



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Economía

“Análisis del comportamiento de la educación  
financiera en México en el periodo 2008-2015”

Tesina

Que para obtener el grado de:  
Licenciado en Economía

Presenta

Edgar Cárdenas Moya

Director de Tesina  
Mtro. José Venancio Ruiz Rocha



Ciudad Universitaria, México, D.F. Diciembre 2015



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. LA EDUCACIÓN FINANCIERA	4
1.1 Definiciones de educación financiera	7
1.2 Enfoques de la educación financiera	7
1.2.1 Principales programas de educación financiera en México	7
1.2.1.1 Banco de México	8
1.2.1.2 Secretaría de Hacienda y Crédito	8
1.2.1.3 Secretaría de Educación Pública	8
1.2.1.4 BANSEFI	9
1.2.1.5 Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros	11
1.2.1.6 Asociación Mexicana de Afores	11
1.2.1.7 Asociación de Bancos de México	11
1.2.1.8 Banco Nacional de México: “Saber cuenta”	12
1.2.1.9 BANCOMER: “Adelante con tu futuro”	14
1.3 Objetivo de la Educación Financiera	19
1.4 Importancia de la Educación Financiera	20
1.4.1 La importancia de difundir la Educación Financiera en México	21
1.5 Beneficios de la Educación Financiera	22
CAPÍTULO II. LA CONDUSEF COMO PROMOTORA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA	25
2.1 Antecedentes	25
2.2 Facultades de lo CONDUSEF	25
2.3 Ámbito de competencia	27
2.4 Estructura	27
2.5 Atribuciones de la Dirección General de Educación Financiera	31
2.6 Reforma financiera	37
2.6.1 Buró de Entidades Financieras	37
2.6.2 Cláusulas Abusivas	40
2.6.3 Las Ventas Atadas	43
2.6.4 Despachos de Cobranza	44
CAPÍTULO III. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN MÉXICO	47
3.1 ¿Qué variables miden la Educación Financiera?	47
3.2 Principales estudios y encuestas sobre Educación Financiera en México	49
3.3 Sectores donde refleja la falta de Educación Financiera	52

3.4 Propuestas y estrategias para mejorar la Educación Financiera en México	54
CONCLUSIONES	57
GLOSARIO	59
BIBLIOGRAFÍA	62

## INTRODUCCIÓN

Mala planificación, en México sólo uno de cinco hogares reporta realizar algún tipo de registro de sus ingresos y egresos<sup>1</sup>; uso incorrecto de servicios financieros, cerca de 25 millones de tarjetas de crédito en circulación y no todas usadas correctamente, hay 39 millones de personas con Afore, de las cuales un gran porcentaje no sabe ni sus derechos ni obligaciones, y menor propensión a invertir y ahorrar son algunas de las consecuencias que se derivan de la falta de educación financiera.

En la última década, el contexto económico de México se ha visto marcado por el aumento y disponibilidad de productos y servicios financieros más complejos para el consumidor. El buen manejo de las finanzas personales plantea el reto de conocer cómo funciona el sistema financiero, de investigar sobre los diversos productos y servicios que éste ofrece y de aprender a usar diversas herramientas. La Educación Financiera es un tema sustancial para el bienestar de las familias y para el desarrollo del país<sup>2</sup>. Por tal motivo, la capacidad de tomar decisiones financieras acertadas y de manera responsable se ha convertido en un elemento clave. Las decisiones económicas tomadas sin la información necesaria pueden causar problemas serios para la economía nacional; sin embargo, las decisiones realizadas con la información adecuada, ayudará a que los usuarios consientes demanden servicios acorde a sus necesidades, evitando endeudamientos y perdidas monetarias, y proveerá la competitividad entre las instituciones y, en consecuencia, habrá un beneficio directo en los mercados financieros traduciéndose en mayor desarrollo para el país.

Después de la crisis mundial, suscitada en el 2008, los conocimientos financieros y la protección del consumidor son temas que han captado la atención

---

<sup>1</sup> "Primera encuesta sobre cultura financiera en México" en <[https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta\\_corta\\_final.pdf](https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta_corta_final.pdf)>, consultado el 25 de septiembre de 2015.

<sup>2</sup> "ABC de la educación financiera" en <[http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/mat\\_difusion/abc\\_09.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/mat_difusion/abc_09.pdf)>, consultado el 25 de septiembre de 2015.

en todo el mundo, México no ha sido la excepción. Existen instituciones gubernamentales, privadas y del sector educativo que están interesadas en desarrollar estrategias que ayuden a mejorar la educación financiera en el país. Es el caso de la CONDUSEF, que se ha encargado de realizar estudios para conocer la situación financiera de los mexicanos y, con base en los resultados, diseñar estrategias que ayuden a fortalecer las deficiencias presentadas. Derivado de la Reforma Financiera del 2014, le fueron otorgadas atribuciones para que participe de manera activa en el Comité de Educación Financiera con el Grupo de los 20 en el desarrollo de trabajos relacionados a la educación financiera, además participa en la Organización Internacional de Protección al Usuario de Servicios Financieros, organización en la cual se dialoga y comparte información sobre temas relacionados a la materia.

