarjeta de crédito implica determinados costos como son la anualidad y otras comisiones, pero sobre todo el pago de intereses. Asimismo, conlleva la necesidad de dar un seguimiento adecuado para evitar caer en mora y que el historial crediticio se vea afectado.

Mónica Martínez, jefa de Estudios de Mercado de la CONDUSEF, dice que el crédito se debe utilizar sólo cuando no se tengan los recursos para financiarse, pues el efectivo nunca genera intereses.

El crédito nunca debe ser una carga ni debe pesarle; se trata de un recurso que en sí mismo no es malo, es una herramienta que nos permite llevar a cabo nuestros proyectos de corto, mediano y largo plazo, lo importante es no sobreendeudarse. La clave está en tener los créditos necesarios de acuerdo con su capacidad de pago; maneje sólo los créditos que pueda financiar.

Ante el contexto de endeudamiento de los tarjetahabientes mexicanos, la CONDUSEF hace una serie de sugerencias para hacer un uso inteligente del plástico:

- **Capacidad de pago.** Elaborar un presupuesto realista a los ingresos y gastos para saber con cuánto dinero se cuenta para cubrir las deudas, considerando la tarjeta de crédito, por supuesto.
- **Comparar el CAT** para elegir la tarjeta de crédito más barata.
- **Cuando se hagan pagos** con la tarjeta se debe procurar no perderla de vista y solicitar que acerquen la terminal para evitar una posible clonación.
- **No tener más de un par de tarjetas**, por lo que se deben cancelar las que no se usen.
- **Recordar que la tarjeta más anunciada no necesariamente es la mejor opción**, se tiene que comparar con otras.
- **Evitar abusar de las promociones a meses sin intereses** porque comprometen la capacidad de pago y los ingresos futuros.
- **Antes de firmar el comprobante o voucher** se tiene que revisar que el número de tarjeta, el nombre y monto sean correctos.
- **Tener a la mano los números telefónicos de atención del banco**, así, en caso de robo o extravío será más rápido levantar un reporte.
- **En caso de reportar la tarjeta de crédito no olvidar anotar:** el número de folio, fecha, hora del reporte y el nombre de la persona que atendió la llamada.
- **Recordar que entre más servicios ofrezca la tarjeta (millas, puntos, asistencia, seguros, etc.)** puede costar más.
- **Es importante pagarla a tiempo para mantener un buen historial crediticio** y ser sujeto de otro tipo de créditos: personal, automotriz o hipotecario.

Además, en la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) se ponen a disposición herramientas útiles para tomar mejores decisiones respecto a la vida financiera como la calculadora de tarjetas de crédito, y los simuladores de crédito hipotecario y crédito automotriz, por mencionar algunos.

En entrevista, Loreto García Muriel, directora de Educación Financiera de Banamex, resalta que las tarjetas de crédito pueden ser un instrumento ideal para financiarse cuando se aprende a utilizarlas de forma adecuada:

Siempre han existido endeudamientos: al compadre, al agiotista, etc., y esto creo que es una sensación de inseguridad que vulnera a las personas. Las tarjetas de crédito pueden ser un instrumento maravilloso para financiarse pero si no las utilizamos con responsabilidad y a conciencia de lo que estamos haciendo también se pueden convertir en un enemigo, por ello debemos analizar nuestra propia capacidad de pago y después, si obtenemos una tarjeta de crédito, sacarle todo el jugo posible, pagar más del mínimo cada mes, no nada más abonar a los intereses sino ir finiquitando nuestra deuda a fondo, saber ponerlo dentro de nuestro presupuesto en el rubro de deudas, en fin, hay muchos mecanismos que nos pueden ayudar a sacarle provecho a los instrumentos financieros. Si no aprendemos a sacarles el mejor provecho pueden actuar en nuestra contra.

Una de las “pesadillas” de vivir en la morosidad o en la deuda son las agencias de cobranza que llaman a temprana hora, incluso de madrugada, dejan recados, hablan el fin de semana o pegan avisos en puertas. Esta es la queja común de tarjetahabientes, la cual definen como un martirio.

En estos tiempos tal pareciera que el crédito se ha convertido en el verdugo de muchos; sin embargo, hay quienes han logrado vivir con él y disfrutar de sus beneficios. Quizá la diferencia entre ambos sectores de la población sea su conocimiento respecto al crédito y a la forma de manejarlo.

Por ejemplo, parte de la población ha optado por un crédito hipotecario para formar un patrimonio, en especial porque desea aprovechar el crédito de interés social que le brindan instituciones como el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE) o los Organismos Estatales de Vivienda (OREVIS), por citar algunos.

Con el objetivo de llegar a una mayor cantidad de derechohabientes, el INFONAVIT ha creado un abanico de productos que se suman al crédito tradicional para que sus clientes puedan comprar, remodelar o pagar el pasivo de su vivienda, e ir incorporando a sectores que hoy no son sujetos de crédito.

A través del crédito tradicional es posible adquirir mediante el INFONAVIT un inmueble de un valor máximo de 583 mil 72 pesos e incluso ponerse ecológico a través del esquema la Hipoteca Verde, mediante la cual se otorga un monto adicional para lograr cubrir el equipamiento especial de una casa del mismo valor.

Por otro lado, si la pareja del derechohabiente del INFONAVIT cotiza para el FOVISSSTE existe la posibilidad de que unan sus créditos, independientemente del régimen matrimonial, con la ventaja de que no tendrá que entrar al sorteo. La vivienda no podrá rebasar el millón 82 mil 848 pesos.

Pero si se busca adquirir una casa o departamento de mayor valor económico, el INFONAVIT creó productos de coparticipación con entidades financieras desde 2001. El COFINAVIT es un financiamiento que otorga el INFONAVIT junto con un banco o Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL); con él se puede adquirir una casa cuyo valor no tiene límite, siempre y cuando los ingresos no rebasen los 18 mil 300 pesos.

Si se está interesado en construir o remodelar, también se puede utilizar la subcuenta de vivienda para hacerlo. INFONAVIT presta hasta 366 mil pesos para mejoras. Pero si se busca liquidar una deuda con un banco o SOFOL por un préstamo con el que se compró, construyó o se remodeló la casa, el Instituto ofrece una opción a través del pago de pasivos.

Como se podrá ver, por medio de los créditos hipotecarios no sólo se puede comprar una casa terminada sino que también existe la posibilidad de adquirir un terreno, o bien, de ampliar o remodelar la vivienda que ya se posea.

De hecho, el crédito hipotecario debe entenderse como el préstamo a mediano o largo plazo que permite comprar, ampliar, construir o remodelar la casa, oficina o local comercial. Para solicitarlo es importante tener un ingreso suficiente para

pagar la cantidad mensual del crédito solicitado; cumplir con las políticas que pida la institución financiera y ser persona física o moral con capacidad para contratar.

Al momento de elegir casa es indispensable saber cuáles son las condiciones en las que se tomará un crédito y en qué términos se firmará la deuda que se enfrentará en un periodo de 10 a 15 años, aproximadamente.

Daniel Uribe, contador que reside en León, Guanajuato, optó por contratar su crédito con una SOFOL, pero lo hizo en UDIS (Unidades de Inversión), una experiencia que le ha traído preocupación, ya que según cuenta “se emocionó” y no analizó a detalle su decisión:

Hace casi tres años hicimos un esfuerzo por comprar una casa a crédito con Hipotecaria Su Casita y nos hicieron un préstamo por 580 mil pesos. Hasta ahorita he pagado aproximadamente 150 mil en dos años y nueve meses; he sido puntual en cada mensualidad. Hace un mes me entró la curiosidad por saber cuánto me quedaba de saldo en capital para abonar y terminar de pagar mi crédito más rápido, pero oh sorpresa, al informarme me indicaron que debía 629 mil 300, o sea, 50 mil pesos más del crédito original. Entonces les pregunté ¿por qué si había pagado puntual debía más del capital que me prestaron? Ellos me indicaron que por las UDIS, que aparte de que su precio se incrementa diariamente, pago un interés del 12.9 por ciento mensual; aparte la mensualidad se incrementa casi cinco por ciento cada año. En resumen, me dieron la opción de reestructurar mi deuda en pesos y tasa fija, pero debe de ser por 629 mil pesos, que es el adeudo nuevo (aun cuando he pagado casi 150 mil en mensualidades) y no por los 580 mil que me prestaron inicialmente. Debo pagar el 0.75 por ciento de la reestructuración, así como los gastos del notario para hacer nuevas escrituras. Por desgracia no tengo otra alternativa que pagar.

Y es que pese a ser más costoso que otras alternativas, el crédito hipotecario en UDIS todavía se ofrece a los clientes. Hipotecarias como Su Casita, Independiente, ING y Patrimonio aún dan créditos a tasa variable, en lugar de tasa fija, lo cual dificulta a las familias el pago de su vivienda.



Los préstamos hipotecarios en UDIS se pagan mensualmente en pesos, pero se incrementan en la misma proporción que el salario mínimo oficial, por lo que cada año las mensualidades se elevan.

Para elegir el crédito hipotecario que se adapte a la capacidad del pago del interesado, la CONDUSEF creó una herramienta llamada “Simulador de crédito hipotecario”, que reúne en un solo lugar todas las opciones de créditos hipotecarios que hay en el mercado para vivienda media y residencial a tasa fija; además, permite comparar esquemas y costo del financiamiento a través de cálculos realizados con los datos que la persona aporte.

Otro instrumento que contribuye a conocer más opciones de crédito hipotecario es la *Calculadora de Créditos Hipotecarios* del Banco de México (Banxico). Antes de emprender la búsqueda y de que ésta sea más específica, indicar el precio comercial aproximado del inmueble. Sólo se debe dar clic a la leyenda *Sistema Financiero*, ubicada en el menú superior horizontal de la página; enseguida habrá que buscar en la opción *Servicio* el link que direcciona a la calculadora.

Cualquier persona interesada en adquirir una vivienda, terreno para uso habitacional, construcción de vivienda, remodelación y/o ampliación o liquidez también podrá acceder al *Simulador de Créditos Hipotecarios* de la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), una herramienta para comparar las diversas opciones que ofrece el mercado de créditos con garantía hipotecaria.

Antes de tomar un crédito hipotecario, expertos recomiendan analizar varias opciones que haya en el mercado y tener cuidado con los plazos y las tasas, pues de lo contrario se puede adquirir una deuda impagable, como lo muestra el caso de Daniel Uribe.

"Hay que tener mucho cuidado; la selección de un crédito hipotecario adecuado forma patrimonio; la selección de uno inadecuado en el tiempo te hace un daño espantoso", dice Fernando Soto-Hay, director general de Tu Hipoteca Fácil, empresa dedicada a la asesoría.

Soto-Hay aconseja no tomar un crédito a más de 15 años, ni uno que maneje tasas variables. Además, los pagos que se hagan deben estar en pesos, nunca en UDIS, ni en salarios mínimos. También sugiere no sólo tomar en cuenta la mensualidad sino considerar el pago a capital y los intereses:

Cuando analices el crédito no te fijes solamente en la mensualidad sino también en el monto que estás pagando para saber cuánto se está yendo a capital y cuántos son intereses, seguros y demás. Siempre debes fijarte en el pago del capital en la mensualidad, eso es lo que hace un buen crédito hipotecario, no la mensualidad en sí misma. Es recomendable que se revisen los intereses que cobrará la institución financiera con la que se adquiriera la deuda, pues no sólo basta con analizar el capital que se invertirá.

El experto en créditos señala que una regla básica de los préstamos para comprar una casa, es decir, que los pagos no deben absorber más del 30 por ciento de los ingresos mensuales. Y en general, una persona no debe destinar más del 40 por ciento de sus ingresos mensuales al pago de deudas, lo que incluye el crédito hipotecario.

El director general de Tu Hipoteca Fácil comenta: "No hay nada más lejano de la realidad que el crédito barato es el mejor, esa es una de las grandes mentiras de la mercadotecnia en el país. Lo barato siempre sale caro". Incluso, explica, si ya se adquirió un crédito hipotecario inadecuado es posible negociar una subrogación, aunque ésta implica el pago de una comisión de apertura y costos notariales, que se deben analizar a consciencia.

Leer el contrato de crédito con garantía hipotecaria es obligatorio para el cliente que esté a punto de firmar un crédito hipotecario. Este documento establece que la hipoteca es una garantía real, es decir, un gravamen sobre un inmueble que

no se entrega al acreedor y le da derecho a que en caso de incumplimiento de la obligación que se está garantizando se le pague con el valor de los bienes.

El inmueble no deja de estar hipotecado al venderlo o porque por cualquier otro motivo cambie de dueño. Los contratos se pueden otorgar para un fin en específico o para que el cliente lo utilice de acuerdo con sus necesidades; las operaciones generalmente son a largo plazo.

Pagar un crédito hipotecario es una decisión que impactará en las finanzas. Vale la pena buscar la mejor alternativa en costo. Y claro, debe considerarse que el aguinaldo o el ahorro pueden ser la llave de entrada para dar el enganche de una casa y adquirir uno de los créditos hipotecarios más accesibles del mercado.

Ante cualquiera de los tipos de crédito que se haya obtenido o se pretenda conseguir, lo más importante es cumplir con el pago oportuno en los plazos y términos convenidos, ya que esta disciplina permitirá forjar un historial crediticio positivo.

Un historial limpio implica ser un deudor cumplido, tener acceso a más créditos e incluso –en algunos casos– con tasa de interés preferencial; es decir, más baja de la que deben pagar quienes aún no cuentan con un crédito o han producido un comportamiento de pago negativo.

El historial crediticio es la carta de presentación al pedir un préstamo a bancos y otras instituciones; es el reporte escrito que contiene el registro de los créditos que se han solicitado, cómo y cuándo se han pagado. Incluye el nombre de las tarjetas de crédito, saldos pendientes y la puntualidad en el cumplimiento de los pagos. Asimismo, muestra la solvencia y grado de responsabilidad con los compromisos crediticios que se adquieren.

El historial es manejado por las Sociedades de Información Crediticia (SIC), empresas que administran las bases de datos, reúnen la información tanto de instituciones financieras (bancos, SOFOLES, etc.) como de empresas comerciales (tiendas departamentales, empresas de financiamiento de automóviles, firmas de telefonía celular, entre otras) y proporcionan información crediticia. Son instituciones financieras autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), previa opinión del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las SIC no deciden si un crédito debe o no aprobarse, ni tampoco emiten juicio sobre si una persona es o no sujeto de crédito, únicamente proporcionan información sobre los créditos y comportamiento de pago de una persona física o moral (empresas).

No debe existir preocupación respecto a las SIC, ya que los datos que manejan son absolutamente confidenciales. Nadie que no sea una empresa afiliada puede tener acceso a esta información. Cuando una persona solicita un crédito y firma una cláusula, acepta que sea consultada su situación crediticia y al mismo tiempo autoriza a la institución para hacer tal investigación.

En México, las SIC son el Círculo de Crédito y Buró de Crédito conformado por Trans Unión de México (Buró de Personas Físicas y Dun & Bradstreet de México (Buró de Personas Morales o empresas).

Las Sociedades de Información Crediticia son mejor conocidas como buró de crédito, en donde supuestamente se administra una “lista negra” que ubica a los deudores. Sin embargo, la realidad es que cualquiera que tenga acceso a un crédito, a un teléfono celular a plan fijo, a un servicio de televisión de paga, deudor o no, individuo común y corriente, o empresa, todos están inscritos en cualquiera de las dos empresas.

La jefa de Estudios de Mercado de la CONDUSEF puntualiza que desafortunadamente en México existe una escasa cultura con respecto al crédito, por lo que hay personas que no se atreven a solicitar uno:

Existen muchos tabúes al respecto que generan miedo hacia servirse de este recurso. Actualmente, sin embargo, con la incorporación de nuevos bancos, SOFOLES y SOFOMES, y las entidades de ahorro y crédito, se está generando una mayor competencia entre ellas y a la vez una mayor transparencia en los productos y servicios que ofrecen. Estas instituciones tienen como principal objetivo atender la demanda de crédito en todos los sectores de la población; por tal motivo habrá una mayor competencia y transparencia, y de esta forma las personas van a ser mejor atendidas. Infórmese, para así aprovechar esta tendencia, y no le tenga miedo al crédito: utilícelo, pero hágalo bien.

Mantenerse informados y apoyados en la educación financiera contribuye a resolver las dudas antes de firmar un compromiso y a saber elegir con determinación no sólo en las situaciones relacionadas con el crédito sino en todas aquéllas encaminadas a generar, aprovechar y administrar los recursos al máximo.

Las deudas se adquieren conscientes de que son un compromiso al que se tiene que responder bajo una serie de condiciones que no se podrán eludir. De hecho, si ya se tiene por costumbre elaborar un presupuesto será más fácil organizarse y saber en qué se gasta y para qué. Si no existe un presupuesto, entonces es tiempo de elaborarlo y someter al orden las finanzas personales, sólo de esta forma se podrá saber con cuánto se cuenta, cuánto se ahorra y cuál es la capacidad de endeudamiento.

Los expertos en finanzas recomiendan no destinar más del 30 por ciento de los ingresos al pago de deudas (considerando el ingreso mensual después de impuestos). Si el individuo se encuentra al límite, la alternativa más viable es pagar las deudas en turno y después contratar otras. El riesgo de exceder el porcentaje sugerido es, justamente, eliminar la capacidad para formar un

patrimonio, incumplir con el pago de deudas y manchar el historial crediticio con registros negativos.

Eduardo Salas y Ricardo Romero no tienen todo perdido. A pesar de su estado crítico de su salud crediticia pueden recuperarse y no hay mejor medicamento que la paciencia y la constancia. Para recobrar su imagen de responsabilidad en el manejo de su crédito, los expertos les sugieren no usar sus créditos, incluso, deben romper sus tarjetas; reducir sus gastos; comenzar a pagar un poco los créditos más caros o consolidar su deuda; buscar asesoría especializada, acercándose a sus acreedores; vender un activo, es decir, un auto, propiedades, joyas, etc., y usar el dinero para pagar.

La educación financiera es la mejor aliada para la salud crediticia, ya que previene de recaer en estados críticos y permite conservar la confianza de las instituciones financieras que otorgan el crédito, ya que si ésta se pierde, en el futuro será más complicado volver a obtenerla, aunado a que la reputación no será la misma, sobre todo cuando el historial crediticio es el que refleja la manera en la que se han enfrentado las responsabilidades.

La cultura financiera es el motor que permite a los tarjetahabientes dar los argumentos válidos cuando les ofrezcan una tarjeta de crédito y a cancelarla cuando sea necesario.

El uso irreflexivo de tarjetas de crédito puede llevar a una familia a perder una parte de su patrimonio. Guillermo Güémez, entonces subgobernador del Banxico, durante su participación en un seminario sobre educación financiera organizado por el Museo Interactivo de Economía (MIDE) en septiembre del 2008, planteó:

¿Cuánta gente está consciente cuando compra con una tarjeta de crédito?  
¿Cuánta gente que usa una tarjeta, y luego le dan otra y la sigue usando se va hundiendo lentamente en deudas que no puede manejar y pierde por eso

parte de su patrimonio? La mayoría no nos damos cuenta de que todos somos parte de la economía y por ello tomamos decisiones que afectan negativamente nuestra vida y la de nuestras familias, ya sea cuando se usa un crédito mayor a la capacidad de pago; se tiene algún ahorro que no paga intereses mayores a la inflación o cuando las aportaciones a los fondos de retiro son insuficientes para garantizar una pensión.

Asimismo, Güémez destacó la relevancia de la educación financiera para que una persona pueda enfrentar situaciones de la vida cotidiana: “Es importante que la educación económica y financiera comience a formar parte de los planes de enseñanza, dado que carecer de este tipo de conocimientos lleva a tomar malas decisiones, por ignorancia, que afectan a una persona a lo largo de su vida”.

Enrique Quintana, en su columna *Coordenadas*, publicada en el periódico *Reforma* el 17 de abril de 2009, habla respecto al riesgo de otorgar crédito a una persona que no tiene antecedentes crediticios: “El riesgo que los bancos corren cuando otorgan una tarjeta de crédito a una persona que no tiene antecedentes crediticios es muchas veces mayor que el que se corre al otorgar un crédito hipotecario a un cliente que tiene varios años de antigüedad, así como ingresos demostrables”.

Y es precisamente el riesgo de impago lo que ha impedido y, continúa, que las instituciones financieras bajen los altos intereses que cobran. El costo del crédito llega a ser tan alto que mucha gente deja de pagar.

Un sondeo en línea de la CONDUSEF en 2009 reveló que gran parte de las personas que buscan crédito en instituciones financieras no comparan bancos, costos, ni leen con cuidado las condiciones del contrato. En éste se indica que hasta 34 por ciento de los cibernautas considera que no toma en cuenta todos los aspectos para contratar un crédito. Además, sólo 20 por ciento dijo informarse del CAT, mientras que otro 15 por ciento aseguró que compara entre instituciones y apenas 4.3 por ciento se entera y lee con cuidado su contrato.

Marco Carrera, director de Estudios de Mercado de la CONDUSEF, menciona que dicho sondeo denota el gran rezago que existe para que la gente pueda conocer a profundidad los productos financieros, comparar y tomar decisiones racionales. "Si una persona no advierte de las condiciones del crédito con anticipación, este solo hecho puede salirle muy caro".

"Debo, no niego... pago no tengo", sin embargo, tarde o temprano habrá que pagar el dinero solicitado a las entidades financieras (banco, cooperativa de crédito o compañía de tarjetas de crédito) que lo otorgaron con la promesa de que se retornaría en cierto periodo.

Precisamente, la palabra crédito viene del latín *creditum*, un sustantivo del verbo *credere*, que significa "creer" en español. Y es un hecho que a nadie le gusta que dejen de "creer" en él, en su palabra. Así que como dicen por ahí: "Cuentas claras, amistades largas".



## Ahorro: un reto para los mexicanos

Luz Rodríguez no se quedó en la UNAM cuando en el 2004 presentó su examen de admisión. Uno de sus grandes sueños en la vida era estudiar en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

A Luz le enseñaron a valorar el ahorro desde pequeña y le inculcaron depositar una parte de su mesada en la cuenta bancaria que al cumplir la mayoría de edad le entregarían para sus estudios universitarios, o antes si se presentaba algún tipo de necesidad o emergencia. Así que fue gracias a esa reserva monetaria que pudo estudiar en el Tec de Monterrey, y enfocarse de tiempo completo en su licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Todavía Luz recuerda las ocasiones en las que acompañaba a su mamá al banco para hacer su depósito mensual correspondiente:

Me gustaba muchísimo ir a la ventanilla y depositar mi dinero porque sabía que era para mí. Tenía claro que mis papás estaban esforzándose para que yo tuviera una vida mejor, cómoda y sin preocupaciones, al menos económicas, lo cual les agradeceré por siempre. La mejor herencia que me pueden dejar es el hábito del ahorro. Mis planes a mediano y largo plazo se fundamentan en él. Ahora que tengo la oportunidad de trabajar me doy cuenta de que es bien importante hacer un guardadito, y mucho más si planeas tener un lugar propio para vivir o si deseas viajar, y hasta salir a divertirse. Cada peso y billete que ganas cuentan.

La historia de Luz es un hecho que bien puede encajar en la vida de muchas familias que talvez no estén conscientes de su capacidad de ahorro y de los beneficios que consiguen al procurar este hábito. Por fortuna sus padres sí conocían la importancia del ahorro y sus ventajas a largo plazo.

Las metas hacen que las personas se esfuercen, se motiven a trabajar, a estudiar e, incluso, a realizar algunos sacrificios. Para conseguir las se traza una estrategia que indique el camino que se debe seguir y ayude a prever

dificultades. Si el objetivo es de tipo material como adquirir un producto o servicio, entonces el instrumento para alcanzarlo es el ahorro.

El ahorro de acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) se debe entender como la cantidad de dinero que se aparta del ingreso con el fin de guardarla para utilizarla en el futuro o cuando sea necesario, es decir, ante imprevistos como el desempleo, las enfermedades, siniestros naturales, etcétera.

Una forma de motivar el ahorro es mediante la reducción de gastos o la eliminación de aquellos innecesarios. Otra alternativa llega en la época navideña, que es cuando se reciben el aguinaldo, el fondo de ahorro, compensaciones especiales o los bonos de productividad, por citar algunas vías que ayudan a disminuir o finiquitar deudas y también a adelantar pagos.

Algunas estrategias que propone la CONDUSEF para que el plan de ahorro se haga efectivo son los siguientes: pensar antes de hacer un gasto, ser constante, tener una meta, resistir la tentación de la publicidad, buscar en qué se puede economizar, ir al súper con una lista de lo que se debe comprar y apegarse a ésta; gastar menos de lo que se gana y reservar cierta cantidad periódicamente.

Los expertos del programa de educación financiera *Adelante con tu futuro de BBVA-Bancomer* afirman que la mejor forma de comenzar a ahorrar es a partir de un plan básico que se compone de tres pasos fundamentales, en cada uno de los cuales es posible apreciar la decisión, la organización y la constancia que deben caracterizar este hábito:

**Paso 1: Establecer una meta:** Este primer paso es tan sencillo como preguntarse ¿qué quiero? Puede ser una computadora, pagar un viaje, una maestría o un curso de inglés. Es muy importante que investigues las mejores opciones y establezcas prioridades, responde estas sencillas preguntas: ¿qué quiero primero?, ¿qué opción es la de mejor calidad? y ¿cuánto cuesta? Una vez que decidiste tu meta es momento de preguntar:

¿cuándo lo quiero? Este paso es relevante porque determinando el tiempo en el que piensas obtener una meta podrás organizarte mejor y definir los recursos que necesitas destinar durante ese tiempo para lograrla.

**Paso 2: ¿Cuál es tu situación personal?** En este paso es necesario que contestes dos preguntas básicas: ¿cuánto gano y cuánto gasto? Haz una lista de todos tus ingresos y todos tus gastos identificando cuáles gastos son fijos (que siempre son los mismos o son indispensables) y cuáles gastos son variables (que cambian constantemente o no son indispensables). Con esto podrás darte cuenta de los gastos que puedes dejar de hacer sin afectar tu bienestar.

**Paso 3: ¿Cómo recortar tus gastos para ahorrar?** Ya que hayas identificado y organizado tus principales gastos, pregúntate: ¿Cómo reduciré mis gastos? Recorta aquellos que no sean tan necesarios o indispensables, por ejemplo, comidas fuera de casa, compras de artículos de esparcimiento, etcétera. Este ajuste te permitirá aumentar la cantidad disponible de dinero para ahorrar.

Las ventajas de cualquier plan de ahorro son que permite la organización de ingresos y gastos, con lo cual se identifican mejor los posibles desequilibrios que pudieran afectar las finanzas personales.

El plan de ahorro basado en un presupuesto personal facilita establecer metas y determinar el tiempo en el que se pueden cumplir, además, brinda la oportunidad de mejorar los hábitos de consumo.

Es importante mencionar que los dos mil 49 entrevistados en la *Primera Encuesta sobre Cultura Financiera en México Banamex-UNAM* responden que si tuvieran la oportunidad de distribuir “idealmente” su presupuesto, de acuerdo con su ingreso mensual familiar, las cinco prioridades serían: alimento, 37 por ciento; educación, 14 por ciento; salud, 11 por ciento; ropa y calzado, nueve por ciento; servicios de la vivienda, siete por ciento. En síntesis, 64 por ciento de la distribución del presupuesto corresponde a la satisfacción de las necesidades más básicas. El ahorro se ubica en las últimas opciones con un tres por ciento.

Asimismo, los encuestados manifiestan que dentro de las principales razones por las que ahorran o lo harían están: salud, emergencias y comidas con un 15 por ciento; vivienda (compra, remodelación o conservación), 11 por ciento;

educación, 10 por ciento; cuando no haya trabajo y para la vejez, seis por ciento; y para guardarlo y gastos personales, tres por ciento.

El reto es aprender a usar los ingresos de tal manera que el ahorro no se quede en la lista de propósitos o intentos, sino de hechos contundentes. En este sentido, la educación financiera es la promotora de la necesidad del ahorro como un instrumento para conquistar metas, prevenir necesidades y enfrentar emergencias.

La CONDUSEF recomienda destinar el 10 por ciento de los ingresos al ahorro, sin importar la cantidad, lo básico es ser constante y perseverante.

Especialistas en educación financiera de BBVA-Bancomer destacan que el ahorro requiere decisión, organización y constancia, cualidades que se demuestran cuando el ahorrador tiene metas definidas, le ha dado la debida importancia a este hábito y ha sido disciplinado al ejecutar su estrategia; de esta forma es probable que logre sus objetivos y enfrente positivamente las emergencias sin desequilibrar sus finanzas personales.

Debe entenderse que ahorrar no es un fin, sino un medio para obtener algo que se desea o se necesita; no obstante, puede ser la herramienta idónea para salir de cualquier adversidad que implique un gasto fuerte.