Por otro lado, en 2008, se creó dentro de la CNBV una unidad dedicada exclusivamente a respaldar la inclusión financiera con el objetivo de bancarizar al 50% de la población que no lo está<sup>3</sup>. En el 2011, el Gobierno mexicano estableció dos órganos de coordinación para ampliar la investigación y difusión en materia financiera; se creó el Comité de Educación Financiera, presidido por el secretario de Hacienda y Crédito Público, como consejo de coordinación y consulta para el sector público y otras partes interesadas en el desarrollo de la educación financiera (incluidos los bancos e instituciones públicas y académicas)

La presente investigación se divide en tres capítulos. En el primero se desarrolla el marco teórico. Se mencionan las diferentes definiciones y enfoques de la educación financiera que derivan de los programas implementados por diversas instituciones; se analiza el papel que desempeñen los intermediarios involucrados en la enseñanza de la misma, y se revisan los beneficios y sus principales contribuciones a la eficiencia del mercado y hacia el bienestar de los consumidores financieros. En el segundo capítulo se analiza la función que desempeña la CONDUSEF como principal institución promotora de la educación

---

<sup>3</sup> "México con baja bancarización" en <[http://biblioteca.iiiec.unam.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=22860&Itemid=146](http://biblioteca.iiiec.unam.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=22860&Itemid=146)>, consultado el 25 de septiembre de 2015.

financiera, facultades, ámbito de competencia y programas que implementado en los últimos años. También se realiza un estudio de las principales atribuciones que la Reforma Financiera le otorgó. Por último, en el tercer capítulo se analiza —con base en las encuestas realizadas en México— el comportamiento financiero de los mexicanos respecto al uso de los diferentes servicios financieros.

# CAPÍTULO I. LA EDUCACIÓN FINANCIERA

## 1.1 Definiciones de educación financiera

Hace tan sólo algunos años era poco frecuente escuchar el término educación financiera. Hoy vemos que son más las instituciones, nacionales e internacionales, que se encargan de difundir información y conocimientos para el bienestar financiero de la sociedad.

En el ámbito internacional, una institución que se ha encargado de diseñar estrategias para promover temas de educación financiera es la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD por sus siglas en inglés). Este organismo define a la educación financiera como “el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su entendimiento en relación a los productos y conceptos financieros, así como el riesgo relacionado a ellos, y, a través de información, instrucción y consejos objetivos, desarrollan habilidades y confianza para tomar decisiones más conscientes sobre los riesgos financieros y oportunidades que se puedan presentar, el objetivo es realizar elecciones informadas, saber a dónde acudir en caso de ayuda y saber qué acciones y alternativas pueden realizar para mejorar su bienestar financiero”<sup>4</sup>

Esta definición puede ser interpretada en un sentido amplio, y que su visión dependerá de las diversas necesidades de los individuos. La educación financiera comienza con nociones básicas que, dependiendo al público que se dirigen los programas, pueden aumentar gradualmente su complejidad; enseña las características y el uso adecuado de los productos financieros; ayuda a desarrollar habilidades y aptitudes para gestionar las finanzas personales: generará cambios positivos en el comportamiento de las personas.

La OCDE ha desarrollado programas integrales que se enfocan, principalmente, en los aspectos de planificación de vida (por ejemplo, el ahorro,

---

<sup>4</sup> “Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness” en <<http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>>, consultado el 23 de mayo de 2014.

seguros y pensiones) que son sugeridos, para trabajar conjuntamente, a los gobiernos de los países miembros y a la iniciativa privada.

Dicha institución recomienda que la “educación financiera debe ser considerada como un aspecto complementario de los esfuerzos de regulación y supervisión de los sistemas financieros de los que países que lo conforman; además, esta organización considera a esta educación como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza del consumidor y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones financieras y la protección a los consumidores.”<sup>5</sup>

En México son varias las instituciones que han dedicado esfuerzo en pro de la educación financiera, incluyendo entre sus tareas definir este concepto.

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

Es “el proceso por medio del cual se adquieren los conocimientos y se desarrollan las habilidades necesarias para poder tomar mejores decisiones financieras y, con ello, incrementar el nivel de bienestar personal y familiar”<sup>6</sup>

En una publicación de la revista de la Condusef, se hace referencia al siguiente texto:

“La educación financiera es cosa de todos. Lo anterior quiere decir que este tema no sólo debería ser de interés para todas aquellas personas que tengan relaciones directas con las instituciones financieras (bancos, cajas de ahorro, etc.) Por el contrario, deben aprender respecto a todo lo que tenga que ver con la obtención de un crédito bancario, hipoteca, el manejo de una tarjeta de crédito o débito o simplemente saber usar un cajero automático, tiene que ver con la educación financiera.”<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Luis Núñez Álvarez “Educación Financiera, retos, lecciones y planes” Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México 2013, pág. 233.

<sup>6</sup> “Glosario Financiero” en <<http://www.condusef.gob.mx/index.php/component/seoglossary/glossaries/1/E?Itemid=176>>, consultado el 23 de mayo de 2014.

<sup>7</sup> Luis Núñez Álvarez “Educación Financiera, retos, lecciones y planes” Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México 2013, pág. 70.

## **Según el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi)**

Para esta institución “la educación financiera es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza.”<sup>8</sup>

## **Según la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)**

Para la SHCP la “Educación financiera es el proceso por medio del cual adquirimos conocimientos, habilidades y capacidades que nos permiten tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de nuestros recursos, hacer juicios informados y saber a dónde acudir a pedir ayuda y asesoría para sacarle más jugo a nuestro dinero.”<sup>9</sup>

## **Según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**

“Se refiere a las acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros; tomar decisiones acordes a sus intereses; elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios.”<sup>10</sup>

El Banco de México (Banxico) afirma que la educación financiera sirve para responder favorablemente a un mundo financiero que en la actualidad cambia en forma constante, además de ser una herramienta que proveerá a las personas de los recursos necesarios para alcanzar un mejor bienestar personal y social.

---

<sup>8</sup> “Educación Financiera” en <<http://www.bansefi.gob.mx/EDUFINANCIERA/Paginas/queeslaeducacion.aspx>>, consultado el 23 de mayo de 2014.

<sup>9</sup> “Educación Financiera” en <<http://www.educacionfinanciera.hacienda.gob.mx/>>, consultado el 23 de mayo de 2014.

<sup>10</sup> “¿Qué es la inclusión financiera” en <<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>>, consultado el 23 de mayo de 2014.

Las cuatro definiciones antes mencionadas coinciden en que los conocimientos y la información son pilares básicos para el desarrollo de fortalezas y habilidades en los usuarios financieros. Tales aptitudes contribuyen a la adopción de buenas prácticas que, al ejercerse cotidianamente, conllevarían a una toma favorable de decisiones y, en consecuencia, a un mejor aprovechamiento de los productos y servicios que ofrece el sistema financiero.

## **1.2 Enfoques de la educación financiera**

El término de educación financiera es usado, en muchas ocasiones, de manera muy general para referirse a una amplia gama de programas con diversos enfoques, orientados a transmitir conocimientos sobre temas de finanzas personales, servicios financieros y, en algunos casos, de la ciencia económica en general a personas que no cuentan con mucha información sobre ello.

A continuación se muestran los temas tratados sobre educación financiera a nivel nacional, así como el número de instituciones que los imparte:

**Cuadro 1.** Temas tratados de educación financiera

<i>Tema</i>	<i>Número de programas</i>
Finanzas Personales	37
Crédito	33
Ahorro	28
Remesas	11
Seguros/prevención	8
Sistema económico	6
Finanzas empresariales	5
Emprendimiento	4
Inversiones	3

Fuente: [http://www.ime.gob.mx/ime2/lazos/lazos\\_economicos/notas/mapeo.pdf](http://www.ime.gob.mx/ime2/lazos/lazos_economicos/notas/mapeo.pdf)

### **1.2.1 Principales programas de educación financiera en México**

En los últimos años, con el objetivo de difundir más información, el gobierno, empresas privadas —principalmente bancos— e instituciones académicas han unido para diseñar programas y material didáctico para formar a la población sobre temas de educación financiera desde diferentes enfoques.

#### **1.2.1.1 Banco de México**

El Banco de México ha diseñado material para cada sector de la población. Para niños de primaria ha desarrollado el sitio MiBanxico, que presenta información sobre las funciones de un banco central y su impacto en la economía.

Para la comunidad universitaria, el Banco de México imparte una cátedra de 10 sesiones en las que se discuten diversos temas relacionados con el Banco y la economía mexicana, e incluso, desde 2009 lanzó el premio Contacto Banxico, concurso en donde estudiantes elaboran ensayos sobre diversos temas de banca central. Ha desarrollado también, un Portal de Divulgación enfocado a personas que cuentan, al menos, con educación básica y media para mejorar la comprensión pública de qué es y qué hace la banca central en nuestro país.

Por la iniciativa de Banxico, en el 2006, culminó la creación del Museo Interactivo de Economía (MIDE), institución que se enfoca en la explicación de temas económicos, financieros y de desarrollo sustentable

#### **1.2.1.2 Secretaría de Hacienda y Crédito**

En 2011, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público instauró el Comité Nacional de Educación Financiera y el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIF): instancias de consulta, asesoría y coordinación de acciones y programas en materia de educación e inclusión financiera, respectivamente, que partir de la Reforma Financiera de 2014 se elevaron a rango de Ley.

#### **1.2.1.3 Secretaría de Educación Pública**

La Secretaría de Educación Pública (SEP) ha incorporado contenidos de educación financiera en los planes y programas de estudio, principalmente en nivel primaria. Desde el 2012, en El Catálogo Nacional de Formación Continua y Superación Profesional para Maestros de Educación Básica, se han incluido diplomados y cursos sobre educación económica y financiera para profesores de educación primaria y secundaria.<sup>11</sup>

Actualmente, dicha institución analiza las modificaciones al Artículo 39 de la Ley General de Educación para que en los niveles medio superior y superior se establezca la obligatoriedad de contenidos que brinden habilidades para fomentar la cultura financiera en el país.

En conjunto con el Banco de México, la SEP creó el programa de ahorro infantil, que fue el resultado de una encuesta aplicada a niños de sexto año de primaria para conocer el grado de conocimientos que tienen en materia económica y financiera, en la cual se obtuvo como resultado que los niños entienden el concepto de ahorro, pero no lo vinculan a la inversión y a la prosperidad o desarrollo, y que, aun cuando entienden la utilidad de la tarjeta de crédito, los alumnos de 11 y 12 años de edad expresaron la inconveniencia de gastar más de lo que se tiene.

#### **1.2.1.4 BANSEFI**

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), implementó un proyecto de educación financiera, que es financiado con un donativo de la Agencia de Estados Unidos para el Comercio y Desarrollo (USTDA, por sus siglas en inglés) por la cual la *Freedom From Hunger* y el *Microfinance Opportunities* desarrollaron materiales didácticos para brindar capacitaciones a capacitadores.