Y aunque datos de la UNAM y Banamex revelan que en el hogar poco se enseña a los hijos sobre el ahorro (26 por ciento de los encuestados lo transmite mediante el ejemplo, aunque sólo el uno por ciento de los niños tiene una cuenta de ahorro), nunca es tarde para ahorrar. Si la niñez y la adolescencia no fueron los periodos que permitieron fomentar el hábito del ahorro, entonces la etapa adulta lo será a través del matrimonio o de la vida en pareja, con la llegada del primer hijo, incluso después de una crisis económica que haya afectado la economía familiar, por citar algunos ejemplos.

Los papás pueden y deben no sólo motivar, sino inculcar el hábito del ahorro, sin embargo, para que esto sea posible tienen que predicar con el ejemplo y administrar los recursos con un presupuesto en mano, dejando a un lado los gastos innecesarios y las compras recurrentes con la tarjeta de crédito. Enseñarles que si desean comprar algo, por ejemplo, un juguete, es mejor ahorrar el monto y luego adquirirlo, situación que en la actualidad ya se da muy poco.

Lo anterior, según un estudio de la aseguradora AXA llamado “Reflexiones Axa ¿Futuro incierto? Es hora de ahorrar”, resulta todo un reto, ya que el 84 por ciento de los mexicanos no ahorra, incluso aquellos con recursos económicos suficientes ahorran muy poco, a corto plazo y sin previsión. Asimismo, revela que el 43 por ciento de la población dice no tener una reserva de dinero en caso de emergencia. Esto quiere decir que el día que se vive una eventualidad –como una enfermedad que requiere intervención hospitalaria- casi la mitad de la población tendría problemas en enfrentarlo, asumiendo que no cuenta con un seguro de gastos médicos mayores.

Martha Cervantes, directora de Parque Financiero Impulsa, un espacio que promueve el hábito del ahorro y a través del juego enseña sobre finanzas y economía a los niños, opina a este respecto: “Para que los niños aprendan la cultura del ahorro no hay como la práctica, que los padres los lleven a que abran su propia cuenta de ahorro, sobre todo ahora que hay tantas opciones”.

Lo que es contundente es que los niños tienen más tiempo para ahorrar y construir un patrimonio, por lo que si inician a temprana edad serán más interesantes y provechosos los resultados.

Para inculcar el hábito del ahorro en los pequeños del hogar, los expertos sugieren ayudarlos a fijar metas con plazos cortos, tales como: adquirir una bicicleta, un juego de video, una mochila, etcétera, el punto es que el niño no

tenga que esperar demasiado o se le complique materializar su deseo. También se le puede ayudar a calcular cuánto dinero y tiempo necesita para lograr su objetivo, motivarlo a cumplirlo, alentarlo a ahorrar cierta cantidad a la semana y evitar que lo gasten.

Una vez que los hijos comiencen a trabajar como parte de su formación profesional se les puede animar para que abran una cuenta de ahorro, lo que les brindará estabilidad financiera tanto en el presente como en el futuro, además de que les ayudará a ser más organizados y responsables con sus recursos y la manera de gastarlos.

Especialistas en finanzas destacan el hecho de que las cuentas de ahorro infantil no deben ser vistas como productos para obtener rendimientos, sino como la primera herramienta de aprendizaje para los niños dentro del sector financiero, ya que los intereses que generan son a partir de una cierta cantidad de dinero y varían entre el cero y el seis por ciento anual.

No ganar lo que se espera, gastar en cosas innecesarias y la falta de disciplina son algunos de los factores que impiden activar el ahorro. Daniela Flores no entendía la importancia del ahorro, ya que conforme recibía su quincena la repartía en los gastos fijos y el sobrante lo destinaba para objetos que no requería, como joyería de fantasía, gafas oscuras –sus favoritas– y discos compactos. Fue hasta que su mamá enfermó cuando sustituyó las compras compulsivas por consultas y medicamentos:

Fue con la enfermedad de mi madre que dejé de comprar lo que en realidad no me hacía falta. Además de mis antojos también gastaba de más en mis salidas al antro, en el cine, en comidas fuera de casa, en fin, en lo que se pudiera presentar los fines de semana, todo bajo el argumento de que “para eso trabajo”. Hace dos años a mi mamá le detectaron diabetes e hipertensión, lo cual me dejó como único sostén de mi casa, ya que ella no podía trabajar más, aunado a que debíamos pagar consultas, medicamentos y alimentos especiales para su dieta. Fue en ese periodo cuando pensaba en el ayer, en los días en los que me sobraba dinero en las quincenas, digo, no eran grandes cantidades pero sí las suficientes para guardar por lo menos

500 pesos. Las enfermedades no avisan, simplemente llegan y si no estás preparada para enfrentarlas, te agarran en curva, sin un peso ahorrado, es terrible.

Así como Daniela existen cientos de personas que a partir de un problema familiar o una crisis económica deciden reflexionar acerca de la importancia del ahorro, reconocen el valor del dinero y el uso que deben otorgarle cuando está en sus manos. Hay quienes empiezan ahorrando montos pequeños, entre 100 y 200 pesos semanales o quincenales, sin embargo, “algo es algo”, dicen por ahí.

Una vez que se logra ahorrar en términos de presupuesto, es decir, recortar y eliminar gastos, que se puede controlar el impulso por los gastos innecesarios y hasta cambiar de hábitos de consumo, es un hecho que se conseguirá obtener un dinero extra que bien puede servir para emprender el hábito del ahorro, aunque también no se descarta la alternativa de emplearlo para finiquitar deudas o compromisos que estén pendientes o se hayan prolongado por la falta de liquidez.

“A veces el ingreso no es muy alto pero hay que tener cuidado y disciplina para ver cómo se puede crear ese diferencial, por pequeño que sea para el ahorro. Entonces, sí es importante que la gente tenga la disciplina de ir generando el ahorro poco a poco”, destaca Marco Antonio Carrera, director de Estudios de Mercado de la CONDUSEF.

Ante los retos económicos del presente y del futuro una alternativa viable es el ahorro, el antídoto contra la adversidad, los siniestros, las emergencias y cualquier evento que exija dinero constante y sonante.

La educación financiera además de fomentar el ahorro es la luz en el camino que permite tomar mejores decisiones respecto a las instituciones financieras como bancos o cajas de ahorro popular a los que se les confiará el dinero, ya que cada institución financiera pone sobre la mesa variados productos y

servicios a partir de una serie de requisitos y comisiones. Como dice la frase: “No todo lo que brilla es oro” y no todo lo que anuncia la publicidad es lo único y lo mejor que hay en el mercado. El camino ideal es informarse, consultar y comparar para tener claro qué es lo más conveniente.

En el país no sólo existen bancos como Azteca, Banca Afirme, El banco de Uno, por citar a algunos que suelen anunciarse en televisión, periódicos, radio, internet, revistas, en el Transporte Colectivo Metro y otros medios, coexisten más de 40 instituciones, entre comerciales (banca múltiple o de primer piso) y de gobierno (banca de desarrollo o de segundo piso), reguladas por la Ley de Instituciones de Crédito y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), que se encarga de emitir las reglas y de supervisarlas.

<b>Instituciones de banca de desarrollo en México</b>
Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y la Armada
Banco Nacional de Comercio Exterior
Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos
Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros
Nacional Financiera
Sociedad Hipotecaria Federal
Financiera Rural

Fuente: Banco de México.

Lo que es un hecho es que en el país la captación por ahorro está concentrada en los bancos más grandes del sistema financiero: BBVA-Bancomer, Banamex, Santander, Banorte, HSBC, Inbursa, Scotiabank, Ixe, Banregio, Famsa y Bancoppel. Según cifras de la CNBV, BBVA-Bancomer posee el 40 por ciento del total de las cuentas de ahorro del sistema.

Aunque de acuerdo con las estadísticas de la CNBV en agosto de 2009, Banco Azteca está a punto de quitarle el primer lugar a BBVA-Bancomer, ya que reúne



7.4 millones de cuentas, 34 por ciento del total que al primer semestre del 2009 sumaron 26.8 millones.

Banco Azteca se ha enfocado al segmento de menores ingresos y su principal producto de ahorro es *Guardadito*, que brinda tasas de interés de 0.25 por ciento anual y sólo requiere 50 pesos para la apertura con la posibilidad de contar con una tarjeta de débito, lo que no ofrecen los otros bancos del sistema para cuentas similares. Asimismo, proporciona una cuenta básica con una chequera adicional, con un mínimo de apertura de 200 pesos, pero también con 0.25 por ciento de rendimiento anual.

<b>Bancos en México autorizados por la SHCP</b>	
1. American Express Bank México	1. Banco Regional de Monterrey
2. Banamex	2. Banco Santander (México)
3. Banca Afirme	3. Banco Ve Por Más
4. Banca Mifel	4. Banco Wal-Mart de México Adelante
5. Banco Actinver	5. BanCoppel
6. Banco Ahorro Famsa	6. Bank of America México
7. Banco Amigo	7. Bank of Tokio-Mitsubishi UFJ (México)
8. Banco Autofin México	8. Bansi
9. Banco Azteca	9. Barclays Bank, México
10. Banco Compartamos	10. BBVA Bancomer
11. Banco Credit Suisse (México)	11. CIBanco
12. Banco del Bajío	12. Deutsche Bank México
13. Banco Fácil	13. HSBC México
14. Banco Inbursa	14. ING Bank (México)
15. Banco Interacciones	15. Inter Banco
16. Banco Invex	16. Ixe Banco
17. Banco JP Morgan	17. Scotiabank Inverlat
18. Banco Mercantil del Norte	18. The Bank of New York Mellon
19. Banco Monex	19. The Royal Bank of Scotland México
20. Banco Multiva	20. USB Bank México
21. Volkswagen Bank	

**Fuente:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Julio 2011.

Enrique Díaz Infante, académico del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), expone su opinión respecto al actual liderazgo de Banco Azteca:

Banco Azteca atiende a un público ahorrador poco sofisticado que lo que busca es seguridad más que utilidad y por problemas de cultura financiera no compara con otros bancos o no toma en cuenta el rendimiento porque el objetivo es liquidez, seguridad y oportunidad. Además, su infraestructura le ayuda a tener mayor captación, pues siempre hay una ventanilla en las tiendas Elektra. Por lo tanto, el banco no incurre en gastos por establecer una sucursal, o por lo menos no son tan grandes como los que tienen otros bancos; Azteca tiene costos fijos por sus almacenes.

En el rubro del ahorro y crédito popular, la banca de desarrollo está representada por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, mejor conocido como BANSEFI, que en el primer semestre del 2010 se estima que esta institución registrará por lo menos a 900 cajas de ahorro, que en febrero de ese mismo año lograron cumplir con los requisitos exigidos en la Ley de Ahorro y Crédito Popular para ser reconocidas como entidades reguladas.

Después de múltiples prórrogas, tuvieron que pasar 10 años para que las cajas de ahorro cumplieran con el marco jurídico establecido por los legisladores. La CNBV estableció que hasta el 9 de febrero de 2010, fecha en la que concluyó el plazo de regularización, no era posible saber cuántas entidades de este sector quedaron fuera del proceso.

Víctor Hugo Magallanes, gerente de Comunicación de Caja Popular Mexicana, subraya que los ahorradores deben tener cuidado e inscribirse en cajas autorizadas:

Cuando acudan a una sucursal se debe verificar que tenga a la vista un sello, el cual debe indicar que está operando conforme a la nueva Ley de Ahorro y Crédito Popular y que son autorizadas y supervisadas por las autoridades correspondientes. Entre los derechos de los socios de las cajas populares están: hacer retiro de sus depósitos, a no ser que los haya otorgado

expresamente en garantía de un préstamo; tener voz y voto en las asambleas; recibir información financiera de la sociedad; proponer modificaciones a los estatutos y recibir cualesquiera otros servicios establecidos en la sociedad para sus socios. Entre las obligaciones de los socios está cumplir los estatutos y las disposiciones reglamentarias de la sociedad, aportar los incrementos a la parte social en los términos aprobados por la Asamblea General de socios y participar en el desarrollo de la sociedad.

Los bancos y cajas son dos opciones formales a las que pueden acceder quienes tengan el propósito de incursionar en el hábito del ahorro y sus beneficios. Empero, datos de la CONDUSEF indican que en México el 64 por ciento de las personas que ahorra prefiere las instituciones bancarias. De hecho, las cifras dadas a conocer por dicho organismo señalan que en el 2007 el 18 por ciento tenía cuenta de ahorro; ya para el 2008 esta cifra aumentó a 25 por ciento.

Aunque hoy en día la banca comercial trabaja con instrumentos sofisticados no ha dejado a un lado los tradicionales como las cuentas de ahorro, que a pesar de no producir elevadas tasas de rendimiento debido a su alto nivel de seguridad y liquidez figuran como las más solicitadas. Pero también están las cuentas básicas, las cuales se han lanzado como un mecanismo para enfrentar el problema de acceso a servicios bancarios en México.

Las cuentas básicas ofrecen funcionalidad limitada, son baratas, se dirigen a la población de bajos ingresos; imponen pocas restricciones para obtenerlas y pueden facilitar las comparaciones entre bancos porque el producto es homogéneo de una a otra institución.

Los recursos de la cuenta bancaria se pueden obtener de forma ágil y segura por medio de retiros o transferencias con cheques directo en cajas, en internet, cajeros automáticos y por teléfono. Ante cualquier imprevisto se puede utilizar el dinero; no obstante, en los cajeros se logra retirar un máximo de cinco mil pesos, depende del banco, los 365 días del año y las 24 horas del día.

Una de las mayores ventajas de usar instrumentos bancarios es la capacidad que tienen para ayudar a cumplir los planes de ahorro, ya que se puede llevar el control de los ingresos y gastos a través del estado de cuenta mensual que informa de todos los movimientos que se realizan, aunado a que ofrecen otros beneficios como la domiciliación de cuentas, es decir, la operación bancaria que permite al titular de una cuenta bancaria o tarjeta de crédito autorizar, por medio de un formulario debidamente suscrito, que el banco cargue de forma automática a su cuenta los recibos o facturas (colegiaturas, impuestos, crédito hipotecario, televisión de paga, celular, etc.) que presente una de las empresas (Cablevisión, Telmex, SKY, Telcel, etc.) pactada en el documento.

La conveniencia es otro de los beneficios de los productos bancarios porque se pueden hacer depósitos en cualquier sucursal bancaria y a través de internet, lo que evita riesgos de manejar dinero en efectivo, en particular ante la ola de inseguridad que se vive en el país.

Los instrumentos bancarios son fáciles de obtener. Para tener una cuenta en el banco no son necesarios requisitos interminables, ni siquiera un monto de dinero elevado. Lo único que se debe presentar es una identificación oficial vigente, un comprobante de domicilio y la suma requerida para abrir la cuenta. Hay opciones para todo el mundo, desde aquellas básicas en donde la cantidad de ahorro es baja hasta las que exigen un mayor depósito inicial. Sólo hay que poner mucha atención en las políticas de cada banco para no llevarse sorpresas.

Por ejemplo, para contratar la Cuenta Básica para el Público en General de Scotiabank, sólo se debe acudir a una sucursal de este banco y presentar identificación oficial vigente con fotografía y firma, además de un comprobante de domicilio; no se pide un monto mínimo de apertura.

Una de las principales obligaciones de quienes se interesan en contratar la Cuenta Básica de Scotiabank es mantener un saldo promedio mínimo de mil

pesos; en caso de registrar un saldo en ceros durante seis meses, de forma consecutiva, el banco procederá a cerrarla previo aviso en su estado de cuenta, así lo informa la institución financiera en su página en internet.

El acceso al crédito es otra de las puertas que se consiguen abrir con la ayuda de las cuentas bancarias, así como préstamos al consumo y para automóvil, sin dejar a un lado la posibilidad de acceder a inversiones a plazo o a fondos de inversión.

La selección de la institución que resguardará el ahorro no es cuestión de publicidad ni de corazonadas, sino de datos precisos que le concedan al individuo la certeza de su decisión. Para ello la base es partir de la información que proporcionan entidades especializadas como la Asociación de Bancos de México (ABM), la CNBV, el Banco de México (Banxico), así como la CONDUSEF a través del Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), instrumento de carácter público cuyo objetivo principal consiste en dar información sobre las instituciones financieras comerciales y gubernamentales.

La página Web de la CONDUSEF, en la sección *Bancos*, da a conocer los productos y servicios que ofrece la banca, entre ellos las opciones de ahorro y varios cuadros comparativos sobre las comisiones que cobran. Por otro lado, en su área de *Entidades de Ahorro y Crédito Popular* se publican las alternativas que dan instituciones financieras como las cajas de ahorro.

El Calificador de la CONDUSEF es otra herramienta que se debe considerar para hacer una elección más acertada, ya que a través de un valor numérico informa sobre la calidad de los datos que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.).

Los expertos en educación financiera también destacan la relevancia de acciones como investigar, informarse, comparar y averiguar si la institución

financiera está autorizada por la CNBV para captar recursos. Además, es necesario saber que sólo los bancos autorizados por la SChP protegen los depósitos de sus ahorradores mediante el seguro de depósito.

Asimismo, se debe considerar el papel del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), el cual resguarda los ahorros hasta por 400 mil UDIS (Unidades de Inversión, al día 1 de agosto de 2011) equivalen a un millón 827 mil 082.4 pesos) por persona, física o moral, cualquiera que sea el número y clase de las obligaciones garantizadas a favor del ahorrador y a cargo de un mismo banco, considerando que el límite de protección de las operaciones garantizadas está determinado en la ley, el cual no puede ser ampliado por voluntad del banco o del ahorrador.

El valor de las UDIS se puede consultar en el sitio Web del Diario Oficial de la Federación (DOF), en la sección de *Tipo de Cambio y Tasas*.

Es importante mencionar que los rendimientos (intereses) de igual forma están garantizados por el IPAB, ya que éste cubre el pago tanto del principal como de los accesorios de aquellas operaciones consideradas como obligaciones garantizadas en términos de la Ley de Protección al Ahorro Bancario hasta el límite de 400,000 UDIS. Esto debe entenderse así: el IPAB no cubre más allá de la cantidad señalada, no importa si la persona tiene un mayor saldo ahorrado, distribuye su capital en diversas instituciones bancarias o si dos bancos se fusionan para formar uno solo, el límite de cobertura será ése. Por detalles como éste es que la gente debe mantenerse informada, ya que luego las sorpresas pueden causar tragos amargos.

¿Y qué pasa con las operaciones que no están protegidas? El IPAB no cubre su monto de las mismas, no obstante, en caso de que la institución entre en estado de disolución o quiebra, los titulares de dichas operaciones conservan sus derechos frente al banco (institución de banca múltiple) y pueden reclamar a

éste la cantidad depositada de acuerdo con lo previsto en los contratos o títulos en los cuales se documente la operación correspondiente, y ejercer las acciones que conforme a la legislación aplicable les correspondan.

Otra de las responsabilidades de quienes contratan cuentas de ahorro es conocer las comisiones que cobran los bancos por la cancelación anticipada del producto contratado. En ocasiones consisten en liquidar el producto con un menor tipo de interés. Las comisiones son todos los cobros que un banco hace a cambio de los servicios prestados y a menudo se descuentan automáticamente.

El 26 de julio de 2010, el Banco de México (Banxico) publicó en el Diario Oficial de la Federación nuevas disposiciones en materia de cobro de comisiones en bancos, Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL) y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES) reguladas. Se trata de una serie de prohibiciones y limitaciones que ratifican y amplían las regulaciones ya realizadas en julio de 2009.

Algunas de las principales comisiones que se prohíben o limitan en la *Circular 22/2010 Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones* son las siguientes:

- 1. Se prohíbe el cobro de comisiones por retiros de efectivo**, consultas de saldo, depósitos en cuenta y pago de créditos, en ventanilla y en cajeros automáticos operados por las propias instituciones de crédito que lleven la relación con el cuentahabiente.
- 2. Se limitan las comisiones que podrán cobrarse por intento de sobregiro por emitir un cheque sin fondos.** Su límite será la cantidad que resulte menor de: a) el monto del intento de sobregiro o, b) el importe que la entidad financiera determine y solicite registrar en el Banxico, sujetándose a lo dispuesto en la ley.
- 3. Del mismo modo se limitan las comisiones por no pagar un crédito a tiempo;** el límite será la cantidad que resulte menor de: a) el monto del pago incumplido en el periodo correspondiente o, b) el importe que la entidad financiera determine y solicite registrar en el Banxico, sujetándose a lo dispuesto en la ley.

**4. También se limitan las comisiones por no mantener un saldo mínimo requerido en la cuenta de depósito;** su límite será la cantidad que resulte menor de: a) el monto del incumplimiento, o b) el importe que la entidad financiera determine y solicite registrar en el Banxico, sujetándose a lo dispuesto en la ley.

**5. De igual forma se prohíben los cobros de comisiones por pago extemporáneo** de créditos cuando en el mismo periodo se cobren intereses moratorios.

**6. En la misma línea se prohíbe el cobro de comisiones por no utilizar durante un año calendario la tarjeta de crédito** si durante el mismo periodo se cobra una comisión por anualidad o algún otro concepto equivalente.

**7. Se prohíbe cobrar comisiones a los clientes que liquidan un crédito hipotecario** por las gestiones que las entidades financieras realicen para que se proceda a la cancelación de la hipoteca en el Registro Público de la Propiedad.

**8. Se podrá cobrar sólo una comisión por operaciones de transferencia de fondos y domiciliación,** y dicha comisión la cobrará la institución donde se origine la operación.

Una vez que se ha elegido a la institución que fungirá como guardián del ahorro personal o familiar, el siguiente paso es leer minuciosamente el contrato de adhesión a la institución antes de firmarlo y tratar de aclarar todas las dudas que puedan surgir, la cuestión es evitar sorpresas con el paso del tiempo.

Leer los contratos y las “letras chiquitas” puede resultar tedioso y hasta aburrido, sin embargo, es una obligación que además de fomentar la educación financiera proporciona los elementos suficientes para hacer valer los derechos de los usuarios de servicios financieros cuando la situación lo amerite, en este caso de quienes desean una cuenta de ahorro bancaria. Lo principal es aprender las reglas del juego para evitar cobros indebidos o manejos injustificados de los recursos, ya que se trata de salvaguardar el ahorro y no de perderlo.

A finales de 2008, Josefa Sánchez, residente de Valle de Chalco, Estado de México, tuvo problemas con la *Cuentahorro* del BANSEFI por haber firmado su



contrato sin leer y enterarse que en su cuenta debía mantener un saldo determinado para mantenerla abierta:

Ahorré 350 pesos entre octubre de 2007 y octubre de 2008, pero cuando acudí a la ventanilla del BANSEFI en este municipio me dijeron que no había dinero, que regresara en dos meses a ver si entonces sí. Apenas a finales de enero de 2009 me pagaron, pero sólo 250 pesos, los del banco no nos dieron explicaciones.

De acuerdo con el artículo 11 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, los contratos deberán darse en formato que facilite la lectura y la comprensión de su contenido.

En el caso del BANSEFI, según el artículo 77 de la Ley de Instituciones de Crédito, está obligado a prestar sus servicios garantizando el derecho de los usuarios a recibir una explicación amplia y satisfactoria de sus derechos y obligaciones adquiridas con el banco.

Por estos y otros casos es que las personas deben informarse y preguntar hasta que las entidades financieras les aclaren sus inquietudes y dudas. Bien dicen por ahí que “es más ignorante el que se queda callado”.

En cuestión de depósitos, la población también debe estar enterada de que a partir del 1 de julio de 2008 entró en vigor el Impuesto a los Depósitos en Efectivo (IDE), lo cual significa que se debe pagar un impuesto que se aplica a los depósitos en efectivo realizados en cualquier institución bancaria, ya sea por uno o por la suma de varios depósitos cuyo monto en el mes exceda de 15 mil pesos.

El IDE es de tres por ciento sobre el excedente de 15 mil pesos cuando son depósitos en efectivo y también de tres por ciento cada vez que se adquieren cheques de caja en efectivo sin importar el monto.

En el siguiente ejemplo se puede observar cómo aplica el IDE con el tres por ciento a un depósito que excede los 15 mil pesos:

<b>Depósito</b>	<b>\$16,000</b>
- exento	\$15,000
= excedente	\$1,000 (sobre esta cantidad recae el cálculo del 3%)
X % de tasa	3%
<b>= IDE que recaudará el banco</b>	<b>\$30</b>

Fuente: *Bansefi.gob.mx*.

El pago de este impuesto lo harán las personas o empresas que reciben depósitos en efectivo, tanto en moneda nacional como extranjera, en cualquier tipo de cuenta abierta en las instituciones del sistema financiero.

No se paga este impuesto por los depósitos hechos a través de medios distintos al efectivo como son cheques o transferencias electrónicas, donde puede verificarse el origen de los recursos depositados, o cuando la suma de los depósitos en efectivo durante el mes es menor a 15 mil pesos.

Este impuesto es retenido por los bancos y demás instituciones del sistema financiero, las cuales tienen la obligación de entregar una constancia por las retenciones hechas.

Por otro lado, los expertos en finanzas personales sugieren a los usuarios de servicios bancarios cuidar su cuenta de ahorro, ya que abandonarla y dejar de hacer retiros o depósitos durante tres años consecutivos puede ser el inicio de un proceso para que el banco se quede con esos recursos, de acuerdo con la Ley de Instituciones de Crédito.

Para aproximarse a una situación de esta índole, habrá que recordar la batalla que la michoacana Cecilia Reyes emprendió contra el entonces Banco del Atlántico (que después se convertiría en Bital) para demandar el pago de sus

inversiones, en las cuales había depositado cerca de 60 mil pesos (60 millones de los viejos pesos) en 1988.

Medios impresos que dieron cobertura al enfrentamiento legal, como *La Crónica de Hoy*, revelaron que en 1997 Celia Reyes intentó retirar sus inversiones pero el banco se negó a entregar el dinero argumentando que los depósitos "eran muy viejos y ya habían sido pagados", a pesar de que la señora conservaba los documentos originales que comprobaban que nunca recibió un centavo.

El punto es que según los cálculos matemáticos, el banco adeudaba cerca de 440 mil millones de pesos a Celia. El caso se vio en tres instancias: las dos primeras dieron la razón a la demandante pero en la última, la inapelable, otorgó la razón al banco, por lo que se determinó que sólo se le pagara un millón y medio de pesos.

Amado Castro, director de Servicios Legales de la CONDUSEF, expone que después de 10 años de abandonar una cuenta el banco puede quedarse con una parte de los ahorros que ahí se depositaron. Explica que esto aplica a todo tipo de cuentas de ahorro, tal como lo señala la Ley de Instituciones de Crédito:

Aquí se establece que después de tres años sin movimientos, los recursos se llevarán a una cuenta global que creará cada banco, tanto el principal como los intereses de los instrumentos de captación que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática. También irán a esa cuenta global transferencias o inversiones vencidas y no reclamadas que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimientos por depósitos o retiros. La ley reconoce que aun en estos tres primeros años sin movimientos, el banco podrá seguir cobrando comisiones.

Castro explica que el banco manda un aviso impreso al titular de la cuenta para que éste responda en un lapso no mayor a 90 días y evite que sus recursos sean canalizados a una cuenta global.

Si los recursos entran a esa cuenta global y pasan otros tres años sin ser reclamados, entonces se trasladarán a la beneficencia pública. Esto aplicará a los ahorros que no superen el equivalente a 300 días el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, es decir, que no excedan aproximadamente los 18 mil pesos; si se rebasa este monto, entonces permanecerán siete años en la cuenta global y si en ese tiempo nadie los reclama habrán cumplido un periodo de 10 años en dicha cuenta, por lo que pasarán a ser del banco.

De aquí que en cualquier cuenta de ahorro e inversión es de suma importancia designar a los beneficiarios y comunicarles que fueron designados para que en caso de que el titular fallezca, el dinero no termine en la beneficencia pública.

Jeannette Leyva Reus, en su artículo “Sin cultura financiera será muy difícil bancarizar”, publicado el 19 de septiembre de 2008 en el periódico *El Financiero*, menciona que el crecimiento en el otorgamiento de los créditos al consumo e hipotecario ha sido un factor positivo en el proceso de bancarización en el país, pero hasta ahora se ha olvidado que un aspecto relevante para que México avance es mediante la cultura del ahorro:

La cultura financiera es una pieza fundamental para que la bancarización en el país sea eficiente, al lograr que una persona haga un uso inteligente del crédito y vía el ahorro mejore su nivel de vida. De la mano de bancarizar al país debe ir la educación financiera, pues en países como México es una de las tareas en que se debe trabajar, ya que las personas que cuentan con una tarjeta y tienen el medio para utilizarla, continúan haciendo uso del efectivo.

Ante todo se trata del dinero de quien lo gana día tras día y de fomentar el ahorro para gozar de una vida más tranquila. La idea es resguardarlo con la institución financiera que más convenga, y sólo el conocimiento que otorga la educación financiera es capaz de brindar a la sociedad en su conjunto las herramientas, como se ha visto, que hagan efectivo el poder de elección, de lo que traiga un beneficio que si bien no se expresará a través de altos rendimientos al menos estará representado por un servicio formal apegado a las

leyes mexicanas que harán valer los derechos de la población que tenga acceso a instituciones financieras como los bancos o cajas de ahorro.