Se trata de un plan de estudios y herramientas pedagógicas que permiten aprender las bases prácticas de los temas financieros y reproducir esas técnicas para que otros también aprendan. Como primer paso se realizó un estudio de mercado en varias poblaciones del país. El estudio generó resultados sobre los comportamientos financieros

---

<sup>11</sup>“Educación Financiera, condición fundamental para alcanzar mejores niveles de competitividad” en <<http://www.sep.gob.mx/es/sep1/C1651012#.VHFO1ouUf4Y>>, consultado el 20 de junio de 2014.

más comunes, lo cual mostró que existe una creciente necesidad de enseñar conocimientos financieros entre la población. El plan de estudios incluye el manual del capacitador, guía de capacitación para el capacitadores, DVD de apoyo y herramientas de evaluación de los resultados para los participantes y las instituciones. Está dividido en cinco capítulos: Planeación Financiera, Servicios Financieros, Introducción al ahorro, Administración del Crédito y “Envíos de remesas”<sup>12</sup>

Actualmente BANSEFI está participando en el Consejo Consultivo Interinstitucional de Educación Económica y Financiera. En el proyecto se están desarrollando materiales relacionados a la capacitación de maestros en temas de educación financiera y talleres para padres de familia.

BANSEFI, pretende hacer llegar la educación financiera al mayor número de personas posibles a través de diversos instrumentos<sup>13</sup>:

- Talleres para el sector de ahorro y crédito popular, destinado a capacitar personal que replique los cursos de educación financiera con los usuarios del sector. Los principales temas tratados en estos talleres son sobre la planificación financiera, los servicios y productos financieros, al ahorro, la administración del crédito y lo envíos de dinero.
- Unidades móviles en donde se imparten talleres directamente a usuarios y usuarios potenciales del sector de ahorro y del crédito popular. Los cursos se basan en el desarrollo de las habilidades financieras básicas y buscan producir cambios a corto plazo en el comportamiento financiero de la personas y elevar sus niveles de bienestar.

Alianzas con instituciones académicas con el objetivo de ofrecer cursos de formación de instructores en educación financiera para estudiantes universitarios. Las alianzas se llevan a cabo bajo la premisa que la educación financiera produce un mayor y mejor uso de servicios financieros, lo que ayuda a mejorar las condiciones de vida de las personas.

---

<sup>12</sup>“La Crisis *subprime* y su impacto en Estados Unidos y México : un análisis desde la perspectiva de la Educación Financiera.” en <file:///C:/Users/CPU/Desktop/0688774.pdf>, consultado el 15 de junio de 2015.

<sup>13</sup> “La Crisis *subprime* y su impacto en Estados Unidos y México : un análisis desde la perspectiva de la Educación Financiera.” en <file:///C:/Users/CPU/Desktop/0688774.pdf>, consultado el 15 de junio de 2015.

### **1.2.1.5 Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros**

Por su parte, la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) también ha desarrollado un programa de educación financiera cuyo “eje central es el microseguro como una herramienta para que una familia de bajos ingresos pueda hacer frente a eventos catastróficos o inesperados diversos sin dañar la economía familiar”. El programa tiene dos objetivos: impartir el taller Prevención y Seguros a personas de bajos ingresos en entidades federativas cercanas al Distrito Federal como un mecanismo de incentivar la adquisición de estos productos, y la creación de un micrositio web cuyo objetivo es promover el desarrollo de productos del tipo microseguros en instituciones financieras, particularmente por parte del sector asegurador, con lo que se espera desarrollar ese importante nicho de mercado.

Las aseguradoras MetLife y Mapfre, por medio de sus fundaciones, y AXA, con sus programas de “El Blog del Protector del Asegurado”, “Peras y Manzanas” e “Ideas Responsables”, entre otros, son algunas de las aseguradoras que ofrecen programas de educación financiera.

### **1.2.1.6 Asociación Mexicana de Afores**

En el caso de las afores, la Asociación Mexicana de Afores (Amafore) tiene distintas actividades de educación financiera en el programa Prepara tu Futuro, en el cual las 11 afores contribuyen con material didáctico. El principal objetivo de Prepara tu Futuro es responder todas las preguntas que puedan surgir sobre el ahorro para el retiro de manera útil, veraz y sencilla y para dar a conocer por completo todo lo referente al sistema de ahorro para el retiro. Independientemente de este programa, en el cual están sumadas todas las afores, la Amafore y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) constantemente ofrecen materiales de apoyo para facilitar el entendimiento a cualquier situación que pudiera surgir en cuanto al manejo de su ahorro para el retiro.

### **1.2.1.7 Asociación de Bancos de México**

La Asociación de Bancos de México (ABM) en su portal de internet, ofrece herramientas para que los usuarios adquieran habilidades y conocimientos sobre de educación financiera. Por un lado, ofrece información sobre los productos de crédito, qué son, qué plazos tienen, quienes canalizan la oferta, las condiciones de crédito, y una breve reseña acerca de los créditos automotrices, de cuenta corriente, tarjeta de crédito, de avío y quirografarios, además de ofrecer sus características y requisitos de contratación. Por el otro, la institución ofrece información sobre los medios de pago: qué son, la relevancia, y, la subdivisión en dos grandes categorías que son de bajo y alto valor, así como sus principales características.

Además se ofrece una simulación de una calculadora de ahorro y libros especializados en educación financiera, accesibles para todas las personas. Dentro de los objetivos del programa de educación Financiera de la ABM está:

- A) Crear conciencia entre los mexicanos sobre la importancia del ahorro, del manejo del crédito y sobre el cuidado de su dinero por medio del conocimiento en el manejo de sus recursos financieros.
- B) Despertar entre los jóvenes y niños el interés por los temas de cultura financiera.
- C) Que los mexicanos sean conscientes que las instituciones bancarias son sus aliados estratégicos en la formación de su patrimonio.
- D) Propiciar el interés social en la cultura financiera para que se sumen otros actores en su desarrollo y promoción.