El reto de las instituciones bancarias es diseñar una estrategia que llegue a los 8.2 millones de personas no bancarizadas y de menores ingresos, así como a los 16 millones de niños y jóvenes que requerirán servicios financieros en 15 años, según cifras de la CNBV.

## El secreto de una vida plena

“No me alcanza el dinero. Todo lo que gano se me va en pagar deudas. Estoy harto, mis quincenas se van como el agua. Ahora ni siquiera puedo ahorrar para el enganche de la casa que siempre he querido. A duras penas si tengo para sacar los gastos del mes. Lo único que deseo es pagar todo lo que debo y dormir sin presiones, ya me hace falta, lo pido a gritos. Las deudas me han hecho perder lo más preciado: mi tranquilidad”, lamenta Pablo Orozco, empleado de una agencia de publicidad.

A los dos años de haber entrado a la agencia, Pablo logró un ascenso y, por lo tanto, un aumento de sueldo y más prestaciones, entre ellas vales de despensa y gasolina, seguro de gastos médicos mayores, 15 días de vacaciones al año, entre otros beneficios que le permitieron gozar de una situación económica cómoda.

La nueva etapa laboral de Pablo Orozco, a sus 32 años de edad, le otorgó desahogo económico pero también se convirtió en la puerta de entrada hacia el gasto desmedido: comidas y cenas en restaurantes lujosos, algunos viajes al extranjero, parrandas en “antros” de moda, fines de semana en Acapulco, *shopping* en reconocidas tiendas departamentales y cuando podía hasta se iba de compras a Estados Unidos... Además, se mudó a un departamento más grande para el que contrató televisión por cable, internet, cajón de estacionamiento y a *Toñita*, la señora que le hacía la limpieza.

Y a esa amplia lista de gastos tuvo que sumar el gas, los recibos de luz y teléfono, la despensa, el mantenimiento del departamento y de su automóvil último modelo, sin olvidar a su novia, en quien invertía parte de su salario.

Un par de años de entrega profesional fueron suficientes para que Pablo consiguiera un sueldo redituable y una mejor calidad de vida; sin embargo, le

bastaron 12 meses para alterar sus finanzas personales con un adeudo por 80 mil pesos a dos tarjetas de crédito con las que pagó a diestra y siniestra hasta perder el control.

Pablo Orozco y el común de los jóvenes mexicanos de su edad en lo que menos piensan actualmente es en su vida a futuro, es decir, en la hora de la jubilación, es decir, el término de su actividad laboral, la cual se registra entre los 60 y 65 años, según lo estipulado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

La gente joven gasta sus recursos y se endeuda sin detenerse a pensar en las circunstancias que deberán enfrentar cuando sean adultos mayores y no tengan las entradas de dinero a las que suelen estar acostumbrados ni el nivel de vida que en cierto momento de su éxito profesional pueden lograr.

La situación de Pablo ejemplifica con claridad lo anterior: “Entre más ganas más gastas. Se te hace fácil pagar con la tarjeta de crédito y nunca me tomé el tiempo para revisar mis estados de cuenta, para mí era suficiente con abonar poco más del famoso mínimo requerido, sin embargo los intereses me comieron, de la noche a la mañana debía más de lo que había gastado. Ante esta situación no tuve otra salida que dejar mi departamento y compartir otro más barato con un amigo. Ni modo, he tenido que sacrificar mi privacidad y, sobre todo, mi paz interior, ya que ahora mi prioridad es pagar la deuda. Creo que si desde un principio me hubiera interesado en ahorrar y manejar mis tarjetas con responsabilidad, entonces habría evitado muchos tragos amargos”, declara en entrevista este joven capitalino.

Los expertos del *Programa de Educación Financiera* de BBVA-Bancomer revelan que generalmente a partir de los 20 años las personas comienzan a trabajar y perciben una remuneración que se incrementa con el paso del tiempo. Por lo que es en esa edad cuando hay más posibilidades de ahorrar y de empezar a reflexionar sobre el retiro.

“Nunca es temprano para comenzar a ahorrar para el retiro. Durante tu ciclo de vida laboral tienes más oportunidades de ahorrar para el futuro. ¿Alguna vez te has puesto a pensar cómo será tu vida dentro de 15 años, una vez que dejes de trabajar”, subraya el citado programa bancario.

La planificación y la prevención no son un misterio, al contrario, son una realidad palpable que influye para acondicionar el terreno que algún día se ha de pisar, en este caso la edad de la jubilación, cuando los que hoy son jóvenes empleados, o incluso empresarios, tengan que pensionarse.

Pensar en el futuro tiene sus ventajas, y más cuando se desea disfrutar de una vejez plena, cómoda, sin depender de nadie, luego de haber trabajado por tantos años, de educar a los hijos, de hacer sacrificios y de cancelar algunos proyectos para empujar otros, cuando sólo quedará la fuerza suficiente para llevar a flote la dignidad.

¿Cómo llegar a la edad del retiro, a ese futuro incierto, inesperado y lleno de sorpresas? El camino idóneo es preparar la trinchera para enfrentarlo y la única “arma” disponible es el ahorro que se realiza durante la etapa laboral a través de dos instrumentos que sugieren los expertos en ahorro para el retiro: la cuenta individual en una Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE) y los planes personales (o individuales) de retiro que permiten aumentar el capital de las arcas para la jubilación.

Según la Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR), en su Artículo 176, fracción V, se consideran planes personales de retiro:

... aquellas cuentas o canales de inversión que se establezcan con el único fin de recibir y administrar recursos destinados exclusivamente para ser utilizados cuando el titular llegue a la edad de 65 años o en los casos de invalidez o incapacidad del titular para realizar un trabajo personal remunerado de conformidad con las leyes de seguridad social, siempre que sean administrados en cuentas individualizadas por instituciones de seguros,



instituciones de crédito, casas de bolsa, administradoras de fondos para el retiro o sociedades operadoras de sociedades de inversión con autorización para operar en el país, y siempre que obtengan autorización previa del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Pero ¿por qué dos productos financieros y no sólo quedarse con la AFORE? Expertos como Juan Carlos Pelayo, director general de Allianz Fónдика, subrayan que la cuenta individual de la AFORE no será suficiente para gozar de una jubilación satisfactoria, por ello resalta los beneficios de recurrir a un plan de retiro individual:

Tú eres una persona exitosa viviendo sus años más productivos y gozando de estabilidad económica, lo que te permite tener opciones, así que este es el momento de elegir la forma inteligente de empezar a construir un patrimonio para tu futuro. El ahorro bajo el esquema de un plan de retiro individual es la estrategia idónea para crear una importante fuente adicional de ingresos para el día de mañana. Dicho ahorro te permitirá vivir un futuro libre de preocupaciones y lleno de oportunidades.

En entrevista, Pelayo informó que recientemente la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) aplicó una encuesta vía internet que le permitió determinar cuál era la percepción del público en general respecto al ahorro para el retiro. Señaló que de las entrevistas aplicadas a cerca de 600 personas, se obtuvo que nueve de cada 10 contestaron sentirse protegidas por contar con una AFORE, sin embargo “la realidad es muy distante a ello”, puntualizó el directivo.

“Considéralo: hoy puedes adquirir tu pase hacia un futuro mejor, rumbo a una edad avanzada plena, satisfactoria, digna, en la que tu estilo y calidad de vida, incluso, superen tus expectativas”, añadió el titular de Allianz Fónдика.

Si Pablo Orozco se compromete a finiquitar sus deudas y se traza como meta el hábito del ahorro, entonces también tendrá la posibilidad de canalizar un porcentaje de su salario hacia un plan personal orientado a su retiro, el cual le permitirá vivir desahogadamente cuando sea adulto mayor, aunado a que

también podrá gozar de beneficios fiscales durante el tiempo que se mantenga trabajando o pagando impuestos. Todo depende “del cristal” con el que él mida su situación a futuro. Según el informe *Planes de Jubilación* de la consultoría Mercer, una persona puede obtener una pensión digna si ahorra entre cuatro y seis por ciento de sus ingresos mensuales.

Los especialistas en planes personales de retiro dicen que si como adultos jóvenes existe el compromiso de endeudarse a largo plazo, por ejemplo, con una hipoteca, entonces ¿por qué no hacer lo mismo cuando se trata del ahorro para el retiro si a final de cuentas es un beneficio al que se tendrá acceso en determinado momento?

Con productos como OptiMaxx Plus, de Allianz Fónдика, el monto para ahorrar en un plan personal de retiro empieza desde mil pesos mensuales e incluso se puede hacer el cargo directo a la tarjeta de crédito. Además, si el cliente decide incrementar su aportación mensual, tiene la posibilidad de abrir un nuevo plan por la misma cantidad (mil pesos) o incrementarla, siempre y cuando no exceda el 10 por ciento de su ingreso. Empero, existen otras alternativas, sólo es cuestión de buscar y verificar cuál es la institución que más se apega a las necesidades y presupuesto del ahorrador.

Telma Severiano, empleada de un gimnasio en la ciudad de México desde hace ocho años, reconoce lo atractivo que resultan los planes personales de retiro, empero, resalta que éstos se deben adaptar a los sueldos que la mayoría de los trabajadores mexicanos percibe:

Estaría interesada en un plan individual de retiro en primer lugar cuando termine unas deudas que tengo pendientes, las cuales debo tachar de mi lista este año; segundo, entraría a uno siempre y cuando pudiera dar por ahí de 300 ó 500 pesos al mes, mas no puedo, ya que gano mil 800 pesos quincenales y los gastos son muchos, con el sueldo de mi marido y el mío apenas salimos adelante, alcanza para los gastos principales, así como para cubrir imprevistos, por ejemplo, que si tenemos que llevar al doctor a los niños, que si los libros, el dentista y bueno tantas cosas con las que a veces

no contamos. Somos muchas personas en México que vivimos con lo justo y claro que nos gustaría tener una vejez digna, sin depender de los hijos, eso nadie lo niega, sólo nos deben dar la oportunidad de ir ahorrando aunque sea poco pero seguro, el chiste que cuando uno llegue a viejo tenga un dinerito ahorrado.

Como lo indica la LISR se puede recurrir a la contratación de un plan individual de retiro con aseguradoras, instituciones de crédito, casas de bolsa, administradoras de fondos para el retiro o sociedades operadoras de sociedades de inversión como Allianz Fónдика, que en febrero de 2011 presentó su plan individual de retiro llamado OptiMaxx Plus, que, como otros, otorga beneficios fiscales.

Entre las instituciones que brindan planes personales de ahorro para el retiro se ubica a BBVA Bancomer Gestión, ING, Gestión Santander Dos, Skandia México, MetLife, Actinver, GBM Casa de Bolsa, Banamex, Profuturo GNP Fondos, Seguros Monterrey New York Life, por citar algunas.

En marzo de 2011, actuarios y especialistas que participaron en la elaboración del libro *Temas relevantes y aplicaciones prácticas en materia de retiro y jubilación en México*, editado por la Fundación de Investigación del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF), concluyeron que el sistema de AFORES no resultó como se planeó y los trabajadores que se jubilen dentro de 25 años recibirán únicamente entre 10 y 20 por ciento de su último salario.

“Las personas que cotizan bajo el esquema anterior de la reforma de 1997 se jubilan con una pensión que equivale a entre 60 y 70 por ciento de su salario, sin embargo, las nuevas generaciones que se retirarán con el esquema de AFORE no gozarán de ese beneficio”, expuso Marcela Flores, una de los 12 actuarias que participaron en la presentación de la obra citada.

Se debe recordar que en México existen dos tipos de regímenes por los que el IMSS pensiona a los trabajadores, los cuales aplican según los años en los que hayan cotizado al Instituto:

1. Régimen de 1973 (antes del 1 de julio de 1997).
2. Régimen de 1997 (a partir del 1 de julio de 1997).

De acuerdo con la CONSAR, los trabajadores que hayan cotizado en ambos regímenes, al momento de su retiro el IMSS les dará a escoger alguno de los dos y el empleado elegirá el que más le convenga. Cabe señalar que a las personas que se encuentran en esta situación se les llama “trabajadores en transición”.

Si por alguna razón los trabajadores dejan de cotizar al IMSS, esto no debe preocuparles, ya que conservan los mismos derechos que los trabajadores activos respecto a sus recursos en las AFORES, así lo explica Vanessa Rubio, vocera de la CONSAR. “El dinero que los trabajadores tienen en su AFORE lo podrán solicitar cuando lleguen a la edad de retiro. Si no alcanzan las semanas cotizadas para tener una pensión se solicita al IMSS que emita una negativa de pensión y con ello se accede al 100 por ciento de los recursos que se tengan en la AFORE”, declaró.

Ahora bien, en este contexto es prudente aclarar que a los empleados gubernamentales los jubila el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), mientras que a los trabajadores de empresas privadas, organismos descentralizados y entidades los atiende el IMSS. Por lo tanto, sólo tienen derecho a una pensión quienes cumplan una serie de requisitos según la ley bajo la que estén cotizando.

Alejandro Turner, colaborador del texto *Temas relevantes y aplicaciones prácticas en materia de retiro y jubilación en México*, expresó que “con el actual sistema, la mayor parte de los futuros pensionados obtendrá solamente la

pensión mínima garantizada (PMG) y una escandalosa cantidad de trabajadores no tendrá ni siquiera acceso a esa pensión y deberá de conformarse con retirar sus aportaciones”.

Lo anterior refuerza la postura de los expertos respecto a la importancia de adquirir un plan individual de retiro, de manera que los trabajadores puedan cubrir la totalidad de sus necesidades cuando se jubilen.

Ulises Díaz, en su nota titulada “Reciben al retiro 37 por ciento de su salario”, publicada en el periódico *Reforma* el 18 de marzo de 2011, revela:

Al final de su vida laboral un hombre en México recibirá una pensión equivalente al 37.3 por ciento de su último sueldo, mientras que una mujer registra un 35.3 por ciento, lo que representa la segunda peor tasa de reemplazo, después de Irlanda, esto lo establecen los promedios de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

De acuerdo con la edición 2011 de *Un vistazo a las pensiones*, que elabora la OCDE, en promedio los hombres de sus países miembros se retirarán con 55.3 por ciento de su último sueldo y las mujeres con 53.8 por ciento. Sin embargo, en monto, este organismo calcula que un mexicano tendrá 50 mil dólares acumulados para su pensión, y las mexicanas 55 mil, el último lugar entre esas economías. Las cifras están muy lejos del promedio de 436 mil y 504 mil dólares que tendrán hombres y mujeres de los países de la OCDE, según el estudio. Cabe aclarar que estos montos varían según las condiciones y salarios de cada persona. El documento de la OCDE señala además que en México la contribución al fondo de pensión es de 6.275 por ciento del ingreso del trabajador, una de las más bajas.

Una de las realidades del México contemporáneo es encontrar a gente en edad de retiro trabajando, ya sea por necesidad o para mantener su nivel de vida en la jubilación. Para muestra basta observar a los adultos que prestan sus servicios como “cerillos” o empacadores en las tiendas de autoservicio, incluso la gente que aseá los pasillos del Transporte Colectivo Metro, ejemplos sobran.

De acuerdo con información del Consejo Nacional de Población (CONAPO), la proyección de población en México para el año 2010 estima que los adultos mayores, personas de 60 años o más, representarán el 8.8 por ciento. Para 2030 la proporción de este grupo alcanzará el 17.5 por ciento, mientras que para 2050 será el 28 por ciento de la población total, es decir, uno de cada cuatro mexicanos estará en edad de retiro.

“En la actualidad, el envejecimiento de la población es uno de los desafíos más grandes de México. Una buena educación financiera, basada en el ahorro constante, será la clave para evitar una drástica caída en el nivel de vida”, recalca la directora de Planeación Estratégica de Seguros Monterrey New York Life, Jeanne Hegner.

Asimismo, estudios llevados a cabo por Prudential Bank señalan que ocho de cada diez hombres y mujeres de entre 30 y 55 años de edad destinan parte de sus ingresos para la manutención de sus padres, quienes no ahorraron para un retiro digno que le permita ser independientes de los hijos.

Jorge Sánchez, empleado del Instituto Federal de Electoral (IFE), quien está por cumplir 31 años de edad, junto con su hermana mayor, tienen a su cargo a su mamá, de 55 años de edad, y a su hermana, de 10 años. Luego de que su padre los abandonara en 1988, la señora trasladó su trabajo en el hogar hacia un hospital de la ciudad de México donde se dedicó a cuidar ancianos durante 20 años, tiempo en el que no recibió ningún tipo de prestación, sólo un sueldo en efectivo que variaba según los patrones que le tocaran, quienes podían acceder a las tarifas que ella solía cobrar por su trabajo.

La madre de Jorge tuvo que salirse del hospital a los 49 años, ya que la menopausia empezó a hacer estragos con su salud. Fue por esta razón que él y su hermana mayor tomaron la responsabilidad económica del hogar. A este respecto comenta:

Al menos a mí y a mi hermana no nos pesa ayudar a mi mamá porque ella nos sacó adelante, nos dio una carrera y todo lo que mi padre nos negó. Por ello le damos lo mejor y lo más que podemos, lo merece, además, nunca ahorró nada para ella, todo nos lo dio a nosotros; en su trabajo no le daban IMSS ni INFONAVIT ni prima vacacional ni nada. Y como ella había muchas señoras que trabajaban así en el hospital. Mi mamá empezó ganando 20 pesos diarios en 1990, con lo que a duras penas teníamos para comer y terminar la primaria y la secundaria. Lo que me preocupa es que si me caso ya no podré seguir aportando la misma cantidad de dinero, ya que más del 50 por ciento de mi sueldo lo destino a gastos como teléfono, despensa, luz y otras cosas que se necesiten, por ejemplo, ropa para mi madre y la niña, medicamentos, paseos, etcétera.

Sofía Belmar, directora de Desarrollo de Mercados de GNP, remarcó que en México la edad de retiro es de entre 60 y 65 años, y la esperanza de vida hoy es de 80 años. Por lo tanto, si una persona se jubila a esta edad vivirá 15 años más y existe la posibilidad de que los recursos en su AFORE no le sean suficientes o no le proporcionen una vida muy holgada.

Ante esta perspectiva es que se ha vuelto indispensable que las personas empiecen a planear su retiro a través de una disciplina de ahorro individual y una alternativa, como se ha mencionado, es la búsqueda de planes alternos de ahorro que hagan la diferencia entre una vejez limitada y una vida satisfactoria.

La encuesta *Preparación para el retiro en México: El papel del ahorro e inversiones personales*, de grupo financiero Prudencial, informa que sólo cinco por ciento de los mexicanos tiene un plan de retiro fuerte en operación. El análisis detalla que más del 40 por ciento de los connacionales no ha ni empezado a ahorrar para el día en que se jubile, aun cuando el retiro es una de las principales preocupaciones en el país no han logrado establecer un plan integral que les ayude a alcanzar sus metas de ahorro. Ante este panorama, los directivos de Prudencial destacan lo siguiente:

No llegar a la meta es resultado de una desconfianza en las herramientas que existen en el mercado, tanto públicas como privadas, y en que la cultura financiera en México no ha sido difundida de forma eficiente para que la mayoría de los mexicanos entiendan cómo ahorrar y la importancia de hacerlo. Además, las necesidades de corto plazo que viven a diario la mayoría de los mexicanos es otra de las razones por las que ahorrar para el retiro se convierte en un reto.

Los expertos en ahorro para el retiro de Prudential indican que el mexicano considera que planear para el retiro es importante, pero no hay muchos que vayan a poder jubilarse con una suma considerable para vivir con dignidad.

Cabe mencionar que los planes individuales de retiro no son muy conocidos o populares entre los mexicanos. Las AFORES, según uno de cada cuatro encuestados por Prudential, son el producto único y más importante para el retiro, con todo y que las instituciones financieras manejan las cuentas personales especiales de ahorro, que al igual que los planes proporcionan beneficios fiscales.

Lo que quizá muchos no han considerado es que si sólo se cuenta con una AFORE entonces el monto que se recibirá en el retiro oscilará entre el 30 y hasta el 40 por ciento correspondiente al último sueldo que ganó el jubilado.

Según estimaciones de GNP, una persona que percibe 10 mil pesos al mes, generará una pensión en su AFORE por casi 612 mil 183 pesos, dinero que no le será suficiente para mantener un nivel de vida digno. Por otro lado, alguien que tenga ingresos al mes por 30 mil pesos tendrá una pensión en su AFORE cercana a un millón 600 mil pesos, cuando requeriría tres millones 725 mil pesos, según cálculos de GNP, que suponen 30 años de cotización en el IMSS, que es el tiempo promedio de los empleados.



### Escenarios del ahorro para el retiro con ahorro voluntario y plan personal de retiro (pesos)

Ingresos mensuales	Ahorro en la AFORE	¿Cuánto faltaría para una pensión suficiente?
10,000	612,183	1,187,817
20,000	1,143,362	2,456,638
30,000	1,674,540	3,725,460
40,000	2,205,719	4,994,281
50,000	2,205,719	6,794,281
100,000	2,205,719	15,794,281
200,000	2,205,719	33,794,281

Saldos calculados en septiembre de 2009, suponiendo 30 años de cotización en el IMSS (tiempo de cotización promedio de los empleados en México). / Fuente: GNP.

Ahora bien, si el trabajador desea tener una idea más clara y aproximada de la cantidad que reunirá en su AFORE al momento de su retiro, puede hacer un ejercicio con ayuda de la *Calculadora de ahorro para el retiro de la CONSAR*. Para ello sólo debe tener a la mano el estado de cuenta que le manda su AFORE. Cabe aclarar que el dato final del cálculo dependerá de los años que se laboren, si se cotiza interrumpida o ininterrumpidamente, la edad de retiro, el nivel salarial, comisiones y rendimientos.

El estudio titulado *Resultados de 2009 y perspectivas para 2010* de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE) presentado el 26 de enero de 2010, informa que aunque en el 2009 se rebasó el billón (un millón de millones) en recursos administrados por las AFORES, todavía el 60.9 por ciento de la población mexicana no cuenta con un sistema de seguridad social.

Al cierre abril de 2011, la CONSAR revela que en México se registraron 41 millones de cuentas totales administradas por un total de 15 AFORES. Sin embargo, de acuerdo con investigaciones de la aseguradora MetLife y el banco HSBC, los mexicanos no tienen al retiro en su lista de prioridades, pues 62 por

ciento de quienes cuentan con un empleo formal no planea su futuro financiero y 57 por ciento piensa trabajar “hasta que el cuerpo aguante”.

De hecho, la *Primera Encuesta sobre Educación Financiera en México BANAMEX-UNAM* refleja que sólo el 16 por ciento de los dos mil 49 entrevistados cuenta con la AFORE como instrumento de protección. Sin embargo, y aunque puede resultar increíble, hoy en día existen cuentahabientes que no saben qué AFORE les da servicio. Es por ello que la CONSAR creó un sistema en su página Web ([www.consar.gob.mx](http://www.consar.gob.mx)) para que de forma rápida y segura el empleado pueda contar con esta información, el proceso resulta sencillo: solamente se tiene que proporcionar el Número de Seguridad Social (NSS) o la Clave Única de Registro de Población (CURP) y la cuenta de correo electrónico del trabajador a la que pueden mandar estos datos.

A partir de agosto de 2005, cualquier trabajador, ya sea servidor público federal, estatal o municipal, independiente o por cuenta propia, puede hacer uso de una AFORE, la cual es una empresa financiera debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), y supervisada por la CONSAR.

Las AFORES no son un banco ni una aseguradora. Son instituciones que se dedican exclusivamente a administrar e invertir los recursos depositados en la cuenta individual de los trabajadores y tienen el objetivo de ofrecer al trabajador una pensión en el momento de su retiro. Dicha cuenta es personal y única, la administra la AFORE y en ella se acumulan, durante la vida laboral, las cuotas y aportaciones que realizan el trabajador, el patrón y el gobierno.

La cuenta individual está conformada por tres subcuentas: 1) Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez (RCV); 2) Vivienda y 3) Aportaciones Voluntarias, como se muestra en el siguiente cuadro:

SUBCUENTA	RAMO	¿QUIÉN (ES) APORTAN?	PORCENTAJE TOTAL DE APORTACIÓN
<b>Subcuenta de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez (RCV)</b> 	Cesantía en Edad Avanzada y Vejez (CV)	Patrón + 3.150% Trabajador + 1.125% Gobierno Federal + 0.225%	<b>6.5%</b> del Salario Base de Cotización
	Retiro( R)	Patrón + 2% <b>6.5%</b>	
	Cuota social	Gobierno Federal	Depende del salario del trabajador y es adicional al 6.5% de RCV. <a href="#">Haz click aqui</a>
<b>Subcuenta de Aportaciones Voluntarias</b> 	Aportaciones Voluntarias	Pueden aportar patrón y trabajador	Voluntario
<b>Subcuenta de Vivienda</b> 	Vivienda (Lo administra el INFONAVIT)	Patrón	5% del Salario Base de Cotización

Fuente: [www.consar.gob.mx](http://www.consar.gob.mx). Sección Subcuentas y Aportaciones. Trabajadores del IMSS.  
 Última modificación: martes 31 de agosto de 2010.

Es necesario que para ubicar a la AFORE que más conviene se considere el Rendimiento Neto que ofrece cada una de ellas, es decir, la comisión (precio) que cobra y los rendimientos (intereses) que otorga. Es un proceso que sólo toma 10 minutos.

$$\begin{array}{r}
 + \text{ Rendimiento} \\
 + \text{ Rendimiento Neto} = \\
 - \text{ Comisiones}
 \end{array}$$

Los rendimientos son las “ganancias” o “intereses” que se obtienen durante el periodo en el que el ahorro está en la cuenta individual. La comisión es el cobro

que hacen las AFORES por administrar la cuenta individual, ya que como cualquier otra empresa cobra por sus servicios.

Una de las obligaciones del trabajador, y parte medular de su educación financiera, es aprender más acerca de su AFORE, de tal forma que pueda cambiarse a la que más le convenga o acercarse a su agente promotor para resolver dudas o aclarar su estado de cuenta.

Además, todos los trabajadores deben saber que la CONSAR es el organismo al que se pueden acercar para resolver sus dudas, ya que el propósito es obtener la información que les ayude a reflexionar sobre el monto que está destinando para su retiro y cómo se puede mejorar o incrementar.

Los recursos de los trabajadores asalariados o independientes van a estar invertidos 20, 30 y hasta 40 años en el sistema antes de que se retiren. En todo ese tiempo habrá épocas de minusvalías, es decir, cuando los recursos de los trabajadores valen menos en un contexto económico específico, como la crisis económica del periodo 2008-2009; sin embargo, el desempeño de los mercados en el largo plazo compensará los eventos coyunturales y los trabajadores ganarán mejores rendimientos para su retiro.

### ¿Qué AFORE elegir?\*

<b>Afirme Bajío</b>	<a href="http://www.aforeab.com.mx">www.aforeab.com.mx</a>
<b>Azteca</b>	<a href="http://www.aforeazteca.com.mx">www.aforeazteca.com.mx</a>
<b>Banamex</b>	<a href="http://www.banamex.com.mx">www.banamex.com.mx</a>
<b>Bancomer</b>	<a href="http://www.bancomer.com">www.bancomer.com</a>
<b>Banorte Generali</b>	<a href="http://www.banorte-general.com">www.banorte-general.com</a>
<b>Coppel</b>	<a href="http://www.aforecoppel.com.mx">www.aforecoppel.com.mx</a>
<b>HSBC</b>	<a href="http://www.hsbc.com.mx">www.hsbc.com.mx</a>
<b>Inbursa</b>	<a href="http://www.aforeinbursa.com.mx">www.aforeinbursa.com.mx</a>
<b>ING</b>	<a href="http://www.ing.com.mx">www.ing.com.mx</a>
<b>Invercap</b>	<a href="http://www.invercap.com.mx">www.invercap.com.mx</a>
<b>Metlife</b>	<a href="http://www.metlifeafore.com.mx">www.metlifeafore.com.mx</a>
<b>Principal</b>	<a href="http://www.principal.com.mx">www.principal.com.mx</a>
<b>Profuturo GNP</b>	<a href="http://www.profuturo-gnp.com.mx">www.profuturo-gnp.com.mx</a>
<b>XXI</b>	<a href="http://www.aforexxi.com.mx">www.aforexxi.com.mx</a>

Fuente: [www.consar.gob.mx](http://www.consar.gob.mx)

\*Al 30 de marzo de 2011.

Vanessa Rubio recomienda a los trabajadores hacer un alto en el camino y prestar un poco más de interés a su ahorro para el retiro:

Nunca es tarde, hay que empezar hoy. Siempre es un buen momento. Yo les recomendaría tres sencillos pasos: primero, saber en qué AFORE están; segundo, contactar a su AFORE para actualizar su domicilio de manera que les lleguen sus estados de cuenta; tercero, revisar la información del estado de cuenta como datos personales. Tomemos decisiones sobre nuestra AFORE que nos darán un mucho mejor retiro y una mejor calidad de vida. El momento para involucrarnos es hoy, aunque todavía lo veamos muy lejano. De la decisión que tomemos hoy va a depender que dentro de 40 años tengamos más o tengamos menos.

Un aspecto relevante que se debe considerar es que el ahorro para el retiro es un patrimonio heredable, ya que en caso de que el trabajador llegue a fallecer se le entrega a los beneficiarios la pensión o el monto total del ahorro, depende de la particularidad de la situación. "Esto es parte de estar concientes de que tenemos un ahorro y no dejarlo ahí, solito, hay que cuidarlo, revisar la información y por eso es que nos vamos a llevar una mejor pensión al final de la vida laboral", añade Rubio.

Manuel Díaz, presidente del Instituto de Asesoría en Finanzas Internacionales, explicó que una de las razones por las cuales los montos de retiro en México son tan bajos es porque aún hay una pobre cultura de ahorro voluntario, mientras que en otras economías se incentiva: "En otros países hay alicientes para que los trabajadores aporten voluntariamente a su sistema de pensiones y tienen una serie de ventajas asociadas al hacerlo".

Reforzar la cultura del ahorro, a fin de que toda persona conozca los medios y los rendimientos para aumentar los recursos para su retiro; e impulsar el ahorro en aportaciones voluntarias, destacando sus ventajas en rendimientos y trato fiscal, son algunas de las áreas de oportunidad para mejorar los servicios de las Administradoras de Fondos para el Retiro que destaca el *Reporte Regional*

*Distrito Federal 2009 Calidad en el Servicio a Clientes de las AFORE, principales resultados de la Sexta Encuesta Nacional, levantada del 4 al 26 de marzo y del 5 al 6 abril de 2010 en el Distrito Federal.*

Candelaria Mondragón ha trabajado durante 15 años como afanadora en las instalaciones de un periódico de circulación nacional. Le faltan cinco años para jubilarse pero está contenta y tranquila porque dice que gracias al ahorro que generó en esos años podrá vivir, al menos, sin preocupaciones y sin depender de sus hijos cuando tenga que dejar su actual empleo:

Gracias a Dios ya logré sacar a mis hijos adelante, cada uno tomó su camino y ahora me toca velar por mis intereses, y quizá por brindar apoyo a mi nieto más pequeño. Nunca pensé en ser una mujer a la que sus hijos tendrían que mantener cuando dejara de trabajar, eso nunca porque tengo dos manos que me han servido para hacer talacha durante muchos años, así que incluso jubilada me quedan los ánimos para abrir un “changarrito” o dedicarme a la venta de productos Avon, como hasta ahora lo he venido haciendo. Soy de las afortunadas que mientras fue joven hizo un esfuerzo para ahorrar pensando en mi vejez sin depender de terceros. Las mujeres podemos hacer esto y más, sobre todo si tenemos un empleo que nos dé prestaciones y un salario digno.

Sin duda, dedicarle hoy 10 minutos al ahorro para el retiro hará la diferencia mañana cuando llegue el momento de la jubilación.

Resulta impostergable involucrarse en el manejo activo y consciente de este tipo de ahorro porque como se ha mencionado, además de ser un elemento importante del patrimonio personal y familiar, también es una pieza clave para descubrir el secreto de una vida plena, a la que dan derecho tantos años de levantarse temprano, de trabajar durante varias horas al día y de hacer un esfuerzo para ser autosuficientes, al menos cuando se trate de dinero.

## **Dime en qué gastas y te diré qué hacer**

Marcos Torres quiere terminar de construir su casa. Al mes gana 20 mil pesos como ingeniero en Sistemas. Entre sus gastos primordiales se encuentra la pensión para el hijo que tuvo en su primer matrimonio, la despensa para su hogar y sus pasajes. Actualmente vive en el Estado de México y a diario se tiene que trasladar al Distrito Federal.

En sus ratos libres, Marcos hace sitios Web para obtener un ingreso extra y cubrir los gastos que generan él y su familia, en especial ahora que Norma, su actual pareja, dio a luz a un segundo bebé. Ante esta situación expresa:

Mi segundo hijo me hace feliz porque una de mis mejores experiencias en la vida es ser papá, pero la verdad es que deseo terminar de fincar mi casa, además, le faltan detalles como los pisos, la pintura y muebles. Debo recortar y eliminar gastos para lograr mis objetivos, aunque ahora lo más urgente es destinar una cantidad de mi sueldo para la bebé. Y tengo que levantarme más temprano porque luego se me hace tarde y en algunos tramos de mi trayecto suelo tomar taxi, un lujo que ya no me puedo dar.

Una de las ventajas de Marcos es que no está endeudado con tarjetas de crédito, pero dice que uno de sus “peores” defectos es ser despistado, por lo que en ocasiones gasta sin llevar un control de sus finanzas personales, a tal grado de que se le dificulta ahorrar. “Antes me sobraba un poco de dinero y lo guardaba pero desde hace un par de años nada más no puedo ahorrar”, comenta el ingeniero en Sistemas y padre de dos hijos.

Elaborar un presupuesto es la vía que le permitirá a Marcos saber en qué acostumbra a gastar más; enterarse si realmente está o no satisfaciendo sus necesidades y cuánto dinero requiere para cubrirlas; percatarse si gasta más de la cuenta y en qué conceptos puede economizar para poder ahorrar; si suele

gastar por impulso y cuál es su capacidad de pago, la cual deberá considerar antes de adquirir deudas.

El presupuesto les ayudará a Marcos y a Norma a racionalizar y optimizar el uso del dinero para lograr sus metas patrimoniales; a organizarse para empezar a ahorrar; a planificar sus compras y evitar gastar de más; a enfrentar los adeudos que se puedan generar y comprar de forma consciente. Y es que en algún momento se pueden emocionar de más al grado de comprar juguetes, ropa o muebles innecesarios para Valeria, su segunda hija.

Especialistas en educación financiera apuntan que llevar una buena administración implica anotar todos y cada uno de los ingresos y gastos, así como los ingresos percibidos. ¿Flojera? Esa palabra se puede sustituir por tranquilidad y menos preocupaciones para la vida cotidiana. Un presupuesto es el aliado clave para lograr las metas, sólo es cuestión de combinar algunos ingredientes: un poco de tiempo, una pizca de organización y unas cuantas cucharadas de disciplina y, claro, fuerza de voluntad. Por ahí dice el refrán: “Al que quiera azul celeste, que le cueste”.

Sin embargo, el gran problema es que los mexicanos no tienen el hábito de llevar un registro de cada gasto realizado, al menos así lo revela la *Primera encuesta sobre Cultura Financiera en México UNAM-Banamex* a principios del 2008. Ahí se indica que sólo el 18.5 por ciento de sus dos mil 49 entrevistados encuestados lleva algún tipo de registro: de deudas (22 por ciento), gastos (18 por ciento), ingresos (17 por ciento) y ahorro (17 por ciento). El resultado de este hábito no es nada positivo: se exceden en su capacidad de compra y anulan su capacidad de ahorro. La misma encuesta da a conocer que el 31 por ciento de los entrevistados gastó por arriba de sus ingresos.

En términos generales alrededor de uno de cada cinco hogares cuenta con un registro de los gastos o con una planeación de ingresos, deudas y ahorros del



hogar. Esto quiere decir que en cuatro de cada cinco hogares no existe tal registro ni se realiza planeación de ingresos, deudas o ahorros.

Una de las tareas principales de Marcos y Norma es hacer un presupuesto cuanto antes. Él tendrá que olvidarse de los desayunos y comidas en la cafetería de su trabajo porque sabe que conviene más preparar los alimentos en casa. Asimismo, está consciente de que evitar las golosinas de la “maquinita” no sólo disminuirá su grasa corporal sino que aumentará las monedas de su bolsillo. Y qué decir de la ropa y zapatos que le gusta comprar cada fin de mes, les tendrá que tocar las *Golondrinas*, ya que no son urgentes y su clóset resguarda los suficientes. Todo sea por ver realizados sus planes en familia.

Cuando se hace la cuenta de lo que se desembolsa en puestos de la esquina, en propinas, refrescos, cigarros, entre otros, los números derivados dejan boquiabierto a más de uno; sorprende saber que al año significa una importante fuga de dinero y es la causa del desequilibrio de las finanzas personales y familiares. Son “gastos hormiga” que se van como el agua, que parecen insignificantes, los cuales podrían contribuir a lograr objetivos como adquirir una televisión, un reproductor de música, una computadora, o bien, serían un capital que motive el ahorro o la inversión en productos financieros que generen un rendimiento atractivo.

Impacta el hecho de que limitar la compra de café a tres veces por semana, dejar de adquirir revistas mensuales y reducir en 20 por ciento el gasto diario en comida en la calle conduce a un ahorro entre 900 y mil 200 pesos al mes. Si se acostumbra a comprar al día dos botellas de agua de un litro, el desembolso será de casi 20 pesos; pero con 10 pesos más se podría adquirir un galón de 19 litros cuyo costo oscila entre los 30 y 34 pesos.

Ahora bien, cabe resaltar que las compras en las llamadas tiendas de conveniencia no son tan convenientes para la cartera de los consumidores que

gastan entre cuatro y hasta 40 por ciento más por el mismo producto que si lo adquirieran en abarrotes y estancillos.

En un sondeo, que realizó el periódico *Reforma* la última semana de enero de 2010 se constató que el costo de algunos productos empacados son hasta tres pesos más caros en las principales tiendas de conveniencia como Oxxo, 7 Eleven y Extra, frente a los precios que ofrecen las “tienditas” de la esquina:

Tienda	Producto	Precio	Estanquillo*	Dif. %
Oxxo	Chips a la diablo 41gr.	\$8.50	\$6.00	41.67%
Oxxo	Cacahuates Barcel habaneros 43 gr.	\$7.00	\$5.00	40.00
Oxxo	Huevo blanco Bachoco Pieza	\$1.71	\$1.38	23.91
Oxxo	Galletas Cereal Quaker 45g	\$5.50	\$4.50	22.22
Oxxo	Tortillitas Tía Rosa 10 piezas	\$10.50	\$10.00	5.00
Oxxo	Coca-Cola normal 600 ml	\$7.50	\$7.50	0.00
7 Eleven	Atún Tuny Agua 170g	\$14.00	\$11.00	27.27
7 Eleven	Activia Ciruela Pasa 250g	\$10.00	\$7.90	26.58
7 Eleven	Agua Purificada E Pura 1 litro	\$8.50	\$7.00	21.43
7 Eleven	Coca-Cola Light 600 ml	\$9.50	\$8.00	18.75
Extra	Leche Lala-Light 1 litro	\$12.50	\$12.00	4.17

\*Más cercano  
Fuente: *Reforma*.

Las tiendas de conveniencia pueden quedar cerca del hogar y el horario de atención es más amplio, lo cual representa una ventaja; pero si la tienda familiar, la tradicional de la colonia, queda a unas cuadras, entonces será preferible caminar, acción que además traerá beneficios para la salud física, ya que nunca es tarde para ejercitar el cuerpo. Incluso, con esfuerzo y organización, en la lista de la despensa se pueden incluir las botanas, refrescos y golosinas que por lo regular se degustan, de esa forma se ahorrará todavía más.

De acuerdo con la *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2008*, alrededor del 58 por ciento de las viviendas mexicanas (15.6 millones) percibe un ingreso mensual inferior a ocho mil pesos y son, en promedio, dos los integrantes que contribuyen al ingreso familiar. Algunos de los bienes y servicios en los que más gastan estos hogares son: arriba del 33 por ciento en alimentos (de este total el 20 por ciento lo gasta fuera de casa); vestido y calzado 5.2 por ciento; conservación, energía eléctrica y combustibles 10 por ciento; educación 13 por ciento; transporte 18 por ciento; y artículos de limpieza para la casa seis por ciento.

La recreación y el cuidado personal son básicos en una familia, pero es ahí donde también se puede ahorrar:

Bien / servicio	Al mes***	Al año***
Café (diario)	600	7,200
Revista	30	360
Cine (fin de semana)**	232	2,784
Palomitas, refresco y golosinas en cine**	280	3,360
Corte de cabello (dama)	200	2,400
Tintorería (10 piezas)	260	3,120
Manicura	160	1,920
TV restringida	400*	4,800
Lavado de auto	200	2,400
<b>Total</b>		<b>28,444</b>

\*Promedio de los principales productos básicos del mercado.

\*\*Estimado por persona, según precios actuales en principales cadenas.

\*\*\*Gasto en pesos.

Fuente: [www.reforma.com](http://www.reforma.com)

Saber en qué se gasta y cómo se hace es una de las ventajas que otorgan los presupuestos, y cualquier instante es bueno para sentarse y anotar concienzudamente los números que indiquen lo que se está haciendo con el dinero y valorar el esfuerzo para obtenerlo.

¿Pero cómo hacer un presupuesto? Con lápiz y papel, una hoja de cálculo en la computadora o con las plantillas que ofrecen algunas páginas Web especializadas en finanzas personales. Estas últimas se pueden utilizar como una guía para elaborar presupuestos personales o familiares.

Por otro lado, la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) pone a disposición del público el *Planificador de Presupuesto Personal y Familiar*, un instrumento que ayuda a conocer la cantidad de gastos que se tienen respecto a los ingresos que se reciben. Además, se logra visualizar el nivel de gastos registrados, de tal manera que se puedan controlar, así como desarrollar un plan financiero personal y plantearse metas de ahorro a corto, mediano y largo plazo.

El *Planificador de Presupuesto Personal y Familiar* también provee un presupuesto anual para observar en qué meses hay más ingresos o gastos y así personas como Marcos y Norma se prepararen con anticipación para hacer frente a todos sus compromisos económicos, entre ellos el ahorro para los estudios de sus hijos.

La economista y articulista Matiana Flores, en la sección “Primer Plano” de la revista *Proteja su dinero*, de noviembre de 2009, recomienda elaborar el presupuesto con periodicidad mensual porque facilita el control de los ingresos y los gastos:

Deja de formar parte de ese 31 por ciento de los encuestados que realizan gastos por encima de sus posibilidades económicas. Con un presupuesto difícilmente caeremos en déficit, es decir, no vamos a gastar más allá de lo que nuestros ingresos permiten. Así le dirás adiós a las deudas con familiares y amigos o a tener que recurrir a la tarjeta de crédito para terminar la quincena. También es el mejor instrumento para optimizar el gasto y construir un patrimonio que permita mejorar nuestra calidad de vida.

Antes de sacar el dinero o la tarjeta de la cartera para pagar se debe pensar si el producto o servicio se adquirirá por deseo o necesidad. Las tentaciones están a

la orden del día: liquidaciones de fin de año, ventas nocturnas a meses sin intereses con tarjeta de crédito, antojos, etcétera. Realizar un presupuesto ayudará a efectuar un “consumo inteligente” que permita planear antes de gastar.

El consumo inteligente significa pensar y comparar antes de comprar; tiene que ver con la conciencia y no con la capacidad intelectual; se construye con las decisiones grandes o pequeñas que se toman al elegir un producto, un servicio, una idea o un valor, atendiendo a las necesidades personales, biológicas, psicológicas, espirituales, familiares y comunitarias. Implica consumir estrictamente lo necesario y al mejor precio. Hay opciones para comparar precios antes de tomar una decisión de compra. Lo mismo cuando se refiere a compras pequeñas (por ejemplo abarrotes) que a las grandes (electrodomésticos, muebles, etcétera).

A Marcos Torres, a su nueva familia y a todos los que estén interesados en cuidar o sanar sus finanzas la CONDUSEF les sugiere que ahorren o inviertan en pos de una vida sin aprietos y que pongan en práctica las actividades que a continuación se anotan:

- **Identificar los gastos realizados cada mes** y clasificarlos en orden de importancia.
- **Realizar un presupuesto personal o familiar**, según sea el caso, e involucrar a todos los miembros para crear conciencia de los gastos que se tienen. Aquí cabe mencionar la importancia de considerar un pediatra para la nueva integrante de la familia Torres, sobre todo si no cuentan con Seguro Social.
- **No gastar de más**, apegarse al presupuesto que se elabore para que el dinero rinda y se cubran los conceptos considerados en el mismo.
- **Anotar todas las compras que se efectúen a diario**, incluyendo los “gastos hormiga”, ya que ahí se puede estar derrochando una cantidad importante de los ingresos.
- **Plantear metas de ahorro a corto, mediano o largo plazo**, o bien, objetivos encaminados a minimizar las deudas.
- **Revisar periódicamente el presupuesto** con el fin de hacer los ajustes pertinentes, sin que se pierda de vista la intención principal.

Hacer un presupuesto y consumir de forma inteligente son dos estrategias que en la actualidad se fomentan a través de la educación financiera; funcionan como salvavidas ante el mar que representa el consumismo impulsado y motivado por la publicidad pero también por la autocomplacencia innecesaria generada por el deseo de poseer lo nuevo, lo último, lo que está de moda, lo que tienen los amigos y compañeros de trabajo, que si el teléfono celular, el perfume, la bolsa, los zapatos, el automóvil...

Cada vez que se haga presente la tentación de hacer un gasto impulsivo, que esté fuera del presupuesto, se tendrá que recordar la meta, lo que se está a punto de alcanzar con esfuerzo y disciplina.

El valor de un peso se aprecia cuando las deudas y los gastos llegan hasta el cuello, cuando se pierde el trabajo y las arcas personales del ahorro se encuentran vacías. Hoy, aquí y ahora, es el momento adecuado para detenerse a reflexionar qué se hace con el dinero, mañana podría ser demasiado tarde.

## Más vale prevenir que lamentar

Eran casi las 11 de la noche cuando Lucila García se bajó del auto para abrir el zaguán de su casa ubicada en Coacalco, Estado de México. Nunca se dio cuenta de que dos hombres armados la esperaban en su cochera para robarle a punta de pistola el vehículo que ni siquiera había terminado de pagar. Por fortuna estaba asegurado y recuperaría parte de la inversión que había hecho para adquirirlo.

Aunque Lucila no se salvó del susto y de la crisis nerviosa que le causó el robo, por lo menos se libró de la angustia de quedarse con las manos vacías, ya que la póliza del seguro cubrió el robo. De no haber tenido el seguro hubiera perdido absolutamente todo el dinero invertido en el automóvil, así como la esperanza de recuperarlo en un país donde este tipo de delito abunda y sólo en un mínimo porcentaje se recuperan las unidades.

Tan sólo en febrero de 2010 la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) informó que el robo de autos en México alcanzó en el 2009 su mayor nivel en una década, en un año en el que la crisis financiera mundial desplomó la actividad económica del país un 6.5 por ciento. El robo de 67 mil 290 vehículos vino acompañado de violencia, ya que en algunos municipios como Ecatepec de Morelos, en el Estado de México, 62 de cada 100 asaltos fueron violentos.

De hecho, la propia AMIS informó cuáles fueron las 10 marcas de automóviles más robadas en el periodo enero-julio de 2010: Nissan Tsuru, Nissan Pick Up, Nissan Sentra, Volkswagen Jetta 4A Generación, Volkswagen Bora, General Motors Pick Up, Ford Pick Up, Nissan Estaquitas 35 Ton, Volkswagen Pointer y el Volkswagen Sedán. El Distrito Federal, Estado de México (uno de cada cinco

autos son robados), Nuevo León, Chihuahua y Jalisco son las entidades con mayor número de robo de autos.

Hoy en día, indica la AMIS, sólo el 47 por ciento de los automóviles que circulan en el país cuentan con seguro.

Al menos Lucila leyó parcialmente el contrato que le dio la aseguradora cuando contrató el seguro para su automóvil. Sin embargo, para hacer válida su cobertura tuvo que revisar la póliza cuidadosamente, de tal forma que contara con las bases suficientes para proceder a la reclamación de sus derechos como asegurada.

¿Cuántos son los que están preparados para enfrentar robos o accidentes, o algún siniestro que se presente de la noche a la mañana? Por ejemplo, las inundaciones en Valle Dorado, Estado de México, en septiembre de 2009, donde los habitantes padecieron daños severos en sus casas y además perdieron muebles, electrodomésticos, autos y otras pertenencias.

La AMIS declaró en su momento que en la zona de Valle Dorado el 32 por ciento de la vivienda cuenta con un seguro ligado a un crédito hipotecario, el cual en la mayoría de los casos cubre los daños al inmueble por el monto del crédito pero no considera la cobertura de su contenido, es decir, muebles y electrodomésticos. Cifras de este organismo en 2009 refieren que a nivel nacional sólo 3.0 por ciento de las casas habitación está asegurado y 7.5 millones de personas tienen seguro de vida individual.

Los números confirman que la mayoría de las ocasiones los mexicanos se ven obligados a enfrentar compromisos económicos que están fuera de su alcance, ya que no poseen ahorros, y menos un seguro, al que no visualizan como un instrumento de protección o como una inversión que tarde o temprano rendirá frutos sino como un gasto al que difícilmente pueden acceder; incluso, los



seguros resultan desconocidos para algunos sectores de la población, en particular los que menos recursos poseen.

Un seguro ayuda a la gente a actuar ante una situación inesperada, de ahí que el dinero invertido en él represente tranquilidad, al menos en el aspecto económico, para todos aquellos que puedan contratarlo con alguna de las más de 100 aseguradoras autorizadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) en México, la cuales aparecen en la página Web de este órgano de gobierno.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) revela que en la última década, en México la demanda por los seguros ha ido creciendo, lo que ha propiciado que en la actualidad integren al sector asegurador 98 instituciones que ofrecen una amplia variedad de productos para satisfacer necesidades específicas de la población, de las cuales 15 forman parte de algún grupo financiero. De hecho, en febrero del 2011, esta Comisión dio a conocer que el sector asegurador creció 6.6 por ciento en términos reales entre 2000 y 2009.

Empero, todavía una parte considerable de la población permanece ajena a este tipo de instrumentos financieros. Para muestra basta citar la declaración de Juan Gil Antón, presidente de la AMIS, durante la Primera Semana de Educación Financiera de la CONDUSEF, realizada en octubre de 2008:

Desafortunadamente en México la cultura de la prevención y protección es muy baja, cuando en otros países la gente realmente se preocupa por adquirir un seguro, por ello el reto es avanzar en la penetración y diseñar productos adecuados para sectores que actualmente no están atendidos, tal es el caso de los microseguros, que son productos financieros para sectores de menores ingresos.

En México la penetración de seguros es menor que la de Chile, Brasil, Argentina e incluso de economías más pequeñas como Colombia y Ecuador, esto de acuerdo con datos proporcionados por la CONDUSEF.

Una encuesta que levantó en 2009 el Comité de Microseguros de la AMIS muestra que aunque el 60 por ciento de la población percibe un beneficio en la contratación de seguros, un 90.7 por ciento tiene miedo de que la compañía que ofrece el producto lo defraude o lo engañe. Asimismo, señala que la mayor parte de la población está interesada en un seguro de vida, luego en uno de gastos y entierro, y en tercer lugar en uno para cubrir los gastos por enfermedades. En una menor medida expresaron interés por los seguros para casas y propiedades, vehículos y traslado de restos en caso de fallecimiento.

Casi seis de cada 10 personas que fueron entrevistadas por el Comité manifestaron que conocen poco o nada de seguros; empero con un pago de cinco pesos mensuales, ocho de esos 10 encuestados estarían interesados en un seguro de vida. El 83.5 por ciento dijo que estaría de acuerdo con pagar cinco pesos mensuales para un producto de vida con una suma asegurada de 30 mil pesos. Cabe citar que la encuesta se realizó en 15 estados del país y en cada uno de ellos se aplicaron 40 entrevistas, de ellas 30 fueron urbanas y 10 rurales.

El seguro es un instrumento financiero que tiene como propósito proteger el patrimonio en caso de sufrir un percance o siniestro (por ejemplo, un choque automovilístico, una enfermedad, un accidente de trabajo o que la vivienda resulte dañada como resultado de terremotos, incendios o inundaciones). En una situación desafortunada, el dinero pagado por un seguro representa tranquilidad y una gran ayuda para el bolsillo.

Los seguros responden, de manera económica, ante la ocurrencia de un evento identificado como riesgo. Se debe entender al riesgo como un acontecimiento

futuro e incierto cuyas consecuencias son dañinas respecto a las personas o a sus bienes, pero también se puede tomar como un objeto asegurado, por ejemplo, un negocio, una casa o un auto.

En el contrato de seguro intervienen el contratante, el asegurado, el tercer afectado y el beneficiario:

- **Contratante:** es la persona que celebra con una empresa aseguradora un contrato de seguro, comprometiéndose al pago de primas, entre otras.
- **Asegurado:** persona u objeto al que se protege del riesgo.
- **Tercer afectado:** es quien ha sufrido un daño en su persona, en sus derechos, bienes o intereses a consecuencia indirecta de un siniestro. El artículo 145 de la Ley sobre el Contrato de Seguro (LCS) establece que en el seguro contra la responsabilidad, la empresa se obliga a pagar la indemnización que el asegurado deba a un tercero a consecuencia de un hecho que cause daño previsto en el contrato del seguro.
- **Beneficiario:** persona designada en la póliza por el asegurado o el contratante como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establecen. De conformidad con el artículo 163 de la LCS, en el seguro de vida, el asegurado tendrá derecho a designar a un tercero como beneficiario, sin necesidad del consentimiento de la aseguradora. El asegurado, aunque haya designado a un tercero como beneficiario, podrá disponer libremente del derecho derivado de este.

Los riesgos que se desean asegurar se establecen a través de una cobertura, que es el tipo de riesgo y monto que se compromete a cubrir una compañía de seguros en un siniestro.

Es relevante mencionar que la cobertura puede ser amplia o limitada. La cobertura amplia incluye, por lo regular, robo total, responsabilidad civil, gastos médicos, asistencia legal y daños materiales. La limitada cubre robo total, responsabilidad civil, gastos médicos y asistencia legal. El precio del seguro

varía de acuerdo con las coberturas que este abarque, lo cual lleva a entender que entre mayores facilidades le proporcionen al contratante mayor será el costo.

Lucila contaba con la cobertura Amplia Integral de ABA Seguros, gracias a lo cual le otorgaron un incremento del 10 por ciento en la suma asegurada en pérdida total por robo total.

Aseguradoras como AXA, en cuestión de pérdidas totales, indemnizan el valor comercial del vehículo al 110 por ciento en el momento del siniestro cuando la cobertura también es Amplia Integral. Es por ello que se deben revisar cada uno de los beneficios que proporciona cada cobertura.

Cabe mencionar que el siniestro es la realización material del riesgo asegurado que produce los daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía y por determinado tiempo o vigencia. Por ejemplo, Ignacio Valdovinos contrató un seguro para su automóvil con Axa Autos por el que tendrá que pagar una prima total de seis mil 39 pesos. Algunas de las coberturas que ampara su póliza o contrato son: daños materiales, robo total, responsabilidad civil por daños a terceros, servicios de asistencia, defensa legal vehicular, gastos médicos a ocupantes, entre las más relevantes.

Si Ignacio tuviera que enfrentarse a un choque en el que su automóvil sufriera pérdida total, la compañía aseguradora estaría en la obligación de indemnizar el daño.

La indemnización es el pago de una suma de dinero a la que está obligada en el contrato la aseguradora a consecuencia de la realización de un siniestro. La compensación económica del patrimonio asegurado o beneficiario afectado se puede obtener a través de la sustitución de los objetos dañados o mediante la entrega de una cantidad equivalente a los bienes afectados, o bien, se puede

reparar el objeto que padeció el siniestro. La cantidad no podrá exceder el monto asegurado contratado ni el valor del objeto dañado al momento de originarse el siniestro.

Debe quedar claro que con la póliza la empresa aseguradora se obliga, a través de una prima, a reparar o compensar un daño (es el caso de la pérdida total de un auto) o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato, como la inundación de una casa o enfrentar una enfermedad que obviamente no se tenía prevista.

Hay tantos seguros como riesgos existen. Están los que cubren el fallecimiento y/o supervivencia de accidentes personales, o bien, la invalidez que se pudiera sufrir como consecuencia de un accidente; se ofrecen también los de gastos médicos mayores que cubren los gastos médicos y hospitalarios necesarios para la recuperación de la salud del asegurado, así como planes de pensiones relacionados con la jubilación o retiro de personas, ya sea bajo esquemas privados o derivados de las leyes de seguridad social.

La CNSF señala que entre los ramos más sobresalientes del sector asegurador destacan: vida, accidentes y enfermedades, autos, salud, pensiones, garantía financiera y crédito a la vivienda. Por otro lado, la AMIS subdivide a los seguros en dos categorías: Personas y Bienes.

Entre los seguros que más se contratan en México, según las cifras de la CNSF, se encuentran los automotrices, de vida, pensiones, accidentes y enfermedades, y daños.

**1. Seguro de vida:** su propósito es garantizar la tranquilidad económica de la familia; en caso de que el asegurado sufra invalidez o fallezca, la aseguradora pagará a los beneficiarios la suma asegurada, de acuerdo con las condiciones contratadas, siendo requisito fundamental que la póliza se encuentre vigente.