#### **1.2.1.8 Banco Nacional de México: “Saber cuenta”**

El programa de Educación Financiera BANAMEX es una iniciativa que nace en el 2004, en la cual se involucra la participación de universidades públicas y privadas (por ejemplo, UNAM, ITAM, IPN, Tecnológico de Monterrey), empresas y organizaciones sociales (Bimbo, CEMEX, Trillas) en el diseño de acciones que fomentan la educación financiera en la mayoría de los estratos económicos.

El programa Saber Cuenta busca promover la adquisición de conocimientos, estimular el desarrollo de habilidades y competencias que contribuyan a impulsar una mejor calidad de vida, entre ellas anticipación, planeación, análisis, reflexión, toma de decisiones, administración, colaboración, proactividad y emprendimiento<sup>14</sup>. El proyecto pone en disposición programas y materiales educativos de contenido financiero desde la perspectiva personal, mediante el cual se fomenta el desarrollo de habilidades a través de cursos, talleres y conferencias (presenciales y en línea), materiales didácticos (electrónico, audiovisual, juegos de mesa, etc.), publicaciones, manuales, exposiciones, encuentros, certámenes, presencia en medios de comunicación y atención telefónica. Los temas abarcados son en el siguiente ámbito: planeación financiera, recursos, ahorro, inversión, crédito, retiro, seguros, estrategias para iniciar un negocio e instituciones del sector formal. Cuenta con una sección para niños con juegos y animaciones, y calculadoras para determinar el presupuesto, el ingreso familiar y el saldo actual de las tarjetas de crédito.

Adicionalmente, BANAMEX propaga su programa de Educación Financiera a través de la firma de convenios de colaboración con diferentes universidades<sup>15</sup>:

**Finanzas personales: tu trabajo, tu dinero y tu patrimonio**, programa elaborado por Educación Financiera Banamex, en colaboración con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Este curso busca introducir conceptos básicos sobre las finanzas personales y familiares, a través de un recorrido por distintas herramientas financieras, como la planeación financiera personal, el ahorro, el presupuesto, el crédito, la inversión y los seguros.

**Saber planear Cuenta para mi vida**, el proyecto fue elaborado por Educación Financiera Banamex en colaboración con la Universidad Iberoamericana (UIA). El objetivo es mejorar las finanzas personales de una manera sencilla y práctica a través de un curso *on-line*.

---

<sup>14</sup> "BANAMEX: saber cuenta" en < <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/211-banamex-saber-cuenta>>, consultado el 15 de junio de 2015.

<sup>15</sup>"BANAMEX: saber cuenta" en < [http://www.banamex.com/esp/grupo/saber\\_cuenta/cursos/](http://www.banamex.com/esp/grupo/saber_cuenta/cursos/)>, consultado el 15 de junio de 2015.

**Cuenta tus finanzas para Saber administrarte** es un programa elaborado por BANAMEX e ITAM que se centra en temas relacionado a finanzas personales, administración de activos, seguros y los planes de retiro.

#### **1.2.1.9 BANCOMER: “Adelante con tu futuro”**

Adelante con tu futuro es una iniciativa del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria(BANCOMER) que tiene como visión brindarles a los usuarios habilidades y conocimientos básicos mediante talleres que fueron desarrollados en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE), con un lenguaje sencillo, con innovadoras dinámicas de aprendizaje que incluyen cuadernillos de consulta, videos interactivos, calculadoras y simuladores, que ayudan a los participantes a desarrollar las habilidades para “empoderarse” con una competencia financiera básica que les permita hacer un uso adecuado de los servicios financieros.

El Programa “Adelante con tu futuro” cuenta actualmente con 5 talleres de finanzas personales (ahorro, ahorro para el retiro, tarjeta de crédito, salud crediticia y crédito hipotecario). Esta iniciativa social para la entrega gratuita de los talleres para clientes y no clientes del banco, cuenta con 20 aulas fijas en las 14 principales ciudades del país, 15 aulas móviles y 15 equipos móviles para llevarlos a las instalaciones de las empresas, así como con el sitio [www.adelantecontufuturo.com.mx](http://www.adelantecontufuturo.com.mx), en el que también pueden cursarse en línea, con el mismo flujo de aprendizaje.<sup>16</sup>

Adicionalmente, BBVA Bancomer refuerza su programa de Educación Financiera a través de la firma de convenios de colaboración para impartir los Talleres en instituciones de educación superior, entre las que destacan el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), la Universidad del Valle de México (UVM), y la Escuela Bancaria y Comercial (EBC). Desde el 2009, El Grupo Financiero BBVA Bancomer y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

---

<sup>16</sup>“BANCOMER; Adelante con tu futuro” en < <http://www.educacionfinancierabancomer.com/boletin/Boletin110208.pdf>>, consultado el 15 de junio de 2015.

(ITESM) han mantenido un convenio en el cual jóvenes universitarios reciben talleres de finanzas personales con el objetivo de que los estudiantes, que están próximos a incorporarse al sector laboral, adquieran conocimientos para el fortalecimiento de su cultura financiera.

El convenio consiste en acercar a universitarios —de las carreras económicas y administrativas— para prestar su servicio social como instructores de talleres de educación financiera. Los estudiantes reciben capacitación por parte de especialistas de BBVA-Bancomer, así como materiales didácticos desarrollados por la institución financiera y el MIDE. Los temas que se imparten son de Ahorro, Ahorro para el Retiro, Tarjeta de Crédito y Salud Crediticia, y pretenden extender el proyecto a toda la comunidad universitaria incluyendo personal docente y administrativo.

Otra iniciativa de la Institución académica es “Educatec Financieramente”. El proyecto tiene como objetivo, mediante videos y material didáctico —que se puede consultar por internet—, fomentar la cultura financiera, no sólo entre sus alumnos, sino también entre el público general.