**2. Seguro de pensiones:** garantiza el pago de las pensiones que se otorguen por riesgos de trabajo e invalidez y vida al asegurado y sus beneficiarios, de acuerdo con lo establecido por la Ley del Seguro Social que entró en vigor el 1° de julio de 1997.

**3. Seguro de accidentes y enfermedades:** es un medio de protección que ofrece apoyo al asegurado y/o a sus familiares si llegara a presentarse un accidente o enfermedad, evitando desequilibrios económicos que se pueden originar en el patrimonio familiar.

**4. Seguro de automóviles:** protege el patrimonio contra las pérdidas económicas derivadas de un accidente automovilístico o el robo de vehículo, así como de los daños y lesiones ocasionados a terceros o a los ocupantes del propio automóvil.

**5. Seguro de daños:** salvaguarda el patrimonio y/o negocio contra las pérdidas económicas.

Hace dos años Diego Salgado fue a Valle de Bravo a pasear en su bicicleta. Siempre solía irse con un grupo de amigos; nunca imaginó que una tarde de septiembre de 2009 su compañero de aventuras quedaría postrado en una silla de ruedas:

No recuerdo mucho sobre la caída, sólo sé que choqué contra una roca y con el golpe me fracturé la columna y quedé en silla de ruedas. Ya han pasado dos años desde que me accidenté y me ha cambiado la vida en 180 grados. Hoy valoro cosas que antes ni siquiera miraba, ha sido un largo y difícil proceso, pero he logrado salir adelante. Lo que me pasó a mí, también les ha servido como ejemplo a mis amigos, ahora veo que son más prudentes y conscientes de que a todos nos puede pasar algo. El hecho de haber tenido un seguro le ayudó a mis padres muchísimo para cubrir los gastos de las operaciones, médicos y remedios, fueron gigantescos los costos de mi accidente.

La experiencia de Diego, un joven de 24 años que está en cuarto año de Derecho en la Universidad La Salle, aporta un panorama clave sobre la importancia del seguro, en su caso el de gastos médicos mayores.

En el país lo que más asegura la gente son los automóviles. En menor porcentaje se protege la casa o el negocio contra incendio, terremoto, huracán e inundación. La educación de los hijos, las mercancías transportadas de un lugar a otro, las obras de arte, joyas, cosechas, animales y anuncios luminosos, entre otros rubros, también se pueden asegurar.

Uno de los seguros que se ha fomentado en los últimos años es el educativo. Su funcionamiento se distingue por la combinación de un seguro de vida (fallecimiento) y un seguro de sobrevivencia (dotal). En esta modalidad los padres (padre, madre o ambos) tienen la oportunidad de formar parte del aseguramiento, de tal manera que si alguno de ellos falleciera se pagará la suma asegurada a los beneficiarios designados o, en su caso, si el menor asegurado llegase a la edad establecida en la carátula de la póliza también se le pagará la suma asegurada. De esta manera se busca que el niño tenga su educación garantizada, independientemente de que sufriera la lamentable pérdida de sus padres.

Tener una carrera universitaria es un factor muy importante para el 88 por ciento de los mexicanos, sin embargo, sólo 6.3 por ciento tiene un seguro educativo, revela una encuesta de Seguros Monterrey New York Life y la firma Alduncín y Asociados, la cual se hizo a mil jefes de familia de clase media, media alta y alta.

El 77 por ciento de los mexicanos cree que un seguro educativo brinda el apoyo necesario para cubrir estos gastos pero no cuentan con un instrumento que los proteja en este sentido, revela la citada encuesta.

Por otro lado, la *Primera Encuesta sobre Cultura Financiera en México*, realizada por Banamex y la UNAM en marzo de 2008, indica que los mexicanos destinan sólo nueve por ciento de sus ingresos a la educación, contra un 18 por ciento en comida y diversión; 11 por ciento en vivienda y 11 por ciento adicional al pago de deudas.

Si se trata de ahorro, los seguros representan otra alternativa. Recientemente, diversas aseguradoras han lanzado productos diseñados con una doble función: ahorrar y estar asegurados.

Prueba de lo anterior es AXA, que en mayo de 2010 presentó “Abre puertas”, con el que las personas podrán contar con un seguro de vida al tiempo que ahorran para metas específicas. “Buscamos incentivar la cultura del ahorro en el país mediante este nuevo concepto. Queremos competir con los bancos, con las AFORES, con el colchón, la tanda y con todos los conceptos con los que hoy estamos ahorrando los mexicanos”, asevera Antonio Fernández, vicepresidente ejecutivo de Distribución y Ventas de AXA.

Y es que de acuerdo con un estudio de la aseguradora AXA México, al menos el 80 por ciento de los mexicanos reconoce que no ahorra, mientras que el resto que cree tener este hábito lo hace de manera inadecuada, es inconstante, guarda su dinero “debajo del colchón” o en tandas. “Sólo el 20 por ciento de los mexicanos se autocalifica como ahorrador”, subraya Fernández.

Sofía Belmar, directora de desarrollo de Mercados de GNP, destaca que otra de las ventajas de ahorrar con seguros es que en algunos productos es posible invertir desde 500 pesos:

Los seguros de vida, además de brindar protección en caso de fallecimiento, son excelentes instrumentos de ahorro a corto, mediano y largo plazo, ya que otorgan rendimientos superiores a los ofrecidos por instrumentos bancarios tradicionales como chequeras y pagarés. Además, las UDIS son



herramientas de inversión seguras, ya que su objetivo es conservar el poder adquisitivo del dinero y se actualizan diariamente conforme a la inflación.

Los productos para ahorro e inversión que ofrecen algunas aseguradoras pueden resultar más atractivos de los que otorgan las cuentas tradicionales de la banca comercial, ya que sus productos de ahorro están ligados a las UDIS (Unidades de Inversión).

Por ejemplo, en bancos como BBVA Bancomer por 10 mil pesos en un depósito a un plazo de 390 días se paga una tasa de 0.95 por ciento, mientras que Banamex en un pagaré por el mismo monto a 366 días ofrece un rendimiento de 1.84 por ciento, según la información actualizada del Banco de México (Banco de México).

Es menester resaltar que existe la opción de contratar un seguro con un banco, ya que cuentan con su propia aseguradora, tal es el caso de Banorte, Banamex, BBVA Bancomer, Santander, por citar algunos.

Respecto a la honestidad al momento de llenar la solicitud para acceder a cierta clase de seguro, Héctor Carreón Aldana, director de Información y Estadística de la CONDUSEF, sugiere:

Es importante que cuando llenemos una solicitud de seguro, cuestionario médico o reporte de siniestro lo hagamos con la verdad, pues en caso de incurrir en inexactitudes o falsedades la aseguradora puede llegar a rescindir el contrato y, por tanto, no efectuar el pago de la indemnización. Por ley, una vez recibida la póliza contamos con 30 días para solicitar a la institución la rectificación al seguro, con el fin de que el producto concuerde con la oferta de la institución.

La información que se proporcione a la aseguradora al momento de contratar es la base para que se determine el costo del seguro. Por ejemplo, en los seguros de vida la edad es fundamental, pues entre más avanzada sea más caro será porque la probabilidad de morir es mayor que cuando se tienen 20 ó 25 años. Tratándose de gastos médicos mayores, aunado a la edad, las enfermedades

que se hubieran padecido o se padezcan antes de la contratación del seguro desempeñan también un papel destacado en la determinación del costo.

Es claro que los seguros están basados en el principio de prevención. Se tiene que recordar que prevenir es adoptar un conjunto de medidas destinadas a evitar o dificultar la ocurrencia de un acontecimiento desfavorable o siniestro, y a conseguir que, si el accidente se produce, sus consecuencias de daño sean las mínimas posibles.

De cualquier forma, se debe saber que en todos los seguros se establece una participación monetaria que paga el asegurado cuando ocurre el siniestro conocida como deducible. El deducible tiene como finalidad crear en el asegurado un sentido de responsabilidad y cuidado, tanto en su persona como en sus bienes, además de evitar la reclamación de siniestros de poca cuantía. Este se puede establecer generalmente como un porcentaje de la suma asegurada o un monto fijo, en número de salarios mínimos o como un porcentaje de las pérdidas.

La forma en que opera el deducible es la siguiente: si el importe de la indemnización es inferior a la cantidad estipulada como deducible, su costo correrá por completo a cargo del asegurado. Si es superior, la compañía de seguros completará la indemnización hasta por el importe de la suma asegurada.

El caso de Arturo Gómez, ejecutivo de una empresa, ejemplifica la forma en la que opera el deducible. Tuvo un incidente con su auto: un espejo lateral retrovisor se rompió. La aseguradora no le pagó porque el accesorio tenía un costo de mil 200 pesos, así que el gasto corrió por cuenta de él. El deducible era de siete mil pesos, el cual no le convenía pagar, la mejor alternativa fue adquirir la pieza por su cuenta.

Ahora bien, no se debe confundir el deducible con el coaseguro. Este último es el porcentaje establecido en la carátula de la póliza, correspondiente a la participación del asegurado sobre el monto total de los gastos procedentes después de aplicar el deducible en la cobertura de gastos. Se podrá elegir el porcentaje, que puede ir desde 10 por ciento de coaseguro al momento de la contratación de la póliza, depende de la red que se elija.

Para explicar la diferencia entre deducible y coaseguro se puede tomar como referencia el seguro de gastos médicos de Inbursa: si se elige un deducible de tres mil pesos y un coaseguro de 10 por ciento, en caso de que el monto procedente de la reclamación, después de aplicar los límites correspondientes, sea por 40 mil pesos por una enfermedad o accidente cubierto, la participación del asegurado en el siniestro será como se detalla en el siguiente cuadro:

	<b>Enfermedad</b>	<b>Accidente</b>
* Monto procedente	\$40,000	\$40,000
Deducible a cargo del asegurado	\$ 3,000	\$ 0
Reclamación sin deducible	\$37,000	\$40,000
Coaseguro a cargo del asegurado (10%)	\$ 3,700	\$ 0
Reclamación a cargo de Seguros Inbursa	\$33,300	\$40,000

\*Monto procedente: es la suma de todos los gastos médicos cubiertos por cada enfermedad o accidente y de acuerdo a los límites establecidos de la póliza  
Si la reclamación es por un accidente cubierto por la póliza no se pagará ni deducible ni coaseguro.

El director de Información y Estadística de la CONDUSEF subraya que para contratar un seguro se deben comparar al menos tres diferentes alternativas, leer las condiciones generales, con especial atención las exclusiones, que constituyen los casos en los que la aseguradora no está obligada a cubrir algún siniestro, servicio de asistencia o reembolsar algún monto.

Una de las exclusiones en un seguro de automóvil puede ser aquella que indica: no se amparan los daños sufridos o causados cuando el conductor carezca de

licencia o permiso para conducir, o bien, cuando éste maneje en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas.

Leer las “letras chiquitas” antes de firmar es una obligación de primera instancia, imprescindible para el futuro asegurado. En su artículo “Seguros y la letra pequeña”, publicado en el periódico *Reforma* el 8 de diciembre de 2009, Francisco Fernández-Castillo explica:

La letra pequeña no se la enseñan a uno cuando le venden un seguro y siempre contiene descrita la exclusión que a uno le sucede cuando uno necesita ser indemnizado. Esta práctica que es generalizada en todo el sector provoca la desconfianza del cliente o, lo que es peor, el desembolso de un dinero para cubrir una eventualidad que en el fondo no está cubierta. En este sentido, es necesario que desde el gobierno o el poder Legislativo se resuelva el asunto como se hizo con el CAT, eliminando la letra pequeña de las primas y obligando al cliente a firmar una por una todas las exclusiones y a la empresa a dejarlas claras desde el principio. De esta forma, el seguro tendría mayor penetración y mayor utilidad de la que actualmente tiene.

En efecto, no se puede tapar el sol con un dedo. La falta de cultura en la prevención de riesgos y la poca confianza en las compañías aseguradoras ha propiciado que la gente no adquiera seguros.

Horacio González, directivo de la Expo Asegúrate, evento que tuvo lugar del 4 al 6 de junio de 2010, indicó que en México se requieren espacios para que el sector asegurador se acerque a la población y en el que se toquen temas relevantes sobre el mercado y las necesidades actuales para una cultura de prevención, ya que a la fecha sólo el seis por ciento de los 110 millones de mexicanos –6.6 millones– cuenta con un seguro en sus diferentes modalidades.

La revisión y conocimiento puntual de la póliza de seguros puede ahorrar problemas futuros, así como lograr la confianza de que los beneficiarios no tendrán problema alguno cuando llegue el momento de cobrar la suma

asegurada, de hecho, se evitarán situaciones como la experimentada por Rosario Vázquez.

Hace cuatro años falleció la hija de la señora Vázquez. La difunta nunca le mencionó que tenía un seguro de vida contratado con un banco. Fue hasta que se puso a revisar una serie de documentos que se percató de la existencia del seguro.

Cobrar el seguro fue una travesía poco agradable para Rosario, ya que tuvo que enfrentar los interrogatorios del banco en el que su hija tenía contratado el seguro, así como reunir todos los documentos que el banco le solicitó. Fue con la asesoría y apoyo de la CONDUSEF que ganó el caso y logró cobrar la prima. Recuerda la forma en la que procedió ante la institución financiera:

Fui al banco y empecé los trámites tal cual me lo requirieron. Presenté los documentos que me solicitaban pero siempre me pedían más y más, llegando a requerirme cosas casi inverosímiles, que la verdad me desconcertaban. Además me hacían unos interrogatorios tan detallados que parecía hubiera hecho algo malo para cobrar esa póliza. Hasta me pidieron el número telefónico de la vecina que auxilió a mi hija cuando se presentó el paro cardíaco y fue ella misma quien me recomendó que me acercada a la CONDUSEF y diera a conocer mi caso.

En materia de seguros, la reclamación prescribe dos años después de la ocurrencia del siniestro; por ejemplo, en un seguro de vida, éstos se cuentan a partir de que se tenga conocimiento de que se es beneficiario de la póliza.

Ante eventualidades como el fallecimiento generalmente no se está pensando si la persona que murió contaba con un seguro, sin embargo, tarde o temprano habrá que hacerlo. Por ello, la CONDUSEF, con el apoyo de la AMIS y de la propia CNSF, presentó en mayo de 2008 una herramienta denominada *Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida)*, que le permite al público en general solicitar información referente a familiares que han fallecido y exista la posibilidad de que hayan tenido

contratada una póliza de seguro de vida, y de ser el caso, con qué institución y quiénes son los beneficiarios.

Las aseguradoras más pequeñas del país han comenzado a abrir un nuevo mercado mediante la venta de seguros de bajo costo, cuya estrategia es mostrar a las familias los riesgos más comunes que enfrenta. MAPFRE, por ejemplo, está aplicando una campaña publicitaria vía correos electrónicos, donde informa que por 200 pesos al mes una familia puede obtener un seguro que cubre las 15 enfermedades más comunes. El producto ofrece la posibilidad de financiar el deducible y coaseguros de otros contratos de gastos médicos mayores.

Por su parte, Chartis, una subsidiaria de AIG, promueve vía televisión un seguro de bajo costo para cubrir accidentes personales con reembolso de gastos médicos mayores, cuyo costo es de 199 pesos al mes.

Argos Aegon, junto con Scotiabank, ofrece en su página de internet un seguro de vida desde 65 pesos mensuales, vigente durante un año y que proporciona cobertura de fallecimiento, muerte accidental y un anticipo de suma asegurada por gastos inmediatos.

En el ámbito del sector asegurador se puede observar que cada una de las instituciones provee diversos seguros y coberturas al público, los cuales contemplan diferentes costos, primas, deducibles, coaseguros, vigencias e incluso beneficios adicionales aplicables. Con base en ello, la CONDUSEF dice que no es recomendable evaluar un plan de seguros tomando como base algún indicador en particular, por el contrario, es preferible analizar el conjunto de variables que mejor se adecuen a las necesidades específicas de cada interesado en contratar alguno.

Cuando se posee un seguro y ocurre el siniestro es necesario avisar a la brevedad posible a la aseguradora, seguir las instrucciones, llenar los formatos y entregar la documentación requerida.

Si transcurrido el plazo para la entrega de una indemnización no se ha recibido o no se está conforme con la respuesta, se recomienda acudir a la Unidad Especializada que por ley debe tener la aseguradora y si aún así no se está conforme se deberá acudir a la CONDUSEF.

Uno de los pilares de la Semana de Educación Financiera, organizada por la CONDUSEF desde 2008, es precisamente incentivar la seguridad y el bienestar personal, familiar y social, por lo que considera que la educación financiera de la población es fundamental para generar conciencia respecto a la importancia y los beneficios de estar asegurado.

Al igual que el directivo de la Expo Asegúrate, expertos en el sector asegurador coinciden en que desafortunadamente todavía falta mucho por hacer en el tema de la prevención en México, ya que tan sólo seis por ciento de la población ha adquirido un seguro por cuenta propia y el nivel de aseguramiento en general es muy bajo: casa habitación, 3.9 por ciento; gastos médicos mayores, 5.1 por ciento; vida individual y grupo, 12.1 por ciento, y automóviles, 47 por ciento.

En este sentido el papel de la educación financiera es ampliar el panorama de la población mexicana ajena a los seguros, de tal manera que se dé la oportunidad de acercarse a estos productos financieros y entender que ayudan a protegerse respecto a diversos riesgos (accidentes, enfermedades, etcétera) y contribuyen a minimizar el deterioro de la estabilidad económica; asimismo, aprender a sacarles el máximo provecho cuando ya se tenga contratada una póliza.

La adversidad, sin duda, puede tocar la puerta en el momento menos pensado, por lo que un seguro resulta una alternativa para hacerle frente.

## El árbitro del juego: CONDUSEF

### La razón a quien la tenga

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) ayuda a la población a responder y atender problemas e inquietudes como: resolver alguna inconformidad con cierto banco o aseguradora, adquirir información sobre productos para que el ahorro gane mejores rendimientos, aprender a manejar la tarjeta de crédito, etcétera.

Los retrasos de la aseguradora en el pago de indemnizaciones, clonación de tarjeta de nómina y cobros indebidos en la tarjeta de crédito son de las quejas más frecuentes, son el pan de cada día de las personas que por decisión y necesidad han establecido relación con intermediarios financieros.

Lo que muchas personas ignoran es que ante el incumplimiento de alguna institución financiera, todos los usuarios que acceden a este tipo de servicios tienen derecho a reclamar, a defender su dinero.

A partir de 1999 la historia de cientos de personas y del sistema financiero mexicano tomó otro giro con el surgimiento de la CONDUSEF, que garantiza la protección y defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

La CONDUSEF es una institución pública dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) que se dedica específicamente a dos tipos de acciones:

- 1.Preventivas:** orienta, informa y promueve la educación financiera.
- 2.Correctivas:** atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros.



“Es imprescindible que los usuarios conozcan a quién acudir para defender mejor sus derechos en caso de que éstos hayan sido lesionados por prácticas fraudulentas, destructivas y anticompetitivas”, destacó Agustín Carstens Carstens, entonces secretario de Hacienda y Crédito Público, al inaugurar el panel “Los beneficios de la información, la transparencia y la competencia”, en el marco del 10 Aniversario de la CONDUSEF, celebrado el 22 de abril de 2009.

La CONDUSEF está facultada para desempeñar una serie de acciones en beneficio de los usuarios de servicios financieros:

- a) Ser la agencia de protección financiera al consumidor.
- b) Promover información concisa y clara para los consumidores. Entre ella toda la relacionada con la educación financiera.
- c) Supervisar el cumplimiento de las instituciones, multar y sancionarlas.
- d) Reformar leyes en materia hipotecaria para asegurar que los usuarios reciban información de los riesgos de los productos.

Además, a partir de marzo de 2010 la CONDUSEF regula y sanciona al sistema financiero. La SHCP otorgó a este organismo la facultad para multar a las entidades que incumplan con la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Productos y Servicios, regulación que busca evitar el sobreendeudamiento y los abusos al dar claridad a los costos del crédito.

Los bancos, Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Múltiple (SOFOLLES y SOFOMES), sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, arrendadoras, empresas de factoraje y entidades que actúen como fiduciarias en fideicomisos que proporcionen crédito al público son sancionadas directamente por la CONDUSEF, atribución que le transfirió la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La Comisión también revisa y expide disposiciones sobre comisiones, contratos de adhesión, estados de cuenta y publicidad en dos mil 400 instituciones financieras.

Entre otras tareas que la CONDUSEF tuvo en 2010, realizó visitas de inspección a mil 150 SOFOMES no reguladas en México y sancionó el incumplimiento de cinco leyes en materia financiera, además, emitió dictámenes en 60 días cuando antes podía hacerlo en 90.

Lo anterior se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 25 de junio de 2009, donde se establece que la CONDUSEF tenía hasta enero de 2010 para emitir nuevas disposiciones en materia de la Ley de Transparencia y hasta marzo de ese mismo año para adecuar su estructura a lo encomendado.

Luis Pazos, presidente de la CONDUSEF, reconoció en octubre de 2009 que “son víctimas de su propio éxito”, además, ya que mientras en 2006 tenían 250 llamadas, en 2009 aumentaron a cuatro mil.

### Reclamos presentados en la CONDUSEF en el periodo 2006-2009

<b>Relacionados con bancos</b>	
Menor a 20 mil pesos	88%
De 20 mil a 100 mil pesos	10%
De 100 mil a un millón de pesos	2%
<b>Vinculados con aseguradoras</b>	
Menor a 150 mil pesos	86%
De 150 mil a un millón de pesos	12%
De un millón a 18 millones de pesos	1.1%
Mayor a 18 millones de pesos	0.9%

Fuente: CONSUSEF

Y es que la incorporación de un mayor número de jugadores al mercado financiero –como las SOFOLES, SOFOMES, fondos de inversión, etcétera– ha implicado un mayor acercamiento de los usuarios a la CONDUSEF:

<i>Acercamiento a la CONDUSEF por:</i>	<i>2006</i>	<i>2008</i>
<b>Atención de dudas y consultas</b>	250	446

Fuente: *CONSUSEF*

A finales de 2009 la CONDUSEF informó que el promedio de llamadas que recibió de usuarios del sistema financiero aumentó mil 227 por ciento en los últimos tres años (2006-2009) y la atención a las personas se elevó 198 por ciento en el mismo lapso. Aunado a ello, las consultas en su página Web crecieron 112 por ciento.

Además, de enero a diciembre de 2009, esta Comisión impuso 400 multas a 15 instituciones de 77 que operan en el sector asegurador, cuyo monto alcanzó los ocho millones 260 mil pesos.

Las multas aplicadas a las aseguradoras por la CONDUSEF se debieron principalmente por desacato a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ya sea porque las instituciones no facilitaron la información que se les requirió una vez iniciada la reclamación por parte del usuario o porque los representantes de las aseguradoras no se presentaron al desahogo de las audiencias de conciliación, lo que implicó retrasos y molestias en perjuicio de sus propios clientes.

Sin duda, una de las principales razones por las que los usuarios de servicios financieros acuden a la CONDUSEF es para que actúe como mediadora o árbitro mediante el Procedimiento de Conciliación que deberá solucionar algún conflicto entre el ciudadano y determinada institución financiera.

Para realizar el trámite del Procedimiento de Conciliación los interesados deben acudir a la Dirección de Conciliación ubicada en las oficinas centrales de la CONDUSEF, o bien, a alguna de las 34 Delegaciones de la Comisión distribuidas en toda la República Mexicana. El servicio es totalmente gratuito.

#### Delegaciones Estatales de la CONDUSEF

Aguascalientes	Morelos
Baja California	Nayarit
Baja California Sur	Nuevo León
Campeche	Oaxaca
Coahuila	Puebla
Colima	Querétaro
Chiapas	Quintana Roo
Chihuahua	San Luis Potosí
Durango	Sinaloa
Estado de México	Sonora
Guanajuato	Tabasco
Guerrero	Tamaulipas
Hidalgo	Tlaxcala
Jalisco	Veracruz
Michoacán	Yucatán
	Zacatecas
33 delegaciones regionales y 3 metropolitanas <b>01800-999-8080</b>	

Cabe señalar que los formatos para presentar una reclamación se encuentran en la página Web de la CONDUSEF y se enfocan en las siguientes categorías:

- **Bancos:** tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cheques sin cargo de comisión; cheques con comisión por insuficiencia de fondos y cheques con comisión por insuficiencia de fondos sin pago del mismo.

- **Seguros:** automóvil-robo; automóvil-accidente indemnización; automóvil-accidente reparación; gastos médicos y vida.

Así que “mucho ojo” con los negocios que ofrecen servicios para realizar trámites o como intermediarios en algún reclamo ante la propia CONDUSEF y el Buró de Crédito. Despachos como Acredita o González y Valdivia, por citar un par de ejemplos, cobran por trámites que en la práctica no generan costo.

En mayo del 2009, la misma CONDUSEF alertó a los usuarios sobre sitios de internet falsos y despachos que hacen fraudes al ofrecer orientación o servicios sobre préstamos o historiales crediticios:

Existen grupos, despachos o personas que dicen apoyar a los usuarios de instituciones crediticias para renegociar sus adeudos, reestructurar sus pasivos o tramitar algún tipo de reclamación y les piden cuotas o anticipos cuando la mayoría de esos asuntos se pueden tratar de manera directa o gratuita con las propias instituciones.

Autoridades de la CONDUSEF han señalado que desde su creación la mejor defensa que la Comisión puede hacer por los usuarios es explicarles con un lenguaje sencillo el alcance de sus derechos y ser claros cuando la razón no les asiste, así como advertirles los inconvenientes de involucrarse en una controversia que no prosperará.

Durante la celebración del décimo aniversario de la CONDUSEF, Luis Pazos, su actual presidente, expresó:

La CONDUSEF recomienda incentivar la competencia dando mayor información al usuario, asimismo, sugiere fomentar la educación financiera como el mejor medio para prevenir un mal uso de los servicios financieros, poner al alcance de los usuarios calificaciones de los productos ofrecidos por las distintas instituciones financieras, y evitar una supervisión y legislación excesiva de los costos de transacción. Lo primordial es que los usuarios tengan mejores servicios bancarios, más baratos y que lleguen a un mayor número de mexicanos.

En ese mismo aniversario de la CONDUSEF, Antonio Morales de la Peña, titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), destacó el avance que se ha logrado al contar con nuevas medidas en materia de transparencia y protección al consumidor en lo que se refiere a créditos, préstamos y financiamientos:

La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, otorgó nuevas facultades tanto a la CONDUSEF como a la PROFECO que se tradujeron en información clara y puntual en beneficio de los consumidores, como son las correcciones a la publicidad de entidades bancarias y entidades comerciales, así como la creación del Costo Anual Total (CAT) y la revisión de los Contratos de Adhesión, lo que ha permitido dar a la población herramientas para la construcción de una cultura financiera. Como resultado de la colaboración entre ambas instituciones, los usuarios cuentan hoy con más y mejor información relativa a los servicios financieros para que puedan tomar decisiones de consumo más inteligentes en beneficio de su economía.

En este sentido, tanto la CONDUSEF como la PROFECO desde hace ya varios años se han acercado a un número mayor de consumidores a través de diversos medios, entre ellos sus portales electrónicos y revistas. Mediante un lenguaje definido por ambos organismos como “amigable”, es decir, fácil de utilizar, difunden a los usuarios el conocimiento que les permita tomar mejores decisiones y hacer válidos sus derechos cuando se presente algún problema y se tenga que realizar alguna reclamación a determinada empresa o entidad financiera.

### **Promotora de la educación financiera**

Desde su nacimiento en 1999, la CONDUSEF se ha dedicado a difundir información financiera a través de los siguientes medios:

🚩 **www.condusef.gob.mx.** Además de difundir permite a los usuarios consultar los aspectos generales de la propia Comisión y acceder a diversos servicios y herramientas, tales como:

- **Servicios que ofrecen bancos,** aseguradoras, afianzadoras, AFORES, Burós de Crédito, entidades de ahorro y crédito popular, y otros sectores.
- **Herramientas:** Planificador de presupuesto, ahorro e inversión, tarjeta de crédito, el Calificador de productos financieros, crédito automotriz, crédito hipotecario automotriz/INFONAVIT y Remesamex.
- **Registros:** Registro Público de Usuarios (REUS), Registro de Contratos de Adhesión (RECA), Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA), Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) y el Registro de Comisiones (REC).

🚩 **Educación financiera.** Micrositios: sitio infantil *Aprende para ganar* y portal de educación financiera para adultos; tutorial *Conoce tu tarjeta de crédito y sácale provecho*; suscripción al *Boletín Electrónico Semanal* para conocer las recomendaciones sobre educación financiera de la CONDUSEF; juego *Futbol financiero*, que pone a prueba los conocimientos y habilidades de administración financiera mientras el usuario avanza en la cancha intentando meter gol; material educativo: dípticos, trípticos, *Conduguías*, flyers, *ABC de Educación Financiera* y las historietas; revista *Proteja su Dinero*, cápsulas didácticas y de radio, así como entrevistas con funcionarios de la Comisión; información sobre la Semana Nacional de Educación Financiera; sondeos y actividades por estado.