Cuadro 2. Principales programas de educación financiera en México

<u>Institución promotora</u>	<u>Nombre del programa</u>	<u>Objetivo</u>
<b>Banco de México</b>	Biblioteca del Banco de México, la Cátedra Banco de México, el Premio Cont@cto Banxico	Difundir información financiera para adolescentes, jóvenes y adultos, por medio de talleres, conferencias, guías, folletos, libros y sitios web.
<b>Secretaría de Educación Pública</b>	Programa de Educación Financiera	El programa que ofrece la SEP busca dotar a profesores, principalmente, de conocimientos en materia de educación financiera. Para ello, la secretaria ofrece cursos, diplomados, guías y libros.

<b>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros</b>	Programa Nacional de Educación Financiera	Promover la participación entre sector privado, gobierno e instituciones académicas para la difusión de la educación financiera. Difundir información financiera por medio de talleres, conferencias, guías, folletos y libros. Promover la Semana Nacional de Educación Financiera.
<b>Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Economía</b>	Especialidad en Microfinanzas	Contribuir a mejorar los servicios de las instituciones y dotar de mayor eficiencia su impacto en el combate a la pobreza mediante el desarrollo de métodos de evaluación y diseño de los productos de microcrédito.
<b>Universidad Nacional Autónoma de México y Banco Nacional de México</b>	Primera Encuesta Sobre Cultura Financiera en México	Conocer con mayor profundidad, las necesidades e intereses de la población entorno a la percepción y manejo de sus recursos económicos.
<b>Museo Interactivo de Economía</b>	Programa Nacional Educación Financiera	Ofrecer educación económica y financiera básica por medio de cursos y talleres.
<b>Banco Nacional de México e Instituto Tecnológico Autónomo de México.</b>	Cuenta tus finanzas para Saber administrarte	Dicho curso tiene como objetivo dar las herramientas para gestionar correctamente las finanzas personales.

<b>Banco Bilbao Vizcaya Argentaria e Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey</b>	Clínica Empresarial BBVA-Tec y Cátedra Bancomer	Estimular y formar profesionistas especializados en la administración de portafolios de inversión.
------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de <<http://www.banxico.org.mx/dyn/material-educativo/index.html>>, <<http://www.sep.gob.mx/es/sep1/C1651012#.VI4ldiuUerg>>, <[http://www.condusef.gob.mx/Sitio\\_Ed\\_Fin/](http://www.condusef.gob.mx/Sitio_Ed_Fin/)>, <<http://www.depfe.unam.mx/especializaciones/microfinanzas/>>, <<http://www.mide.org.mx/mide/>> <[http://www.banamex.com/esp/grupo/saber\\_cuenta/cursos/plan\\_fin/Presentaciones/index.html](http://www.banamex.com/esp/grupo/saber_cuenta/cursos/plan_fin/Presentaciones/index.html)>, <<http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/por+tema/educacion/estimulaneducacionfinancierauniversitarios2may12>>

Diversas instituciones del sector bancario, muchas de ellas en conjunto con el gobierno e instituciones académicas, realizan diferentes actividades y ponen al alcance del público programas y material (por ejemplo, folletos, guías, cursos, conferencias, talleres, ferias, blogs, videos) que permiten adquirir de manera fácil conocimientos de educación financiera. De los 45 bancos que evalúa el Buró de Entidades Financieras (BEF), institución administrada por la Condusef, sólo 12 tienen programas de educación financiera:

Cuadro 3. Programas de educación financiera de instituciones bancarias

<u>Banco</u>	<u>Nombre del programa</u>	<u>Actividades y material didáctico</u>
<b>Actinver</b>	Sistema de Educación Financiera de Burs@net	Simulador de bolsa
<b>Banamex</b>	Saber cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar diversos programas y materiales educativos para distintos grupos de población.</li> <li>• Fomentar el desarrollo de conocimientos,</li> </ul>

		habilidades y actitudes para la mejor toma de decisiones financieras.
<b>BanBajío</b>		Difusión de la guía familiar “Educación Financiera”
<b>Banco Azteca</b>	La familia Luchón	Juegos de mesa, calculadoras financieras <i>on-line</i> , revistas.
<b>Bank Of America</b>	<i>Better Money Habits</i>	Libros y videos
<b>Banorte</b>	Fundación Banorte	Curso de verano de la banca privada, folletos y revistas.
<b>BanRegio</b>	BanRegio Blog	Artículos y noticias.
<b>Banco Bilbao Vizcaya Argentaria</b>	Adelante con tu futuro	Los talleres de finanzas personales del Programa Adelante con tu Futuro buscan proporcionar a las personas conocimientos financieros básicos, para que les permita usar los servicios financieros a su favor. Inversión.
<b>Compartamos Banco</b>		Diversos programas y materiales educativos.
<b>HSBC</b>	Sustentar Actividades	Conferencias y material didáctico.
<b>Inbursa</b>	Educación Financiera	Noticias y artículos en página de internet.
<b>Scotiabank</b>		Difusión de diversos materiales didácticos.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de <http://www.buro.gob.mx/inicio.php>, consultado el 20 de noviembre de 2014

### **1.3 Objetivo de la Educación Financiera**

El principal objetivo de la educación financiera es “contribuir a que los miembros de la sociedad en general tengan los conocimientos necesarios sobre cómo utilizar los productos financieros que existen en el mercado y cuáles de estos se adaptan a sus necesidades, así como conocer la normativa bajo la cual se rigen estos”.<sup>17</sup>

Sin embargo, la educación financiera también se muestra como un instrumento que puede contribuir a otros objetivos, entre ellos, ayudar a construir y/o restablecer la confianza en el sistema financiero, facilitar que los consumidores potenciales conozcan los nuevos productos financieros, mitigar el riesgo de sobreendeudamiento y que los clientes conozcan sus derechos como consumidores financieros.