- **Formularios:** comunicación social, asesoría, registro, tutorial tarjeta de crédito y para denuncias de malas prácticas de despachos de cobranza.
- **Información** sobre tarjetas de crédito, seguro de vida, seguro de automóvil, AFORE e historial crediticio.
- **Sección *Nosotros te ayudamos para resolver dudas*:** cómo te atiende la Comisión; Cobranzas: ¡denuncia los malos tratos!; información estadística; UNES: tu enlace con las instituciones financieras; carta compromiso al ciudadano; ¿Solicitaste un dictamen técnico?, consulta tu estatus; estrados

electrónicos; Módulo de Atención Electrónica (MAE), atención sin filas y sin papel en la CONDUSEF; transparencia y rendición de cuentas.

- **Revista mensual *Proteja su dinero*:** se puede adquirir en las oficinas de la Comisión y en librerías de prestigio como El Sótano, o bien, consultarla en [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

José María Aramburu, director general de Análisis de Servicios y Productos Financieros de la CONDUSEF, en entrevista, explica que para la Comisión es importante la forma en la que se presenta el conocimiento a la gente, en particular cuando éste se relaciona con el tema de las finanzas:

Si es información muy complicada va a ser difícil llevar el mensaje pero si ponemos ejemplos prácticos de lo que es la compra de un automóvil de 100 mil pesos o un departamento de 600 mil pesos y lo que impacta en sus bolsillos yo creo que es una manera amigable de irlos introduciendo a la educación financiera. Y ojo, la educación financiera no es un curso intensivo de una semana, es una llovizna continua y no es un chubasco de media hora, si no la hemos tenido en años. No queramos en seis meses subir a nueve la educación financiera, esto es cuestión de años, y es poco a poco ir con programas educativos accesibles, irlos induciendo en estos temas a las personas.

El endeudamiento con los bancos es uno de los motores que han orillado a mucha gente a solicitar orientación, o bien, a quejarse respecto a los servicios que les proporcionan las instituciones financieras. Muestra de ello son las llamadas diarias de usuarios del sistema financiero a la CONDUSEF, las cuales aumentaron mil 227 por ciento en los últimos tres años, aunado a que la atención a la población se elevó 198 por ciento en el mismo lapso.

La página web de la CONDUSEF es una herramienta práctica que ha servido para que los millones de mexicanos que acceden hoy en día a internet tengan a su alcance el conocimiento que les permita no sólo comparar y elegir los mejores servicios de la gama que les ofrece las instituciones financieras, desde



bancos hasta aseguradoras, sino también que sepan cómo actuar cuando los contratos que firman con ellas no son cumplidos e incluso de qué manera proceder ante las llamadas de los despachos de cobranza y las empresas que ofrecen tarjetas y otros productos vía telefónica.

El 16 de julio de 2009 hicieron el primer cambio de diseño de [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) por uno más atractivo y funcional. En septiembre de 2010 fue la otra fecha en la que establecieron un nuevo diseño, el cual se uniforma con el presentando en todas los sitios Web de las entidades del gobierno federal.

¿Cómo saber si conviene tener una o más tarjetas de crédito? ¿Qué banco otorga mejores rendimientos? ¿Qué significa estar en el Buró de Crédito? ¿Es importante adquirir un seguro? ¿Qué son los fondos de inversión? ¿Se pueden realizar depósitos a través de internet? ¿Conviene empeñar? ¿Qué es la domiciliación? ¿Qué es la reestructuración de deuda? Estas y muchas más preguntas se pueden resolver con la ayuda de la educación financiera, que con el paso de los años ha sido fomentada por la CONDUSEF a través de diversas acciones, eventos y materiales didácticos, muestra de ellos es la Semana Nacional de Educación Financiera, que en 2010 tuvo lugar del 4 al 10 septiembre.

Muchas personas se han enfrentado a ese tipo de preguntas, pero ¿realmente cuántas las han sabido responder? ¿Cuántas tienen la información básica para contestar y elegir acertadamente? ¿Quién posee educación financiera o los conocimientos básicos para tomar decisiones adecuadas?

Con el propósito de ampliar la información de los usuarios respecto a los organismos que lo pueden ayudar a fomentar su cultura financiera, el sitio [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) se enlaza con la página Web de la Asociación de Bancos de México, la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, la Asociación

Mexicana de Administradores de Fondos para el Retiro, la Asociación Mexicana de Entidades Financieras Especializadas, la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, la Asociación Mexicana para el Fomento de la Cultura del Seguro y La Fianza, y la Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, así como a los burós de crédito y diversos links que apoyan la difusión de la educación financiera.

La CONDUSEF ha utilizado internet como uno de sus aliados más cercanos, en particular porque es el que puede llegar a poblaciones donde incluso los servicios financieros empiezan a tener presencia pero en los que seguramente habrá alguna computadora.

Además, desde la aparición de la CONDUSEF, los medios de comunicación se han encargado de difundir las declaraciones de sus presidentes en turno, de las acciones que emprende para diversificar sus servicios, las disposiciones que emite a las entidades financieras y de la serie de eventos que en la mayoría de los casos promueven la educación financiera entre la población.

Uno de los objetivos principales de la CONDUSEF es la inclusión financiera, que es el acceso y uso de los servicios financieros, la cual es importante porque permite movilizar los ahorros, recibir créditos, administrar riesgos y participar en los sistemas de pago.

La inclusión financiera busca que cualquier persona y toda la población esté en posibilidad de contratar servicios financieros adecuados, formales y acordes a sus necesidades. Esto implica ingresar en el sistema financiero formal, por ejemplo: contratar una cuenta bancaria (ahorro formal) que permite guardar los ahorros con mayor seguridad que si se llena un “cochinito”, se participa en una tanda o se escondieran los billetes bajo el colchón (ahorro informal).

Estadísticas de la subsecretaría de Hacienda y Crédito Público revelan que en la medida en que la población utiliza los servicios financieros mejora su calidad de vida, aunque también la falta de conocimiento y de información representa un riesgo que se debe atender.

De muy poco sirve tener acceso a los productos y servicios si no se sabe cómo utilizarlos, por ello la inclusión financiera debe ir de la mano con la educación financiera, que como se ha mencionado, es el cúmulo de conocimientos y habilidades que ayudan a tomar decisiones, evaluar riesgos y aprovechar oportunidades. Ésta permite, por ejemplo, saber cómo usar la tarjeta de crédito para financiarse hasta por 50 días sin pagar intereses, determinar si conviene o no cambiar de AFORE y cómo identificar el seguro que realmente se adapta mejor a los requerimientos de la zona que se habita.

Atrás quedaron los tiempos en los que inclusive se creía que los servicios financieros eran exclusivos de la “gente de dinero” y que no había de otra que recurrir a la informalidad de las tandas, de las cajas de ahorro y de los préstamos con altos intereses. En la actualidad ya es posible tener acceso a un amplio abanico de opciones que se traducen en beneficios para los usuarios, desde entender con mayor facilidad un estado de cuenta hasta cancelar los contratos que no cumplan sus expectativas y, lo más relevante, comprender que su dinero vale y con él pueden acceder a las instituciones que más les convengan y de las que reciban el mejor trato y transparencia posibles.

## EPÍLOGO

*No es la cantidad de dinero que ganas lo más importante, sino los conocimientos para administrarlo y hacerlo crecer.*  
**CONDUSEF**

El objetivo de presentar este trabajo mediante una serie de reportajes o relatos periodísticos ha sido proporcionar un panorama sobre la importancia que representa adquirir educación financiera ante la variedad de productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras, de tal forma que el usuario aprenda a tomar mejores decisiones y evite problemas ajenos a su bolsillo, como el endeudamiento.

Es por lo anterior que en cada reportaje se plasmaron experiencias de individuos que carentes de cultura financiera han visto no sólo afectada su relación con el dinero y con instrumentos financieros como el crédito sino también con su calidad de vida, a nivel personal y familiar.

Por otro lado, se destacó el papel de la Comisión Nacional de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), institución pública dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), cuyo compromiso es fomentar la educación financiera entre la población; continuar con el desarrollo de productos y herramientas que apoyen, asesoren y orienten a los usuarios de servicios financieros, así como buscar siempre una relación justa y equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras.

Recordemos que la CONDUSEF, a la que he llamado el árbitro del juego, funge como agencia de protección financiera al consumidor; supervisa el cumplimiento de las instituciones, las multa y sanciona; y reforma leyes en materia hipotecaria

para asegurar que los usuarios reciban información sobre los riesgos de los productos.

La realización de los reportajes se apoya básicamente en fuentes hemerográficas y en entrevistas hechas a expertos en educación financiera, así como a usuarios de servicios financieros, cuyos testimonios ejemplifican la temática abordada en cada uno de los relatos periodísticos. Asimismo, resultaron de gran ayuda las presentaciones de funcionarios de gobierno y eventos organizados por instituciones públicas y privadas como la CONDUSEF, Banamex y BBVA Bancomer; también se recabaron datos a través de la páginas Web de organismos gubernamentales y asociaciones ligadas al tema, tal es el caso de la Asociación de Bancos de México (ABM).

A continuación se presentan las conclusiones a través de dos secciones: la primera destaca la relevancia que hoy en día tiene la educación financiera, aunque también deja abiertas al periodista varias líneas de investigación que, sin duda, además de enriquecer el tema y promoverlo entre la población a través de diferentes medios (radio, televisión, internet, prensa escrita, teléfonos móviles, libros, carteles, historietas, etcétera) y foros (conferencias, exposiciones, seminarios, talleres, entre otros), lograrán conducirlo hacia la especialización y al manejo efectivo y práctico de este tipo de información; la segunda se enfoca en el papel que han jugado las fuentes hemerográficas, particularmente las notas informativas de los periódicos, para la elaboración de esta tesis.

## **La educación financiera hoy**

El acelerado desarrollo de los mercados financieros, su complejidad y la amplia oferta de productos y servicios, aunado al creciente número de instituciones financieras públicas y privadas que surgen y se incorporan al sistema financiero mexicano son elementos que hacen indispensable la adquisición de los conocimientos básicos que permitan, por un lado, que los usuarios de servicios

financieros tomen mejores decisiones, creen conciencia respecto al cuidado de su dinero y la importancia del ahorro, al manejo del crédito, a las ventajas de los seguros y sobre todo hacia las nuevas alternativas de ahorro; y, por otro, que el periodista se prepare en el tema de tal forma que apoyado en los diversos géneros periodísticos, en la creatividad y en un lenguaje claro y sencillo logre transmitir la cultura financiera y los beneficios que trae a la economía.

Recordemos que la educación financiera es una herramienta o instrumento que permite a las personas adquirir las habilidades útiles que les ayudan a tomar decisiones responsables y eficientes en el campo de sus finanzas. Y es precisamente educar una de las funciones del periodismo, es decir, desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales por medio de ejercicios, ejemplos o en este casos a través de reportajes o relatos periodísticos.

La educación financiera, también identificada como cultura financiera, es la información que permite, como se ha podido apreciar, elegir con certeza el banco que más convenga y saber que no hay dos o tres sino más de 40; practicar las transacciones a través de internet y saber defenderse ante los intermediarios financieros; en síntesis, aprender a pensar antes de actuar, esquivar las primeras opciones que se presenten y analizar cuáles son las que se ajustan a nuestra realidad económica.

Como se ha subrayado, lo esencial no es la cantidad de dinero que se gana o se posee sino los conocimientos para administrarla y hacerla crecer. Se gane poco o mucho, la clave para hacer rendir los recursos, formar un patrimonio y concretar proyectos es la cultura financiera, porque sólo si se aprende a manejar el dinero se logran finanzas saludables que den como resultado una vida desahogada, alejada de las deudas y de las trampas que en muchas de las ocasiones encierran los contratos.

La falta de información al contratar un producto financiero y la ausencia de planeación son algunos de los errores que se comenten regularmente en las finanzas personales y que pueden costar mucho con el paso del tiempo. Cada persona es responsable de sus actos, de ahí surge la relevancia de contar con la educación financiera como la mejor aliada cuando de dinero se trata.

La cultura financiera no es propia de los expertos en finanzas, de los banqueros o de la gente que goza de recursos en abundancia sino de todos aquellos que recibimos y gastamos dinero; de quienes ya tienen acceso a los servicios financieros y de los que están interesados en averiguar qué novedades hay en el mercado que les puedan rendir más frutos.

Datos generados en esta investigación concuerdan en un punto contundente: nadie enseña a planear las finanzas ni a administrar de manera correcta el dinero. En México la población ha crecido sin aprender claramente qué significa el concepto finanzas. Los programas educativos no hablan del tema y se termina por creer que es cuestión de un reducido grupo de personas. Aun en niveles superiores, sólo quienes estudian carreras como administración, finanzas, economía o similares tienen nociones de cómo funciona el sistema financiero; sin embargo, las demás profesiones no incluyen en el currículum algo que enseñe cómo usar el dinero a nuestro favor.

Un tema tradicionalmente relegado en el país, incluso dentro de los propios hogares, ha sido la educación financiera y esto tiene sus consecuencias: la Secretaría de Educación Pública (SEP) reveló en el 2009 que cuestiones como el ahorro no están arraigadas en México, de hecho, la gente empieza a ahorrar pasados los 30 años de edad. ¿Quiénes hablan en la mesa a rienda suelta sobre dinero, de cuánto se gana o se debe, o de lo que se ha perdido? ¿Acaso persiste la idea de que hablar de dinero es de mala educación?

Tomar decisiones responsables y eficientes en el campo de las finanzas es posible con la educación financiera que se puede empezar a inculcar desde el hogar y, quizá, a fomentarse e implementarse con mayor fuerza en las escuelas a partir de iniciativas que en esta materia genere el gobierno Federal.

El principio de todo es el manejo de un presupuesto, pues ésta es la mejor herramienta que ayuda a planear la administración de las finanzas. Un presupuesto indica cuánto se tiene (ingresos), cuánto se puede gastar y la capacidad de ahorro e inversión.

Ahora bien, si el hábito del ahorro es nulo, por el contrario, los padres han fomentado el despilfarro, sobre todo con el uso inadecuado de la “tarjeta mágica de crédito”. Los especialistas recomiendan iniciarse en el ahorro con un porcentaje menor pero siempre con la consigna de llegar al porcentaje recomendado (10 a 20 por ciento de los ingresos totales) e incluso, por qué no, superarlo. La tarea se facilita si se plantean metas u objetivos y se les pone fecha. Por ejemplo, si el plan es reunir 40 mil pesos para el enganche de un auto y para ello se fija un plazo de tres años, significa que cada mes se deben ahorrar mil 100 pesos y se debe abrir en el presupuesto un cajón exclusivo para ese fin.

Antes de tomar una decisión de compra de cualquier bien o servicio se deben comparar varias opciones. Así se consumirá lo necesario al mejor precio. En caso de adquirir bienes y servicios a crédito (casa, auto, etcétera) se debe procurar dar enganches elevados; con esta estrategia se pagarán menos intereses y se liquidará la deuda en un plazo menor.

El siguiente paso es invertir el ahorro generado en aquellos instrumentos cuyas características de liquidez y rentabilidad sean las idóneas para lograr las metas. Si el contacto con el sistema financiero mexicano se ha reducido a las opciones bancarias (cuentas de ahorro, cheques y depósitos a plazo) cuya virtud es que se puede disponer del dinero en cualquier momento (liquidez), quizá al no enterarnos de otras alternativas estemos perdiendo tiempo y recursos.



Opciones de inversión como los fondos o sociedades de inversión no cuentan con un seguro de protección, pero al ser un portafolio diversificado (invierte en varios instrumentos distintos entre sí), manejado por profesionales, y al elegir el adecuado para el objetivo personal o patrimonial trazado (no se debe optar por el de largo plazo para un objetivo de corto plazo), se reduce la posibilidad de pérdida e incrementa la de obtener rentabilidad que compense el riesgo asumido. Este es un tema que se deja abierto para abundar en sus beneficios y en el papel que han adquirido en los últimos años, ya que han permitido que muchos ahorradores se conviertan en inversionistas sin contar con grandes sumas de dinero, como antaño.

La contratación de seguros es otro tema de vital importancia porque son instrumentos que salvaguardan en caso de riesgos inesperados con posibles consecuencias catastróficas para el bolsillo. En el mercado hay seguros de vida, casa, auto, negocio, educación, salud, de viajes, para cirugías estéticas, entre otros. Las estadísticas apuntan que siete de cada 100 mexicanos cuentan con un seguro de vida, cinco de cada 100 poseen un seguro de gastos médicos mayores y sólo tres de cada 100 viviendas están protegidas.

La población en general debe adoptar a la educación financiera como un hábito que orientará la planeación de metas, el consumo, el ahorro, la protección y la inversión encaminados a salvaguardar y generar los recursos que ayuden a enfrentar etapas de la vida relacionadas con el desarrollo personal y profesional; con la formación e integración de una familia o con la jubilación, inclusive que permitan actuar ante situaciones adversas.

El periodista especializado apoyado en los medios de comunicación y apoyado en los diversos géneros periodísticos tiene en sus manos la posibilidad de contribuir al despertar de la conciencia del público y prepararlo para actuar ante sus

finanzas personales, un tema que emerge de la realidad que a diario viven millones de personas en México y el mundo.

La cultura financiera representa un nuevo campo de acción para el periodista que está interesado en la especialización, ya que desde hace poco más de una década el tema resuena y conforme ha pasado el tiempo han ido surgiendo aristas que lo convierten en un atractivo objeto de estudio, análisis e interpretación que debe ser comunicado, en particular por los beneficios que aporta a la sociedad en su conjunto.

Las cifras reveladas por la CONDUSEF indican que el interés hacia la educación financiera va en aumento y está vinculado en primer lugar con el endeudamiento que presentan los usuarios con su tarjeta de crédito pero también es el resultado de las inconveniencias a las que se han enfrentado con intermediarios financieros como las aseguradoras, cajas de ahorro, Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL) y bancos, en su mayoría, ya que es el servicio al que más tiene acceso la población en el país.

Millones de historias se entrelazan y todas tienen en común un factor: el dinero, a partir del cual toman decisiones todos los días. En un solo segundo la vida puede dar un giro de 360 grados. Eduardo Salas, Ricardo Romero, Jessica Mena, Ignacio Valdovinos, Lucila García, Josefa Sánchez y otros entrevistados para este reportaje muestran a través de sus casos una realidad contundente: a paso lento los mexicanos se van familiarizando con la educación financiera y la serie de ventajas que ésta atrae a sus finanzas personales, desde la eliminación de deudas hasta la obtención de mejores rendimientos con nuevos productos financieros.

¿Cómo será la economía de una persona en cinco, diez, 15 ó 20 años? Todo depende de la forma en la que se organice y se aprenda a administrar el dinero en el presente. Como se ha dicho en varias ocasiones y lo reitero, no tiene que

ver con cuánto dinero se posea hoy, ya que con disciplina, interés y el desarrollo de la educación financiera se conseguirá optimizarlo.

El reto de la población es disponer del conocimiento que le permita tomar mejores decisiones y las oriente a la conveniencia de sus carteras, de su patrimonio y por el bienestar personal y de su familia.

El propósito es convertirse en defensor de los recursos que se han obtenido a través de trabajo, esfuerzo y sacrificio, y se confían a las arcas de instituciones como bancos, aseguradoras, AFORES, entre otras que constituyen al sistema financiero.

Los periodistas tenemos las herramientas para explorar otros aspectos ligados a la educación financiera, por ejemplo, las causas emocionales que trae a nivel personal y familiar el endeudamiento; hacer un análisis independiente del sector asegurador en nuestro país, así como de los productos y servicios que ofrecen; emprender alguna campaña a favor del ahorro, ya sea a través de carteles o de medios de comunicación como la radio y la televisión; promover el papel de la CONDUSEF y de otras instituciones ligadas al tema; planear estrategias para fomentar desde temprana edad la cultura financiera y averiguar en qué ha trabajado la SEP en este rubro; proponer acciones para que en el hogar se observe al dinero como un asunto al que se puede abordar en familia; el tema da para mucho.

La creatividad y el ingenio del reportero son capaces de colocar a la educación financiera no sólo como un asunto de interés personal sino nacional, es más, global, ya que cada nación lo ha impulsado de diversas formas (he aquí otra línea de investigación).

El filósofo inglés Francis Bacon decía que “el conocimiento es poder”. Y es que el conocimiento abre muchas puertas y permite cerrar otras, conlleva a

preguntar, a cuestionar, a hacer críticas constructivas, a formar una opinión individual basada en argumentos honestos y realistas. Conduce a la reflexión, a la meditación, enriquece el pensamiento y genera razonamiento.

### **El valor de la hemerografía y de las entrevistas**

Curiosamente a los dos meses después de escuchar por primera vez el término educación financiera me robaron las tarjetas de crédito y débito, situación que me condujo a una reclamación que se prolongó durante un par de meses, en los cuales pasó de todo: llamé a varios números para levantar mi queja; elaboré una carta de cuatro cuartillas a mano; mandé documentos por fax; se sobregiró mi plástico crediticio y se generaron más intereses de los planeados; me quedé sin aguinaldo y hasta sin Reyes Magos; no tenía efectivo suficiente para cubrir mis gastos y deudas. En tan sólo 15 minutos mi economía se volvió un caos, y es que bastó ese tiempo para que los ladrones se gastaran mi dinero y hasta compraran a meses sin intereses con el crédito de mi tarjeta Azul de Bancomer.

Mientras vivía la experiencia del robo y la reclamación me pregunté una y otra vez cuántas personas estarían en mi situación y cuántas seguirían al pie de la letra el protocolo para recuperar su dinero y no verse afectados en su crédito.

Por esas fechas me enteré de otras historias en las que desafortunadamente los protagonistas, es decir, los usuarios se vieron afectados; a mi editora en jefe le robaron 25 mil pesos y sólo recuperó 10 mil; mi hermana se endeudó con una tarjeta de Coppel; otra amiga me platicó que no sabía cómo cobrar su saldo de la cuenta de vivienda de la AFORE, y de otras que me hicieron reparar en la importancia de aprender a tomar mejores decisiones y a defenderse, por lo que llegué a la conclusión de que la educación financiera resultaba una aliada indiscutible.

Así pues, basada en el método de interpretación de la realidad propuesto por la doctora Lourdes Romero, fue que decidí tomar una porción justamente de la realidad en la que están involucrados millones de usuarios de servicios financieros que tienen acceso al crédito, al ahorro, a los seguros y al ahorro para el retiro, y que además carecen del hábito para elaborar presupuestos que les faciliten la administración de sus recursos y de la educación financiera que los conduzca a tomar mejores decisiones respecto a su dinero. Asimismo, evidenciar el papel y las funciones que organismos como la CONDUSEF desarrollan desde 1999 para educar, orientar, proteger y defender.

Opté por la elaboración de siete relatos periodísticos porque, como lo enfatiza Máximo Simpson, no existen los hechos aislados; el hecho para que sea entendible, “para que adquiera significación, es necesario abordarlo en sus múltiples interrelaciones”.<sup>1</sup> Es mediante esta serie de reportajes que la educación financiera logrará ser captada y entendida como la herramienta más efectiva para aprender a usar la tarjeta de crédito y los seguros, ahorrar, invertir y saber repartir los recursos no importando la cantidad, profesión u oficio, cuando se trata de dinero todos estamos involucrados.

Con el afán de saber más y enterarme de qué forma las personas habían enfrentado problemas ligados a su dinero, platicaba con quien se atravesara en mi camino, sin embargo, la mayoría de las veces no resultaban exitosas las charlas, ya que un aspecto notable es que a la gente no le gusta hablar ni de sus deudas ni de su dinero.

A la par empecé a leer a diario la sección financiera de periódicos como el *Reforma*, *El Economista*, *El Financiero*, *The Wall Street Journal* y *La Jornada*; pero no sólo eso, en unos cuadernos comencé a escribir las cabezas de las notas que se relacionaban con la educación financiera, el crédito, el ahorro, las

---

<sup>1</sup> Máximo Simpson, “Reportaje, objetividad y crítica social (el presente como historia)” en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, p. 149.

AFORES, en fin, con todo aquello concatenado a las finanzas personales, de tal forma que hoy me sirven como guía para consultarlas e investigar sobre determinado tópico, por ejemplo, las novedades que generan cada cierto tiempo las AFORES.

Poco a poco fui adentrándome en la especialización, la cual aunque no estaba contemplada en el plan de estudios que cursé en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, fue mi propio interés hacia la cultura financiera el que me condujo hasta ella.

A mediados de 2008 terminé de llenar mi primer cuaderno y caí en la cuenta de que no sólo me estaba especializando sino que tenía en las manos la oportunidad de cerrar un ciclo más en mi vida, es decir, la tesis de licenciatura, la cual elaboré apoyándome en toda la información que hasta ese momento había reunido como editora de un periódico de circulación nacional, ya que además de registrar notas informativas asistí a eventos y actividades organizadas por organismos federales y la iniciativa privada. No obstante, me di a la tarea de buscar sitios Web, libros, estudios, instituciones ligadas, foros, en fin, todo lo que me diera más elementos para aprender más sobre cultura financiera.

La disciplina de llevar un registro de notas en cuadernos es una disciplina que obtuve en la Universidad, así como el manejo de la metodología, las técnicas de investigación periodística y los conocimientos de los géneros periodísticos. Este cúmulo de información es el que hoy me otorga la especialización y me permite presentar por medio de reportajes un tema que es para todos y de todos.

La importancia de la información surgida a diario radica en que ésta además de ayudarme a hacer mi tesis se convirtió en una fuente de primera mano, ya que es muy poca la bibliografía que existe en torno a la educación financiera y las finanzas personales, algunos de los libros que se pueden consultar en la

actualidad son *Cabrona y millonaria*, de Adina Chelminsky (Editorial Diana, 2009), y *Pequeño cerdo capitalista*, de Sofía Macías (Editorial Aguilar, 2011).

Es preciso puntualizar que con el paso del tiempo han surgido páginas Web, blogs y hasta en redes sociales como *Facebook* y *Twitter* que abordan estos temas pero falta mucho camino por recorrer, de ahí que resulte de gran importancia la realización de esta serie de relatos periodísticos.

Para esta investigación mandé por correo electrónico varias solicitudes para entrevistas y sus respectivos cuestionarios pero no me las concedieron ni me los contestaron, así que opté por recurrir a gente más cercana como vecinos, compañeros de trabajo, amigos y en algunos casos amigos de mis amigos.

La elaboración de esta tesis me ha dejado varias enseñanzas (y las que faltan) tanto a nivel personal como profesional:

- Me interesé más por mis finanzas personales y a revisar en que estaba gastando mi dinero.
- Incursioné en el hábito del ahorro.
- Dejé de endeudarme más allá de lo que gano.
- Fomenté el consumo inteligente en mi casa.
- Organizamos los gastos a partir de un presupuesto, ya que mi madre gastaba en cosas que realmente no requería.
- Uso la tarjeta de crédito sólo cuando me conviene pagar a meses sin intereses, preferentemente a seis o nueve meses.
- Empecé a compartir el conocimiento que adquirí con cuanta gente he podido, incluso me buscan en la oficina, me llaman y hasta me escriben. Creo que debo incursionar en los blogs con este tema.
- Hasta hoy sigo anotando cabezas de la sección financiera en mis cuadernos, incluso, he incursionado en otros temas.

El aprendizaje que la tesis me dejó como periodista especializada ha sido el que detallo a continuación:

- Para ejercer la actividad periodística es menester el empleo de un método de interpretación de la realidad que nos permita observar los acontecimientos, comprenderlos y transmitirlos al público apoyándonos en los diversos géneros periodísticos con un lenguaje claro y sencillo que logre, como dice Lourdes Romero, establecer un pacto periodístico que influya en el receptor (lector). En el caso de este conjunto de reportajes la intención es avivar su interés para que utilice a la educación financiera como la aliada que le deje administrar y cuidar su dinero de manera óptima.
- Hoy valoro más el hecho de tener en las manos una herramienta como el periodismo para abordar temas que aparentemente son difíciles pero al desmenuzarlos, apoyados en la investigación, resultan de gran utilidad a nivel personal y colectivo.
- Reconozco que con esfuerzo, disciplina y dedicación los periodistas somos capaces de sacar a flote investigaciones que al final del día consiguen repercutir en la sociedad, a tal grado que es posible generar nuevas formas de pensamiento.

Sin duda, estoy segura de que este trabajo de investigación contribuye a explicar y detallar por qué es importante la educación financiera, de tal forma que se le vea como una herramienta a nuestro favor, a la que sacaremos mayor provecho conforme vayamos poniendo más interés a nuestras finanzas personales, ya que despertará nuestra conciencia, alertará a nuestro razonamiento y motivará a la reflexión, en particular cuando eliminemos el sobreendeudamiento de nuestros estados de cuenta; cuando veamos que en un mes alcanzamos a generar un ahorro atractivos; cuando aprendamos a pagar las cuentas en la banca electrónica sin perder el tiempo en las filas; cuando se hagan valer nuestros derechos como usuarios de servicios financieros, porque al final del día se trata de nuestro dinero, de tú dinero.



## GLOSARIO

### **Acreedor**

Aquél que tiene crédito a su favor, es decir, que se le debe.

### **Activo**

Importe total de valores o títulos que se tienen a favor en una empresa: dinero, mobiliario, maquinaria, cuentas al cobro, etc.

### **Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE)**

Institución financiera que administra las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.

### **Agente de seguros**

Persona que sirve como intermediario para comprar un seguro o fianza. Puede trabajar para varias instituciones.

### **Ahorro**

Ahorrar es separar una parte del ingreso para utilizarla en el futuro. El ahorro se puede lograr al guardar una parte del ingreso o al gastar menos. Ahorrar es el primer paso para invertir y formar un patrimonio.

### **Aguinaldo**

Beneficio económico anual que las empresas e instituciones deben otorgar a los trabajadores. En México, la Ley Federal del Trabajo establece que esta prestación será, cuando menos, de 15 días de sueldo base y deberá entregarse antes del 20 de diciembre.

### **Aportaciones voluntarias a corto plazo**

Cantidades adicionales que pueden aportar el patrón o el trabajador vía nómina, directamente en ventanilla o por internet, mismas que podrán ser retiradas entre dos y seis meses después del primer depósito (dependiendo de la AFORE).

### **Aportaciones voluntarias a largo plazo**

Cantidades adicionales que pueden aportar el patrón o el trabajador vía nómina, directamente en ventanilla o por internet, mismas que podrán ser retiradas después de cinco años después del primer depósito. Los trabajadores que realicen estas aportaciones pueden hacer uso del beneficio fiscal.

### **Aseguradora**

Institución financiera que, mediante un contrato de seguro, asume las consecuencias dañosas producidas por la realización del evento cuyo riesgo es objeto de cobertura.

**Asociación de Bancos de México (ABM)**

Se fundó en noviembre de 1928 con el propósito de representar los intereses generales de la banca y brindar a los bancos servicios técnicos especializados.

**Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE)**

Institución que aglutina y representa a las AFORES.

**Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)**

Es el organismo que agrupa al 80% de las compañías aseguradoras de México, las cuales emiten el 98 por ciento de las primas totales. Su objetivo es impulsar el desarrollo de la industria aseguradora.

**Aval**

Persona física o moral que asume la responsabilidad de cumplir con la obligación financiera de un tercero, en caso de que este último no lo haga.

**Avalúo**

Estimación que hace un especialista o “perito” sobre el valor comercial que tiene un objeto o inmueble en un momento específico, mediante un dictamen técnico.

**Banca comercial**

Se denomina así a las instituciones de crédito autorizadas por el gobierno federal para captar recursos financieros del público y otorgar a su vez créditos destinados a mantener en operación las actividades económicas.

**Banca de desarrollo**

Instituciones que ejercen el servicio de banca y crédito a largo plazo con sujeción a las prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y en especial al Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo para promover y financiar sectores que le son encomendados en sus leyes orgánicas de dichas instituciones.

**Banca múltiple**

Situación jurídica especial que permite a las instituciones de crédito realizar por sí solas todas las funciones de banco, financiera, hipotecaria, fiduciaria y compraventa de valores.

**Bancarizar**

Es el proceso por medio del cual la banca se acerca a la población, aumentando el número de sucursales y de servicios bancarios para atender a un mayor número de personas, directa o indirectamente a través de corresponsales.

**Banco**

Intermediario financiero que cuenta con autorización específica para realizar captación de recursos del público en general para su posterior colocación en el público o los mercados financieros, mediante créditos o inversiones.

**Banco de Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI)**

Ofrece productos y servicios financieros a las comunidades y sectores de menor ingreso, directamente y a través de la Red de la Gente.

**Beneficiario**

Es la persona que resulta favorecida con algo. Adquiere una utilidad, beneficio o ventaja que se origina en un contrato o en una sucesión hereditaria.

**Beneficiario de seguros**

Persona designada en una póliza de seguros por el asegurado o contratante, como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establecen.

**Buró de crédito**

Organismo que proporciona información sobre el comportamiento crediticio de las personas que tienen o han tenido un crédito en bancos o empresas afiliadas a ese organismo.

**Caja de ahorro**

Establecimiento no lucrativo destinado a recibir cantidades de dinero que van incrementando el capital a sus dueños, devengando intereses a favor de los mismos.

**Cajero automático**

Son cabinas a un lado o dentro de los bancos, supermercados, plazas comerciales, gasolineras y otros puntos clave en todo el mundo, que hospedan máquinas conectadas a una institución financiera y están programadas para dar ciertos servicios financieros, como dinero en efectivo o compra de tiempo aire para teléfono móvil.

**Cheque**

Es un documento a través del cual se puede disponer del dinero que se ha depositado en una cuenta bancaria.

**CLABE**

Clave Bancaria Estandarizada, un número único e irrepetible que se asigna a cada cuenta bancaria para garantizar que los fondos enviados por domiciliación, pago de nómina o transferencia electrónica de fondos interbancarios (entre bancos diferentes) lleguen exclusivamente a la cuenta señalada por el cliente, ya sea como origen o destino.

**Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNVB)**

Supervisa y vigila a las entidades financieras de su competencia, tales como bancos, casas de cambio, sociedades de ahorro y préstamo, uniones de crédito y empresas bursátiles.

**Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)**

Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público encargado de realizar la inspección, vigilancia y supervisión de las instituciones, sociedades, personas y empresas reguladas por las leyes General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y Federal de Instituciones de Fianzas, así como del desarrollo de los sectores y actividades asegurador y afianzador del país.

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

Es un organismo público descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las instituciones financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

**Cobertura**

Tipo de riesgo y monto que se compromete a cubrir una compañía de seguros en un siniestro.

**Comisión**

Es el precio de un servicio. Las comisiones son las cuotas que se pagan a las instituciones financieras (los bancos, por ejemplo) para adquirir determinado producto o tener derecho al uso de un servicio (como el retiro de efectivo de un cajero automático).

**CONSAR**

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. Institución encargada de vigilar y regular a las AFORES y SIEFORES, principalmente.

**Contrato**

Es el acuerdo por medio del cual dos o más personas adquieren libremente derechos y obligaciones. Existen diversos tipos de contratos: mercantiles, civiles, privados, públicos, laborales y de adhesión.

**Contrato de adhesión**

Muy importante en el mundo financiero, ya que sus términos están definidos de antemano por el proveedor de un producto o servicio y el contratante únicamente decide, con su firma, si de adhiere –o no- a las condiciones preestablecidas.

**Corresponsal bancario**

Es un tercero que es contratado por una institución de crédito para que ofrezca, a nombre y por cuenta de ésta, los servicios financieros en localidades donde no existen sucursales bancarias. Por ejemplo, actualmente tiendas de conveniencia como los Oxxo son corresponsales bancarios.

**Costo Anual Total (CAT)**

El CAT es una medida estandarizada del costo de financiamiento, expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos que otorgan las instituciones.

**Cotizar**

Dicho de una persona: Pagar la parte correspondiente de gastos colectivos, las cuotas de la seguridad social

**Crédito**

La palabra crédito proviene del latín “creditum”, un sustantivo que se desprende del verbo “credere”, creer en español. El término significa “cosa confiada”, por lo que crédito es confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad y compromiso.

**Crédito hipotecario**

Crédito en el cual el pago de los intereses y del principal está garantizado por la hipoteca de un bien inmueble, la cual queda inscrita en el Registro de la Propiedad.

**Crédito revolvente**

Préstamo que puede seguirse disponiendo una vez pagado parcial o totalmente hasta el tope autorizado, no obstante de haberse utilizado, vuelve a tener vigencia de acuerdo con las condiciones estipuladas.

**Cuenta**

Registro de lo que se tiene y lo que se debe. En materia financiera, se refiere a un contrato para depositar y retirar recursos económicos.

**Cuenta de ahorro**

Cuenta abierta mediante contrato entre una institución financiera y un cliente.

**Cuenta de cheques**

Depósito bancario de dinero a la vista por el que el depositante tiene el derecho de retirar fondos mediante la expedición de cheques y hacer remesas de efectivo y documentos con el objeto de incrementar el saldo de la cuenta.

**Cuentahabiente**

Persona que tiene un contrato vigente con una institución para que le maneje una cuenta, generalmente de depósito o ahorro.

**Clave Única del Registro Nacional de Población (CURP)**

Es el número que asigna el Registro Nacional de Población a cada uno de los habitantes de la República Mexicana.

**Débito**

Es sinónimo de deuda. Respecto a las tarjetas, es una cuenta (de ahorro, cheques o nómina) donde el usuario deposita sus recursos para disponer de ellos en ventanilla bancaria, cajeros automáticos y establecimientos que cuenten con una Terminal Punto de Venta.

**Deducible**

Es la participación monetaria de la indemnización que paga el asegurado cuando ocurre el siniestro. Se establece generalmente como porcentaje de la suma asegurada, monto fijo, determinada cantidad de salarios mínimos, porcentaje de las pérdidas o como se indique en la carátula de la póliza.

**Depósito**

Es la acción de poner determinados bienes, o una cantidad de dinero, bajo la custodia y resguardo de una institución que se hace responsable de ellos por un tiempo.

**Deuda**

Obligación que alguien tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona, normalmente, una cantidad de dinero.

**Domiciliación**

Este producto se contrata en un banco para que se cargue automáticamente a una cuenta el costo de servicios como teléfono, agua, luz, colegiaturas, televisión de paga, gas, impuestos o distintos créditos.

**Efectivo**

Dinero en forma de billetes y monedas para el pago inmediato de bienes o servicios.

**Egresos**

Salidas de dinero de una persona, familia, empresa o gobierno para la adquisición o pago de bienes y servicios.

**Enganche**

Es la cantidad de dinero que se entrega como pago inicial al comprar un bien o un inmueble, y sirve para asegurar la compra y el precio: si éste se incrementa, ya no afecta la operación.

**Estado de cuenta**

Documento emitido por las instituciones financieras que contiene el registro de todas las operaciones efectuadas en un periodo de tiempo: cargos, abonos, comisiones, intereses y saldo. Su característica principal es que se envía para la consideración del titular de la cuenta, quien debe analizarlo y poder estar –o no– de acuerdo con lo que se informa.

**Exclusiones en seguros**

Las exclusiones en los contratos de seguros constituyen los casos en que la aseguradora no está obligada a cubrir algún siniestro, servicio de asistencia o reembolsar algún monto al usuario. Entre más exclusiones aparezcan en el contrato el seguro es más barato.

**Financiamiento**

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

**Financiamiento bancario**

Son los créditos concedidos por el sistema bancario a las familias, empresas privadas y sector público, así como valores emitidos por empresas privadas, sector público y banco central adquiridos por el sistema bancario.

**Finanzas personales**

El término finanzas personales se refiere a: la forma de manejar y distribuir los recursos, bienes o dinero, y la manera como ese manejo o distribución del dinero repercute en la relación de la persona con su entorno.

En sentido estricto, las finanzas personales representan la realidad económica de una persona, y el buen o mal manejo que ésta haga de las mismas tiene una repercusión directa en su calidad de vida.

**Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE)**

Está encargado de otorgar créditos para vivienda a los trabajadores al servicio del Estado.

**Garantía**

Bien o título de propiedad que asegura el cumplimiento de una obligación. Es el respaldo con el cual una persona –al solicitar un crédito, préstamo o concesión– asegura el cumplimiento de los pagos. Las instituciones financieras analizan las garantías que presenta el solicitante para protegerse contra riesgos y pérdidas, permitiendo así el flujo más eficiente del crédito.

**Garantía hipotecaria**

Tipo de garantía real ofrecida con relación a un bien inmueble por la que se concede al acreedor la seguridad acerca del cumplimiento de una obligación dineraria mediante la constitución de una hipoteca que grava dicho bien inmueble, la cual será realizable si el deudor no cumple con su parte del contrato.

**Garantía real**

La que se basa en bienes tangibles, y que el sujeto del crédito otorga en garantía para responder por la obligación contraída.

**Gasto**

Es el destino del dinero de una persona, familia o gobierno con el fin de obtener bienes o servicios para su sustento.

**Gastos médicos mayores**

Seguro que cubre el costo de servicios médicos y hospitalización a partir del monto o condiciones especificadas en la póliza.

**Gravamen**

Obligación de hacer o consentir algo que pesa sobre una persona. Carga que se hace sobre un bien como forma de garantizar el pago de lo debido.

**Herencia**

Es un conjunto de propiedades, bienes o valores que se transmiten a una persona llamada heredero por voluntad de su propietario.

**Hipoteca**

Es un producto financiero que sirve para garantizar el pago de un crédito y por el cual quedan sujetos, como garantía, los bienes inmuebles de un deudor o de un tercero, asegurando así el cumplimiento de una obligación.

**Hipoteca verde**

Es un monto adicional al crédito INFONAVIT para que el derechohabiente pueda comprar una vivienda que cuente con ecotecnologías que generen ahorros en el gasto familiar por la disminución en el consumo de energía eléctrica, agua y gas.

**Historial crediticio**

Es un reporte escrito que contiene el registro de todos los créditos que ha solicitado una persona, cómo y cuánto los ha pagado, se denomina Reporte de Crédito Especial.



**Impuesto**

Según el código fiscal de la federación, los impuestos son las prestaciones en dinero o en especie que el estado fija unilateralmente y con carácter obligatorio a todos aquellos individuos cuya situación coincida con la que la ley señala. Tributo, carga fiscal o prestaciones en dinero y/o especie que fija la ley con carácter general y obligatorio a cargo de personas físicas y morales para cubrir los gastos públicos.

**Inclusión financiera**

Acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar. La inclusión financiera crea oportunidades para que las personas mejoren su nivel de vida.

**Indemnización**

Compensación de un daño, perjuicio o agravio.

**Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)**

Encargado de otorgar crédito para que los trabajadores puedan adquirir su vivienda.

**Institución de crédito**

Organización cuya actividad principal es la de captar recursos y conceder créditos.

**Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF)**

Es una organización dedicada a la actualización y desarrollo profesional y humano de sus asociados, a través del intercambio de ideas, experiencias y de la investigación en el campo de las finanzas.

**Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI)**

El objetivo prioritario del INEGI es lograr que el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) suministre a la sociedad y al Estado información de calidad, pertinente, veraz y oportuna. Para este propósito, sus atribuciones son: normar y coordinar el desarrollo del SNIEG; normar las actividades estadísticas y geográficas; producir información estadística y geográfica; prestar el Servicio Público de Información; promover el conocimiento y uso de la información, así como conservar la información.

**Instituciones financieras**

Son todas aquellas entidades que forman parte del Sistema Financiero Mexicano, incluyendo las autoridades regulatorias.

**Ingresos**

Se refiere a la combinación de todas las entradas de dinero de una persona, familia o empresa.

**Interés**

Se denomina interés al precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado periodo; es decir, el monto que la persona dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestatarios). Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el pago por usarlo.

**Intermediario financiero**

Conjunto de instituciones especializadas en mediar entre ahorradores, usuarios del crédito e inversionistas que compran activos en los mercados financieros.

**Inversión**

Invertir es destinar una parte de nuestros recursos a actividades productivas con el propósito de obtener un beneficio.

**Inversionista**

Persona física o moral que invierte sus recursos en la adquisición de acciones, obligaciones u otro valor mobiliario con el fin de obtener un beneficio a futuro.

**Instituto para la Protección del Ahorro Bancario (IPAB)**

Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal que tiene personalidad jurídica y patrimonio propio. Desde 1999 se encarga de mantener la confianza y estabilidad del sistema bancario y establecer los incentivos necesarios para que exista mayor disciplina en el mercado. Protege los depósitos bancarios de México, para lo cual constituyó un fondo que asegura el dinero que los ahorradores tienen depositado en las instituciones de banca múltiple.

**Jubilación**

Es el retiro definitivo de un trabajador de su vida laboral por razones de edad, con el derecho de percibir una pensión vitalicia si es que alcanzó la edad límite o prestó determinado número de años de trabajo a un patrón (persona, empresa o Estado).

**Liquidez**

Es la capacidad de una persona o empresa para enfrentar sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero, en efectivo, sin sufrir pérdida significativa.

**Mercado financiero**

Es donde se lleva a cabo la compra-venta de valores (inversiones financieras). Normalmente se integra por varios mercados subsidiarios: un mercado de capitales (para inversión a largo plazo); un mercado de dinero (para inversiones a corto plazo); un mercado primario (para la nueva emisión de valores); y un mercado secundario (para la compra-venta de valores ya emitidos).

**Meta**

Es un objetivo específico para lograr, ya sea en el corto, mediano o largo plazo.

**Meta financiera**

Es identificar la cantidad de dinero que se necesita para lograr la meta establecida, así como la forma de reunirlo; esto es, el plan de ahorro requerido.

**Minusvalía**

Pérdida producida al vender un activo a un precio inferior al que se compró.

**Morosidad**

En finanzas, es el retraso en el cumplimiento de una obligación o deuda, y supone para el deudor un pago adicional. De esta palabra se derivan términos como “mora”, “moratorio” y “demora”.

**Negativa de pensión**

Si tienes 60 años o más pero no cumples con los requisitos, el IMSS te emitirá una ‘Negativa de pensión’. Si te dan una ‘Negativa de pensión’ y tienes recursos en tu cuenta de AFORE, podrás retirarlos en una sola exhibición de acuerdo a lo siguiente: a partir de los 60 años, todos los recursos excepto SAR 92-97; o bien, al cumplir 65 años, SAR 92-97.

**NIP**

Son las siglas de Número de Identificación Personal (en inglés PIN) y se refieren a un número secreto, compuesto por cuatro dígitos, elegidos por el usuario o asignados por el banco; se trata de una clave con la que el usuario se identifica para entrar a un sistema.

**Nómina**

Es un documento contable que contiene la relación de trabajadores e indica las percepciones monetarias de cada uno. También se refiere al recibo individual y justificado que indica las percepciones monetarias de los trabajadores, incluyendo las prestaciones y deducciones correspondientes.

**Número de Seguridad Social**

El Número de Seguridad Social (NSS) es asignado por el IMSS o el ISSSTE, a los trabajadores para su identificación.

**Pagaré**

Es un documento que obliga al deudor a cubrir cierta cantidad que ha de abonarse en un tiempo determinado, una promesa incondicional de pagar determinada suma de dinero dentro de un plazo preciso. El pagaré es un compromiso efectivo, un título de crédito, una forma simple de contraer obligaciones y derechos.

**Pago**

Cantidad de dinero que se entrega por adquirir un bien o servicio; también se entiende como la liquidación total o parcial de una deuda.

**Patrimonio**

Es el conjunto de bienes pertenecientes a una persona, familia, empresa o nación.

**Pensión**

Es la compensación económica permanente que recibe un trabajador retirado por parte de instituciones de seguridad social o negocios financieros especializados, como las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES).

**Pensión Mínima Garantizada (PMG)**

Cuando tienes derecho a una pensión pero tus recursos acumulados en la AFORE no son suficientes para contratar las opciones A o B, el IMSS te señalará que tienes derecho a una Pensión Mínima Garantizada.

**Póliza**

Documento público que certifica la existencia de un contrato y sus cláusulas. Generalmente se refiere al contrato con aseguradoras.

**Precio**

Es la valoración de un bien o servicio en unidades monetarias u otro instrumento de cambio. El precio puede ser fijado libremente por el mercado a través de la ley de la oferta y demanda, o ser fijado por el gobierno, lo cual se llama precio controlado.

**Presupuesto**

Es el registro puntual de los ingresos y la planeación de los gastos en un periodo de tiempo. Presupuestar es el primer paso para ahorrar y formar un patrimonio.

**Prima de seguro**

Es la cantidad de dinero que paga un asegurado a la compañía de seguros a cambio de la cobertura y protección de un riesgo: es el costo del seguro.

**Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**

Promueve y protege los derechos del consumidor y fomenta el consumo inteligente.

**Prórroga**

Continuación de algo por un tiempo determinado.

**Queja**

Es uno de los derechos que tiene el usuario para presentar una reclamación respecto a un producto o servicio financiero que haya contratado. Las instituciones financieras están obligadas a contar con una Unidad Especializada (UNE) que tenga por objeto atender las reclamaciones de los usuarios.

**Reestructura de deuda**

Es la modificación de las condiciones establecidas de un crédito para beneficio del deudor, cuando éste manifiesta a la institución su incapacidad de cumplir con las condiciones pactadas, o bien, porque desea aprovechar nuevas condiciones del mercado financiero que le favorezcan.

**Registro de Contratos de Adhesión (RECA)**

Es una herramienta informática que proporciona la CONDUSEF para que cada institución registre sus contratos vía internet y facilitar que el público los pueda consultar.

**Remesa**

Remisión que se hace de dinero o documentos de una parte a otra.

**Remuneración**

Recompensa o pago de algo.

**Renta vitalicia**

La renta vitalicia es un seguro en convenio con una compañía de seguros, el cual ofrece una modalidad de jubilación y garantiza una renta mensual (pensión) que se mantiene fija durante su vida.

**Retención**

Parte o totalidad retenida de un sueldo, salario u otro haber.

**Retiro**

Acto de retirar una suma de dinero de una cuenta establecida en el banco.

**Riesgo**

Es un evento que pudiera llegar o no a realizarse. El término proviene del árabe y significa "lo que depare la providencia".

**Saldo**

Cantidad positiva o negativa que resulta de una cuenta. También se aplica al resultado final, favorable o desfavorable, al dar por terminado un asunto y al pago o finiquito de una deuda u obligación.

**Seguro**

Es una operación por medio de la cual una persona (asegurado) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago (prima).

**Seguro educativo**

Permite a las familias transferir a una aseguradora la responsabilidad de la educación futura de los beneficiarios, usualmente los hijos.

**Seguro de accidentes**

Seguro en el que la entidad aseguradora se compromete a entregar una indemnización al asegurado en caso de que éste sufra un evento fortuito, violento, súbito y externo que le produzca una invalidez temporal o permanente o incluso la muerte. Dependiendo de que el accidente se produzca en el trabajo o en el ámbito privado del asegurado, los seguros de accidentes se dividen en seguros de accidentes de trabajo y en seguros de accidentes individuales.

**Seguro de automóviles**

Seguro que tiene por finalidad la compensación de los daños ocasionados por el uso y circulación de vehículos. En la mayoría de los países este tipo de seguro tiene dos modalidades: el seguro obligatorio, que cubre aquellos daños tanto personales como materiales ocasionados a terceros dentro de unos límites fijados por ley, y el seguro voluntario, que cubre la cuantía que exceda del límite del seguro obligatorio, así como otros riesgos (responsabilidad civil, robo, incendio, etc.).

**Seguro de responsabilidad**

Seguro que tiene por finalidad indemnizar al asegurado por los gastos derivados de haber incurrido en responsabilidad civil frente a terceros.

**Seguro de vida**

Seguro en el que la entidad aseguradora se compromete a entregar a la persona que suscribe la póliza, o a otra persona designada por ésta, determinada cantidad de dinero fijada en el contrato en caso de que la primera fallezca (seguro en caso de muerte) o alcance determinada edad (seguro en caso de vida).

**Servicio**

Se refiere a cuando la institución financiera le proporciona facilidades para que usted pueda realizar operación, generalmente la institución sólo participa como intermediario.

**Servicio de Administración Tributaria (SAT)**

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras; de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria.

**Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHyCP)**

Es la dependencia del Poder Ejecutivo Federal responsable, dentro del sistema financiero, de planear y delinear su estructura y funcionamiento; también otorga y revoca las autorizaciones para la operación de diversas instituciones financieras.

**Simulador**

Es un medio mecánico o electrónico que permite recrear una situación real; en la actualidad existe un gran número de programas para simulación virtual. En la página de la CONDUSEF se pueden encontrar varios simuladores, como la Calculadora de tarjetas de crédito.

**Siniestro**

El siniestro es cuando se presenta el evento desfavorable previsto en el contrato de seguro, afectando el patrimonio del asegurado, es la ocurrencia del riesgo. Podemos decir que el siniestro es un acontecimiento que causa daños concretos que han sido previstos como amparados en la póliza, provocando con esto el pago de la indemnización correspondiente, lo cual obliga a la compañía de seguros a resarcir de sus pérdidas al asegurado o a sus beneficiarios, con base en el límite de suma asegurada que quedó establecido en el contrato o póliza, sujetándose a las condiciones del mismo.

**Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)**

Prestación de seguridad establecida en la ley del seguro social, teniendo como objetivo principal el de formar un mecanismo de ahorro a largo plazo y de aseguramiento para el trabajador, en caso de retiro, incapacidad, desempleo o muerte, sustentado en una base financiera sólida. Este sistema se creó el 24 de febrero de 1992 mediante la aprobación de una serie de modificaciones a las leyes del seguro social y del instituto del fondo nacional de la vivienda.

**Sobregiro**

Situación que ocurre cuando el usuario de un crédito dispone de una cantidad superior al límite establecido. Las instituciones crediticias suelen cobrar una comisión o penalización por este hecho.

**Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (SIEFORES)**

Son el instrumento mediante el cual la AFORE invierte los recursos de tu cuenta individual para obtener mayores rendimientos.

**Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLLES)**

Son instituciones financieras autorizadas por la SHyCP para otorgar crédito con el objetivo de planear, adquirir, desarrollar, construir o administrar diversos tipos de bienes muebles o inmuebles. Solamente dan financiamiento a un sector específico y están reglamentadas por el Banco de México y supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNVB).

**Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES)**

Son instituciones financieras especializadas en otorgar crédito a diversos sectores, además de realizar operaciones de arrendamiento financiero y factoraje. Estas entidades pueden dar crédito pero no pueden captar recursos del público como lo hacen los bancos. No requieren autorización de las autoridades financieras para constituirse.

**Tarjeta de Crédito**

Es un producto financiero emitido por una institución financiera bancaria (generalmente), financiera no bancaria o no financiera (tiendas comerciales). Es un medio de pago con un financiamiento automático que –a cierto plazo- no tiene costo (hasta 50 días).

**Tarjeta de Débito**

Es un medio de pago que los bancos entreguen al momento de abrir una cuenta –de ahorro, cheques o de nómina-, en la que se deposita cierta cantidad de dinero de la cual se puede disponer posteriormente.

**Tarjetahabiente**

Cliente de un banco que tiene concedido un crédito revolvente, que puede hacer disposiciones mediante un plástico y que es considerado usuario del servicio de tarjeta de crédito.

**Tasa**

Indicador básico para estimar en términos relativos el comportamiento de determinadas variables.

**Tasa de interés**

Es la valoración del costo que implica la posesión de dinero producto de un crédito.



**Tasa fija**

Porcentaje único que se aplica durante toda la vida de un crédito concedido a un cliente o de una inversión mediante convenio establecido.

**Tasa variable**

Porcentajes que se aplican durante la vigencia de un crédito. Este interés puede variar en un periodo mensual pero se aplica la correspondiente a la fecha de aplicación.

**Terminal Punto de Venta (TPV)**

Es un equipo electrónico conectado a una institución bancaria mediante el cual un negocio puede crear e imprimir un pagaré o "voucher" y, al final del día, realizar un corte en el que se le reportan todas las transacciones llevadas a cabo por este medio.

**Transferencia**

Transmisión unilateral o sin contrapartida de dinero, bienes o servicios que realiza un agente económico a otro con un objetivo social o económico, como pueden ser los subsidios, las pensiones no contributivas, las becas y ayudas de estudios, las subvenciones, etc.

**Transferencia bancaria**

Operación por la que por orden de un cliente de una entidad bancaria se produce el traspaso de una determinada cantidad de dinero que el cliente tiene depositado en una cuenta en ese banco a otra cuenta de la misma institución financiera o de otra distinta, y por lo que la entidad puede cobrar a su cliente una comisión en concepto de gastos de transferencia.

**Transferencia de fondos**

Envíos internacionales de fondos que realizan los residentes de un país al exterior sin ser objeto de contraprestación. Es el caso de las cantidades de dinero que envían los inmigrantes en un país a sus familiares en el país de origen, llamadas remesas de emigrantes y recogidas en la balanza de transferencias, junto con las donaciones y demás transferencias, dentro de la balanza de pagos.

**Transferencias electrónicas**

La Transferencia Electrónica de Fondos (TEF) implica cualquier transferencia de fondos que se realiza desde una cuenta de cheques, inversiones o tarjeta de débito a otra por medios electrónicos, sin ningún intercambio de dinero en efectivo.

**Unidad de Inversión (UDI)**

Significa Unidad de Inversión. Es una referencia que publica el Banco de México, que tiene un equivalente a pesos, cuyo valor cambia en el tiempo conforme a la variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor. Las UDIS se utilizan para reflejar en el valor de algunos instrumentos financieros el impacto que tiene sobre ellos el comportamiento de la inflación en México. En la fecha de su creación (4 de abril de 1995), una UDI era equivalente a un peso.