Para la OCDE, la educación financiera deberá contribuir a:

- Fomentar la inclusión financiera y permitir que las familias adopten decisiones óptimas desde el punto de vista financiero.
- Facilitar el acceso de las empresas al crédito y a las fuentes de financiamiento no bancarias, facilitando una mejor planificación financiera que se pueda traducir en un mayor crecimiento para ambas partes.
- Mejorar las decisiones de inversión y financiación y, por lo tanto, contribuir a la estabilidad del sistema financiero.
- Estimular la competencia al estar los ciudadanos más capacitados para medir riesgos y valor para comparar productos financieros.

Con base en los principios que ha establecido la OCDE, es importante diseñar estrategias nacionales que se implemente permanentemente desde la educación básica, las cuales no hay.

---

<sup>17</sup>“Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness” en <http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>, consultado el 02 de junio de 2014.

La educación financiera aparece también como un instrumento útil para impulsar una mejor administración de los recursos de los hogares, la que se espera pueda, eventualmente, traducirse en una mayor propensión al ahorro, y que sumada a un mejor conocimiento y mayor confianza en el sistema financiero, podría repercutir en un aumento en la proporción de los activos que las personas mantienen como ahorro financiero en el sistema formal. Si bien la educación financiera, como se acaba de mencionar, puede servir para cumplir diferentes propósitos, su efectividad va a depender en gran medida en precisar muy bien el objetivo que se pretende alcanzar con ella.

Aunado a ello, y dado carácter dinámico de la educación financiera, ésta busca no sólo proveer de conocimientos específicos a las personas en un momento dado, por el contrario, pretende que los usuarios de productos y servicios financieros desarrollen habilidades que les permita afrontar y adaptarse a la variedad e innovación que el sistema financiero ofrece.

La educación financiera debe verse siempre como un proceso dinámico y acorde al patrimonio de cada estrato social, porque tienen objetivos, planes y un acceso a alternativas de financiamiento o ahorro distintas. Pero además, la información, instrucción y una asesoría objetiva debe ser progresiva y acompañar al crecimiento de los activos financieros de los clientes.

#### **1.4 Importancia de la Educación Financiera**

En los últimos años se ha podido constatar cómo las dificultades financieras por las que atraviesan las personas, a la larga pueden afectar la situación de un país. Un ejemplo de ello es la crisis económica iniciada a finales del 2007, propiciada por el desconocimiento de las condiciones y especificaciones de los créditos *subprime* por parte de los usuarios, es decir, por la falta de conocimiento de los instrumentos financieros que adquirirían, llevando esto a una inminente quiebra de la economía. Por lo tanto, fortalecer la interacción de las personas con la educación financiera desde una temprana edad se vuelve indispensable.

La Educación Financiera es de suma importancia, ya que facilita la movilización de ahorro, es decir, este se canaliza de manera directa al mercado formal. Esta movilización de

ahorros permitiría lograr una mayor profundización financiera de un país, con efectos positivos que esto tiene sobre el desarrollo económico.

La provisión de múltiples servicios y productos que ofrece el sistema financiero es de rápida expansión e innovación, por ende, los conocimientos y habilidades que se pueden adquirir, ayudan a formar consumidores financieros más conscientes, con hábitos de ahorro, a consumir inteligentemente y a familiarizarse con gama de productos y servicios que el sistema financiero ofrece, así como conocer las instituciones financieras o intermediarios a los cuales se debe dirigirse para obtener mayor información. Es decir, “la educación financiera es importante porque a través de ella el individuo contará con mayores herramientas para desenvolverse en el futuro financiero, y proteger su patrimonio”.<sup>18</sup>

Aunado a ello, la educación financiera es esencial porque previene el sobreendeudamiento. En el mercado de créditos existe un riesgo cada vez más presente y que en gran medida puede ser mitigado a través de un sistema de educación financiera que haga énfasis en la responsabilidad con la que se debe enfrentar una obligación de crédito y las consecuencias futuras que acarrea un mal comportamiento de pago.

#### **1.4.1 La importancia de difundir la Educación Financiera en México**

En México, difundir programas e información en favor de la educación financiera es de gran importancia por varias razones. La primera de ellas es la gran deficiencia de conocimientos financieros entre la población. Esto tiene una serie de consecuencias adversas para las personas, como el endeudamiento excesivo y la falta de ahorro para el futuro. En la primera encuesta que realizó la UNAM y Banamex, se identificó que solo uno de cada cinco hogares cuenta con un registro de los gastos y planeación de ingresos y deudas, lo que denota una escasa cultura de control y gestión en las finanzas personales.

En segundo lugar, la falta de información, aunada a la escasa penetración del sistema financiero, fomentan el uso de servicios financieros informales con frecuencia desventajosos y a costos elevados. La encuesta, antes citada, muestra que el ahorro no forma parte de los

---

<sup>18</sup> Fabiola Sánchez Almaraz “Educación Financiera para todos” Novum México 2012.

hábitos de las familias. Aunque uno de cada cuatro hogares declaró destinar una parte de ingreso mensual al ahorro, sólo el 14% de los hogares que fueron encuestados tiene alguna cuenta de ahorro, de depósito o de inversión en alguna institución formal. Por el contrario, el uso de medios informales, como las cajas de ahorro y las tandas, son los mecanismos más utilizados. Ello demuestra poco uso de los instrumentos financieros.<sup>19</sup>

Como un tercer punto, el número y la complejidad de los productos financieros han aumentado notablemente en años recientes, lo que dificulta que las personas tomen decisiones informadas que sirvan a sus propósitos, por ende, hacen uso improductivo de los productos o servicios que ofrece el sistema financiero.