**Unidades Especializadas**

Son áreas de atención establecidas en cada una de las instituciones financieras, cuyo titular tiene estructura y personalidad jurídica para “atender de forma directa y oportuna las consultas y reclamaciones de los usuarios, brindando la mejor atención a cada uno de ellos, lo que adicionalmente permite a las instituciones financieras medir la calidad de los productos y servicio que ofrecen.

**Usuario**

Es la persona que contrata, utiliza o –por cualquier otra causa- tiene algún derecho frente a cualquier institución financiera, como resultado de la operación o servicio prestado.

**Voucher**

Es el comprobante que extienden los establecimientos comerciales a los tarjetahabientes en el momento que realizan compras con tarjetas de crédito o débito.

## FUENTES INFORMATIVAS

### ENTREVISTAS

#### Especialistas

1. Guadalupe Sulser, asesor de Atracción a Participantes de Educación Financiera, BBVA Bancomer.
2. Héctor Carreón Aldana, director de Información y Estadística de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
3. José María Aramburu, director general de Análisis de Servicios y Productos Financieros de la CONDUSEF.
4. José Carlos Borunda Zaragoza, director general de Promoción de la Cultura Financiera de la CONDUSEF.
5. Juan Carlos Pelayo, director general de Allianz Fódika.
6. Loreto García Muriel, directora de Educación Financiera de Banamex.
7. Luis Fabre Pruneda, vicepresidente técnico de la CONDUSEF.
8. Marco Antonio Carrera, director de Estudios de Mercado de la CONDUSEF.
9. Ricardo Mayer, director general y fundador del Instituto de Finanzas Personales (IFIP). También firma como "Doqtor Ahorro" en su columna semanal publicada en el periódico *El Economista*.
10. Vanessa Rubio, vocera de la CONSAR.

#### Usuarios de Servicios Financieros

11. Arturo Gómez, ejecutivo de empresa.
12. Candelaria Mondragón, empleada de periódico nacional.
13. Carlos Martínez, repartidor de volantes.
14. Eduardo Salas, empleado.
15. Enrique Mejía, guardia de seguridad.
16. Daniela Flores, empleada.
17. Daniel Uribe, contador.
18. Diego Salgado, estudiante de derecho.
19. Jessica Mena, empleada.
20. Jorge Sánchez, empleado del IFE.
21. Lucila García, empleada.
22. Luz Rodríguez, empleada.
23. Marcos Torres, ingeniero en Sistemas.
24. Pablo Orozco, empleado de agencia de publicidad.
25. Ricardo Romero, empleado.
26. Rosario Vázquez.
27. Sonia Rodríguez, empleada.
28. Telma Severiano, empleada de un gimnasio.

## Hemerografía

1. BECERRA, Jessika, "Comparan costo de seguro básico" en periódico *Reforma*, año 16, no. 5664, sección "Negocios", México, 24 de junio, 2009.
2. BECERRA, Jessika, "Elija su seguro para terceros" en periódico *Reforma*, año 16, no. 5666, sección "Negocios", México, 26 de junio, 2009.
3. BECERRA, Jessika, "Presentan 131 seguros básicos de bajo costo" en periódico *Reforma*, año 16, no. 5690, sección "Negocios", México, 20 de julio, 2009.
4. BECERRA, Jessika, "Incumplen tarjetahabientes", en periódico *Reforma*, año 16, no. 5697, sección "Negocios", México, 27 de julio, 2009.
5. BECERRA, Jessika, y RAMÍREZ, Mónica, "Piden cautela al usar seguros", en periódico *Reforma*, año 16, no. 5718, sección "Negocios", México, 17 de agosto, 2009.
6. BECERRA, Jessika, "Tiene Banco Azteca 34% de las cuentas de ahorro", en periódico *Reforma*, año 16, no. 5722, sección "Negocios", México, 21 de agosto, 2009.
7. BECERRA, Jessika, "Cuide su cuenta en el banco", en periódico *Reforma*, año 16, no. 5739, sección "Negocios", México, 7 de septiembre, 2009.
8. BECERRA, Jessika, "Conviene asegurar vivienda", en periódico *Reforma*, año 16, no. 5739, sección "Negocios", México, 7 de septiembre, 2009.
9. BECERRA, Jessika, "Dan seguros más rendimientos", en periódico *Reforma*, año 16, no. 5746, sección "Negocios", México, 14 de septiembre, 2009.
10. BECERRA, Jessika, "Resultan caros tratamientos", en periódico *Reforma*, año 17, no. 5820, sección "Negocios", México, 27 de noviembre, 2009.
11. BECERRA, Jessika, "Legalizan 900 cajas de ahorro", en periódico *Reforma*, año 17, no. 5893, sección "Negocios", México, 9 de febrero, 2010.
12. BECERRA, Jessika, "Aumenta crisis siniestralidad", en periódico *Reforma*, año 17, no. 5901, sección "Negocios", México, 17 de febrero, 2010.
13. BECERRA, Jessika, y CARRILLO, Laura, "Ajuste su gasto para no perder más ingresos", en periódico *Reforma*, año 17, no. 5861, sección "Negocios", México, 8 de enero, 2010.
14. BECERRA, Jessika, y CARRILLO, Laura, "Aseguran a bajo costo", en periódico *Reforma*, año 17, no. 5964, sección "Negocios", México, 21 de abril, 2010.
15. BECERRA, Jessika, "Dificultan Udis cumplimiento de préstamos" en periódico *Reforma*, año 17, no. 5984, sección "Negocios", México, 11 de mayo, 2010.
16. BECERRA, Jessika, "Coteje opciones antes de elegir aseguradora" en periódico *Reforma*, año 17, no. 6006, sección "Negocios", México, 2 de junio, 2010.
17. DÍAZ, Ulises, "Evalúa Condusef seguros educativos" en periódico *Reforma*, año 16, no. 5720, sección "Negocios", México, 28 de agosto, 2009.

18. DÍAZ, Ulises, "Reciben al retiro 37% de su salario" en periódico *Reforma*, año 18, no. 6294, sección "Negocios", México, 18 de marzo, 2011.
19. FERNÁNDEZ-CASTILLO, Francisco, "Seguros y la letra pequeña" en periódico *Reforma*, año 17, no. 5831, sección "Negocios", México, 8 de diciembre, 2009.
20. FLORES, Matiana, "¡Escríbelo! (presupuesto)" en *Proteja su dinero, Revista de educación financiera*, año 10, no. 116, sección "Primer Plano", México, CONDUSEF, noviembre, 2009, 51 p. p.
21. GASCÓN, Verónica y RODRÍGUEZ, Karla, "Cuídese de las ventas sin intereses" en periódico *Reforma*, año 17, no. 5855, sección "Negocios", México, 2 de enero, 2010.
22. RIVERA, Luis Enrique, "Poca o mucha, pero todos la tenemos" en *Proteja su dinero, Revista de educación financiera*, año 9, no. 105, sección "Educación financiera", México, CONDUSEF, diciembre, 2008, 50 p. p.
23. ORTIGOZA, Nallely, "Busca el INFONAVIT nuevos segmentos" en periódico *Reforma*, año 17, no. 5859, sección "Negocios", México, 6 de enero, 2010.
24. ORTIGOZA, Nallely, "Piden analizar plazos y tasas de hipotecas" en periódico *Reforma*, año 17, no. 5997, sección "Negocios", México, 24 de mayo, 2010.
25. MÁXIMO, Simpson, "Reportaje, objetividad y crítica social (el presente como historia)" en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, núm. 86-87, México, UNAM/FCPyS, 1977.
26. S/A, "'Pintan' negro el futuro de pensiones" en periódico *Reforma*, año 18, no. 6306, sección "Negocios", México, 30 de marzo, 2011.

## Bibliografía

1. ROMERO, Lourdes, *La realidad construida en el periodismo*, Miguel Ángel Porrúa, México, 2006, 200 p. p.
2. MARTÍN Vivaldi, Gonzalo, *Géneros periodísticos: Reportaje, crónica, artículo (análisis diferencial)*, 3ª edición, Madrid, Paraninfo, 1981, 393 p. p.
3. ULIBARRI, Eduardo, *Idea y vida del reportaje*, México, Trillas, 1994.

## Documentos impresos

1. FACULTAD de Psicología de la Unam, *Primera Encuesta sobre Cultura Financiera en México Banamex-UNAM*, México, Grupo Financiero Banamex, 2008, 36 p. p.

## Documentos electrónicos

1. BARRIOS Heredia, Gabriela, "Estudio Comportamiento y Expectativas de las Personas ante el Crédito en México", [en línea], 24 de mayo de 2010, Dirección URL: <gabriela.barrios@reforma.com>, [consulta: 24 de mayo de 2010], archivo del mensaje: fabiola.sanchez@reforma.com
2. BECERRA, Jessika, *Desconfían usuarios de seguros*, [en línea], México, *Reforma.com*, 20 de enero de 2009, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx?ValoresForma=1054585-1066,Desconf%u00edan+usuarios+de+seguros>, [consulta: 20 de enero de 2009].
3. BECERRA, Jessika y RAMÍREZ, Mónica, *Cómo no perder su seguro de GMM*, [en línea], México, *Reforma.com*, 19 de febrero de 2009, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/printImpresa.aspx?DocId=1061833-1066&str=Cómo no perder su seguro de GMM>, [consulta: 19 de febrero de 2009].
4. BECERRA, Jessika, *Resulta limitada pensión de retiro*, [en línea], México, *Reforma.com*, 29 de septiembre de 2009, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx?ValoresForma=1114650-1066,Sof%u00eda+Belmar>, [consulta: 3 de octubre de 2009].
5. CASTRO, Rubén, *Créditos al consumo*, [en línea], México, *El Universal Online*, 24 de mayo de 2006, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/tudinero/1746.html>, [consulta: 29 de junio de 2009].
6. CARRILLO, Laura, *Evite pagar comisiones de servicios*, [en línea], México, *Reforma.com*, 16 de abril de 2009, Dirección URL: <http://www.reforma.com/edicionimpresa/notas/20090416/negocios/1074566.htm>, [consulta: 27 de abril de 2009].
7. CARRILLO, Laura y BECERRA, Jessika, *Pega a bancos mora en tarjetas*, [en línea], México, *Reforma.com*, 12 de junio de 2009, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx?ValoresForma=1088147-1066,Pega+a+bancos+mora+en+tarjetas>, [consulta: 16 de junio de 2009].
8. CARRILLO, Lilia, *Buscan negocio en reclamaciones*, [en línea], México, *Reforma.com*, 23 de mayo de 2005, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx?ValoresForma=614160-1066,Acredita+o+Gonz%u00e1lez+y+Valdivia+CONDUSEF>, [consulta: 23 de mayo de 2005].
9. DE LA PEÑA Morales, Antonio, *La información como derecho y vía para el consumo inteligente*, [en línea], México, CONDUSEF, 22 de abril de 2009, Dirección URL: [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com\\_16\\_Profeco.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com_16_Profeco.pdf), [consulta: 20 de junio de 2009].
10. DUARTE, Enrique, *¿En qué ahorran los mexicanos?*, [en línea], México, *CNNExpansion.com*, 30 de septiembre de 2008, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/midinero/2008/09/30/bfen-que-ahorran-los-mexicanos>, [consulta: 20 de junio de 2009].

11. GARCÍA, Faustino, *Vampiros de energía: Evita que “chupen” tu bolsillo*, [en línea], México, PROFECO, 26 de febrero de 2010, Dirección URL: [http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj\\_2010/bol162\\_vampiros.asp](http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol162_vampiros.asp), [consulta: febrero 2010].
12. GONZÁLEZ Amador, Roberto, “Amenaza patrimonio familiar uso irreflexivo de tarjetas de crédito”, [en línea], México, *La Jornada*, 6 de septiembre de 2008, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2008/09/06/index.php?section=economia&article=022n1ec>, [consulta: 18 de julio de 2009].
13. LEYVA Reus, Jeannette, *Sin cultura financiera será muy difícil bancarizar*, [en línea], México, *El Financiero.com*, 19 de septiembre del 2008, Dirección URL: <http://www.comacrep.org.mx/noticias/not0809002.asp>, [consulta: 18 de enero del 2009].
14. MAYORAL Jiménez, Isabel, *El ‘top ten’ de los autos más robados*, [en línea], México, *CNNExpansion.com*, 16 de agosto de 2010, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/economia/2010/08/13/autos-robos-mercancias-amis-asaltos>, [consulta: 27 de agosto de 2010].
15. MORENO, Tania, *¿Quieres un buen retiro?, comienza ahora*, [en línea], México, *CNNExpansion.com*, 18 de mayo, 2008, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/midinero/2008/05/16/bfquieres-un-buen-retiro-comienza-ahora>, [consulta: 21 de junio de 2008].
16. MORENO, Tania, *¿Cómo gastan los mexicanos en educación?*, [en línea], México, *CNNExpansion.com*, 7 de octubre de 2008, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/micarrera/2008/10/07/bfcomo-gastan-los-mexicanos-en-educacion>, [consulta: 20 de junio de 2009].
17. NOTIMEX, *México duplica usuarios de servicios financieros*, [en línea], México, *El Economista.com.mx*, 22 de abril de 2009, Dirección URL: <http://eleconomista.com.mx/notas-online/finanzas/2009/04/22/mexico-duplica-usuarios-servicios-financieros>, [consulta: 19 de julio de 2009].
18. PASILLAS, Lisbeth, *La viuda Cecilia Reyes sigue su lucha contra Atlántico*, [en línea], México, *Cronica.com.mx*, 15 de octubre de 2002, Dirección URL: [http://www.cronica.com.mx/nota.php?id\\_nota=59](http://www.cronica.com.mx/nota.php?id_nota=59), [consulta: 15 de enero de 2011].
19. PAZOS, Luis, *Los beneficios de la información, la transparencia y la competencia*, [en línea], México, CONDUSEF, 22 de abril de 2009, Dirección URL: [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com\\_16\\_Condusef.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com_16_Condusef.pdf), [consulta: 22 de mayo de 2009].
20. QUINTANA, Enrique, *Los dientes de Banxico* [en línea], México, *Reforma.com*, 17 de abril de 2009, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx?ValoresForma=1074902-1066,El+riesgo+que+los+bancos+corren+Coordenadas> [consulta: 26 junio de 2009].
21. REA, Daniela, *Reclaman en Chalco a Bansefi* [en línea], México, *Reforma.com*, 2 de marzo de 2009, Dirección URL: [http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/printImpresa.aspx?DocId=1064392-1066&str=Reclaman en Chalco a Bansefi](http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/printImpresa.aspx?DocId=1064392-1066&str=Reclaman+en+Chalco+a+Bansefi), [consulta: 27 de mayo de 2009].

22. REYES Heróles, Regina, *Enseña a los peques el arte de ahorrar*, [en línea], México, *CNNExpansion.com*, 8 de febrero de 2008, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/midiner/2008/02/08/mis-primeras-cuentas>, [consulta: 20 de junio de 2009].
23. REYES Heróles, Regina, *Pocos mexicanos ahorran para el retiro*, [en línea], México, *CNNExpansion.com*, 25 de marzo de 2009, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/mi-dinero/2009/03/24/pocos-mexicanos-ahorran-para-el-retiro>, [consulta: 20 de junio de 2009].
24. RODRÍGUEZ, Karla, *Cobran deudas hasta después de la muerte*, [en línea], México, *Reforma.com*, 26 de junio de 2008, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx?ValoresForma=996165-1066,cobran+deudas+hasta+despu%u00e9s+de+la+muerte>, [consulta: 8 de julio de 2009].
25. S/A, *ABC de Educación Financiera*, [en línea], 82 p. p., México, CONDUSEF, septiembre de 2008, Dirección URL: [http://www.condusef.gob.mx/mat\\_difusion/abc\\_09.pdf](http://www.condusef.gob.mx/mat_difusion/abc_09.pdf), [consulta: 31 de mayo de 2009].
26. S/A, *Cajas de ahorro, opción con tasas competitivas*, [en línea], México, *El Siglo de Torreon.com.mx*, 15 de agosto de 2006, Dirección URL: <http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/230668.cajas-de-ahorro-opcion-con-tasas-competitivas.html>, [consulta: 10 de febrero de 2008].
27. S/A, *Decisiones de peso. Memorias del 1er Encuentro Nacional de Educación Financiera*, [en línea], 56 p. p., México, Banamex, 8 y 9 de octubre de 2007, Dirección URL: [http://www.banamex.com/demos/saber\\_cuenta/pdf/MemoriasFINALFAJ.pdf](http://www.banamex.com/demos/saber_cuenta/pdf/MemoriasFINALFAJ.pdf), [consulta: febrero 2008].
28. S/A, *Ejemplo real de interés compuesto*, [en línea], México, *Economia.com.mx*, Dirección URL: [http://www.economia.com.mx/ejemplo\\_real\\_de\\_interes\\_compuesto\\_celia\\_reyes.htm](http://www.economia.com.mx/ejemplo_real_de_interes_compuesto_celia_reyes.htm), [consulta: 15 de enero 2011].
29. S/A, *Encuesta Nacional Ingreso-Gasto 2008*, [en línea], 24 p. p., México, INEGI, 2009, Dirección URL: [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/biblioteca/default.asp?accion=2&upc=702825001845&seccionB=bd](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/biblioteca/default.asp?accion=2&upc=702825001845&seccionB=bd), [consulta: 5 de octubre de 2009].
30. S/A, *Identifica el crédito más barato: conoce el nuevo Costo Anual Total (CAT)*, [en línea], México, CONDUSEF, 2009, Dirección URL: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/2009/1017-identifica-el-credito-mas-barato-conoce-l-nuevo-costo-anual-total-cat>, [consulta: agosto 2009].
31. S/A, *Informe de México: El cambio demográfico, el envejecimiento y la migración internacional en México*, [en línea], República Dominicana, Comité Especial sobre Población y Desarrollo, 9 a 13 de junio de 2008, Dirección URL: <http://www.conapo.gob.mx/prensa/2008/02cepal.pdf>
32. S/A, *Las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo quedan Reguladas*, [en línea], México, CONDUSEF, 28 de enero de 2010, Dirección URL:



<http://www.condusef.gob.mx/index.php/2010/1035-las-sociedades-cooperativas-de-ahorro-y-prestamo-quedan-reguladas>, [consulta: 18 de febrero del 2010].

33. S/A, *Ley de Protección a los Usuarios de Servicios Financieros*, [en línea], México, CONDUSEF, octubre 2009, Dirección URL: [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2010/Ley\\_2009\\_versi%C3%B3n\\_2010.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2010/Ley_2009_versi%C3%B3n_2010.pdf), [consulta: enero 2010].
34. S/A, *Mónica Martínez entrevistada por Martha Reyes*, Entrevistas a nuestros funcionarios, [en línea], México, CONDUSEF, Dirección URL: <http://www.condusef.gob.mx/media/SNEF/entrevistas/credito.html>, [consulta: febrero 2010].
35. S/A, *Programa de educación financiera de la Asociación de Bancos de México. Acciones y retos*, [en línea], 16 p. p., México, ABM, 25 de abril del 2008, Dirección URL: <http://www.cemla.org/actividades/2008/20804-MIF/20804-MIF-JoseMiguelDominguez.pdf>, [consulta: marzo 21 del 2009].
36. S/A, *Regresan las tarjetas de ahorro a escuelas primarias para impulsar la educación económica y financiera*, [en línea], Boletín 288, México, SEP, 22 de septiembre de 2008, Dirección URL: <http://www.sep.gob.mx/wb/sep1/bol2880908>, [consulta: 14 de enero de 2010].
37. S/A, *Reporte del Sistema Financiero del Banco de México*, [en línea], 14 p. p., México, Banxico, Julio 2009, Dirección URL: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/informes-periodicos/reporte-sf/%7BD7B8628A-E3A0-9D06-F90C-3A8AEA7DFACD%7D.pdf>, [consulta: septiembre del 2009].
38. S/A, *¿Sabías... que cubriendo sólo el pago mínimo, terminas pagando más? Calculadora de Pagos Mínimos en Tarjeta de Crédito*, [en línea], 22 p. p., México, CONDUSEF, junio de 2008, Dirección URL: [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2008/pag\\_minimos.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2008/pag_minimos.pdf), [consulta: 7 de junio de 2010].
39. S/A, *Sector asegurador, evolución en México*, [en línea], 31 p. p., México, CONDUSEF, febrero de 2011, Dirección URL: [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2011/com09\\_seguro\\_vida.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2011/com09_seguro_vida.pdf), [consulta: 30 de marzo del 2011].
40. S/A, *Seguro de educación, un instrumento para apoyar el futuro de tus hijos*, [en línea], México, CONDUSEF, 27 de agosto de 2009, Dirección URL: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/2009/979-comunicado-038>, [consulta: 6 de octubre de 2009].
41. S/A, *Seguros: opiniones, expectativas y valores*, [en línea], 86 p. p., México, Seguros Monterrey New York Life, septiembre de 2008, Dirección URL: [http://www.icmmexico.com/04\\_periodistas/Boletines/2008\\_Sep\\_SMNYL\\_Presentacion.pdf](http://www.icmmexico.com/04_periodistas/Boletines/2008_Sep_SMNYL_Presentacion.pdf), [consulta: 2 de julio de 2009].
42. S/A, *Reporte Regional Distrito Federal 2009 Calidad en el Servicio a Clientes de las AFORE, principales resultados de la Sexta Encuesta Nacional*, [en línea], 48 p. p., México, CONDUSEF, agosto de 2010, Dirección URL: [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2010/com57\\_regionalDF.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2010/com57_regionalDF.pdf), [consulta: 27 de noviembre de 2010].
43. S/A, *Sólo 2 de cada 10 mexicanos ahorran: AXA*, [en línea], México, *CNNExpansion.com*, 28 de abril de 2010, Dirección URL:

<http://www.cnnexpansion.com/mi-dinero/2010/04/28/solo-2-de-cada-10-mexicanos-ahorra-axa>, [consulta: 6 de mayo de 2010].

44. STAFF, *Alerta CODUSEF sobre fraudes*, [en línea], México, *Reforma.com*, 18 de mayo de 2009, Dirección URL: <http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx?ValoresForma=1082104-1066,despachos+Condusef+cr%u00e9dito>, [consulta: 18 de mayo de 2009].
45. SUBSECRETARÍA de Educación Básica, *Programa Formación Económica y Financiera Educación Básica*, [en línea], 52 p. p., México, SEP, 2008, Dirección URL: [http://basica.sep.gob.mx/efinanciera/contenidos/materiales/doc\\_base.pdf](http://basica.sep.gob.mx/efinanciera/contenidos/materiales/doc_base.pdf), [consulta: 7 de febrero de 2009].
46. VIVANCO, Roberto, “Sólo 5% de las PyMEs en México cuenta con un seguro que proteja su patrimonio”, [en línea], 29 de marzo de 2010, Dirección URL: <rvivancog@live.com.mx>, [consulta: 29 de marzo de 2010], archivo del mensaje: [fabiola.sanchez@reforma.com](mailto:fabiola.sanchez@reforma.com)
47. ZAMARRIPA Escamilla, Guillermo, *2° Aniversario de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple en México*, [en línea], 16 p. p., México, SHCP, julio 2008, Dirección URL: [http://www.shcp.gob.mx/SALAPRENSA/sala\\_prensa\\_presentaciones/6\\_presentacion\\_gze\\_asofom\\_educacion\\_financiera\\_17072008.pdf](http://www.shcp.gob.mx/SALAPRENSA/sala_prensa_presentaciones/6_presentacion_gze_asofom_educacion_financiera_17072008.pdf), [consulta: septiembre 2008].

## Sitios en internet

1. Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros  
[www.amis.org.mx](http://www.amis.org.mx)
2. Actinver  
[www.actinver.com](http://www.actinver.com)
3. Axa Seguros  
[axa.mx/Personas/reflexiones](http://axa.mx/Personas/reflexiones)
4. Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI)  
[www.bansefi.gob.mx](http://www.bansefi.gob.mx)
5. Banco de México  
[www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)
6. Banco Nacional de México (Banamex)  
[www.banamex.com](http://www.banamex.com)
7. BBVA Bancomer  
[www.bancomer.com.mx](http://www.bancomer.com.mx)
8. Buró de Crédito  
[www.burodecredito.com.mx](http://www.burodecredito.com.mx)

- 9.** Calculadora de CAT para Créditos Hipotecarios  
<http://www.banxico.org.mx/ccth11/ccth1.jsp>
- 10.** Cardif México  
[www.cardif.com.mx](http://www.cardif.com.mx)
- 11.** Chartis  
[www.chartisinsurance.com/mx](http://www.chartisinsurance.com/mx)
- 12.** Círculo de Crédito  
[www.circulodecredito.com.mx](http://www.circulodecredito.com.mx)
- 13.** Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)  
[www.cnbv.com.mx](http://www.cnbv.com.mx)
- 14.** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)  
[www.cnsf.gob.mx](http://www.cnsf.gob.mx)
- 15.** Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI)  
[www.conavi.gob.mx](http://www.conavi.gob.mx)
- 16.** Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)  
[www.consar.gob.mx](http://www.consar.gob.mx)
- 17.** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)
- 18.** Consejo Nacional de Población (CONAPO)  
[www.creceseguro.com.mx](http://www.creceseguro.com.mx)
- 19.** Crece Seguro  
[www.conapo.gob.mx](http://www.conapo.gob.mx)
- 20.** Diario Oficial de la Federación (DOF)  
[www.dof.gob.mx](http://www.dof.gob.mx)
- 21.** Fondo de la Vivienda de Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE)  
[www.fovissste.gob.mx](http://www.fovissste.gob.mx)
- 22.** GBM Casa de Bolsa  
[www.gbm.com.mx](http://www.gbm.com.mx)
- 23.** GNP Seguros  
[www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx)
- 24.** Grupo Financiero Inbursa  
[www.inbursa.com.mx](http://www.inbursa.com.mx)
- 25.** ING México  
[www.ingim.com.mx](http://www.ingim.com.mx)
- 26.** Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)  
[www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx)

- 27.** Instituto de Protección a Ahorro Bancario (IPAB)  
[www.ipab.org.mx](http://www.ipab.org.mx)
- 28.** Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)  
[www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)
- 29.** Ley de Ahorro y Crédito Popular  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/17.pdf>
- 30.** Ley del Impuesto a los Depósitos en Efectivo  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIDE.pdf>
- 31.** Ley del Impuesto sobre la Renta  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/82.pdf>
- 32.** Ley de Instituciones de Crédito  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/43.pdf>
- 33.** Ley de Protección al Ahorro Bancario  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/62.pdf>
- 34.** Ley Federal de Protección al Consumidor  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113.pdf>
- 35.** Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LTOSF.pdf>
- 36.** Mapfre Seguros  
[www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx)
- 37.** MetLife  
[www.metlife.com.mx](http://www.metlife.com.mx)
- 38.** Museo Interactivo de Economía  
[www.mide.org.mx](http://www.mide.org.mx)
- 39.** Organismos Estatales de Vivienda (OREVIS)  
[www.conorevi.org.mx](http://www.conorevi.org.mx)
- 40.** Portalif de Condusef  
<http://e-portalif.condusef.gob.mx/tarjetas/>
- 41.** Profuturo GNP  
[www.profuturognp.com.mx](http://www.profuturognp.com.mx)
- 42.** Real Academia Española  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=crédito](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=crédito)
- 43.** Saber Gastar  
[www.sabergastar.com](http://www.sabergastar.com)
- 44.** Santander  
[www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx)

- 45. Secretaría de Educación Pública (SEP)  
[www.sep.gob.mx](http://www.sep.gob.mx)
- 46. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)  
[www.shcp.gob.mx](http://www.shcp.gob.mx)
- 47. Seguros Banamex  
[www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx)
- 48. Seguros Monterrey New York Life  
[www.monterrey-newyorklife.com.mx](http://www.monterrey-newyorklife.com.mx)
- 49. Servicio de Administración Tributaria  
[www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)
- 50. Skandia México  
[www.skandia.com.mx](http://www.skandia.com.mx)

## Eventos

1. ANTÓN, Juan Gil, “Educación financiera y seguros”, panel desarrollado durante de la Semana Nacional de Educación Financiera, México, Universidad La Salle, 10 de octubre, 2008.
2. GONZÁLEZ Sada, Ricardo, “Educación financiera y crédito” panel desarrollado durante la Semana Nacional de Educación Financiera, México, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Campus Ciudad de México, Salón de Congresos, jueves 9 de octubre, 2008.
3. GONZÁLEZ Aguadé, Jaime, “Educación financiera y ahorro”, panel desarrollado durante la Semana Nacional de Educación Financiera, México, Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), 7 de octubre, 2008.
4. PAZOS de la Torre, Luis, “Presupuesto familiar”, ponencia impartida en la presentación de la Semana Nacional de Educación Financiera, México, Museo Interactivo de Economía, 5 de octubre, 2008.
5. Presentación del libro *Temas relevantes y aplicaciones prácticas en materia de retiro y jubilación en México*, Edificio Ernst & Young, Antara Polanco, México, 31 de marzo del 2011.
6. Talleres *Adelante con tu Futuro, Programa de Educación Financiera*, BBVA-Bancomer, México, Museo Interactivo de Economía (MIDE), junio, 2008.