### **1.5 Beneficios de la Educación Financiera**

El fomento de la educación financiera no sólo representa un bienestar individual, sino uno comunitario. Los beneficios que ofrece son considerables, tanto para la economía de cada individuo como para la economía nacional. La Condusef centra en tres pilares fundamentales el beneficio de la educación financiera, en el personal, familiar y en el país:

- Personal: porque ayuda a que la persona sepa cuidar y hacer rendir su dinero, y a utilizar adecuada y responsablemente los productos y servicios financieros, lo que redonda en mayor bienestar.
- Familiar: ayuda a que la familia tenga mayor oportunidad de generar los recursos necesarios para tener estabilidad, mejorar desarrollo y, por ende, un patrimonio.
- País: la Educación Financiera genera usuarios más informados y exigentes, lo que promueve la competitividad entre las instituciones y, por ello, un beneficio directo en los mercados financieros traduciéndose en mayor desarrollo del país.

En el plano individual, la educación financiera contribuye a mejorar las condiciones de vida de las personas, ya que proporciona herramientas para la toma de decisiones relativas a la planeación para el futuro y a la administración de los recursos, así como información pertinente y clara que da lugar a un mayor y mejor uso de los productos y servicios

---

<sup>19</sup> "Primera encuesta sobre cultura financiera en México" en [https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta\\_corta\\_final.pdf](https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta_corta_final.pdf), consultado el 05 de junio de 2014.

financieros, es decir ayuda a mejorar la capacidad de la ciudadanía para entender el papel de las finanzas, el ahorro, la inversión y la planeación del gasto familiar.

Adicionalmente, la educación financiera más allá de contribuir a mejorar el desempeño de las instituciones debido a consumidores más responsables e informados, puede generar un intercambio de información de mayor calidad entre las instituciones financieras y sus clientes. Gracias a la educación financiera, los usuarios demandan servicios adecuados a sus necesidades, y los intermediarios financieros tienen un mejor conocimiento de las necesidades de los usuarios, lo que da lugar a una mayor oferta de productos y servicios financieros novedosos, aumentando la competitividad e innovación entre las instituciones financieras, lo que fomenta un desarrollo sano de estos mercados y complementa la labor desarrollada al respecto por las autoridades

Según la Asociación de Bancos de México, la educación financiera ayudará a:<sup>20</sup>

- Difundir información para comparar entre distintas opciones y tomar mejores decisiones.
- Generar altos niveles de ahorro que contribuirá a la inversión y al crecimiento económico.
- Fomentar que los consumidores demanden productos y servicios financiera de mejor calidad.
- A los niños, les generará hábitos de ahorro y les facilitará familiarizarse con los intermediarios financieros.
- Para las personas que empiecen a trabajar, les ayudará a aprender a usar y elaborar presupuestos lo cual les ayudará a determinar su capacidad de ahorro, y mejor controlar sus deudas.
- Para las personas de bajos recursos, evitarán que gasten de más, disminuyendo sus costos y les ayudará al aprendizaje de los servicios financieros que les ofrezca la banca, sobre todo los no formales.

---

<sup>20</sup> "Programa educación financiera de la Asociación de Bancos de México: Acciones y retos" en <<http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/seminarios/modernizacion-e-inclusion-financiera-en-america-la/%7BD7A93048-E8D6-B567-FC12-13E8A568B29E%7D.pdf>>, consultado el 07 de junio de 2014.

- Ayudará a que la sociedad comprenda mejor las opciones que los intermediarios financieros ofrezcan en su momento.
- Una población mejor educada puede identificar con menores dificultades los casos de abuso y fraude, lo que además de apoyar los esfuerzos de protección al consumidor de las autoridades, contribuye a fortalecer la confianza en el sistema financiero y la estabilidad de los intermediarios del sector.
- El logro de los objetivos de la política económica se facilita bajo la presencia de un público capaz de entender tanto dichos objetivos como las acciones que se pondrán en marcha para lograrlos.

## CAPÍTULO II. LA CONDUSEF COMO PROMOTORA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

### **2.1 Antecedentes**

El 18 de enero de 1999, derivado de la crítica situación económica que desde décadas atrás México atravesaba, y con el objetivo de procurar la equidad entre los usuarios y las instituciones financieras, se incorporó al sistema financiero mexicano la institución que se encargaría —desde entonces— a la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros: La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

La CONDUSEF —establecido en su Estatuto Orgánico— es un “organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con autonomía técnica y jurídica para dictar su resoluciones y laudos, facultades de autoridad para imponer las sanciones correspondientes, así como las atribuciones y obligaciones que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y las demás leyes, reglamentos y disposiciones aplicables que hagan referencia la Comisión Nacional”.<sup>21</sup>

En la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), artículo 5to, se establece que la CONDUSEF tiene como finalidad promover, asesor, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera parcial, promover la equidad en las relaciones entre estos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero.

### **2.2 Facultades de lo CONDUSEF**

Con objeto de crear y fomentar una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la CONDUSEF fue facultada para desempeñar actividades en

---

<sup>21</sup> “Estatuto Orgánico de la CONDUSEF” en <[http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco\\_juridico/estatuto.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/estatuto.pdf) >, consultado el 04 de mayo de 2015.

beneficio de los usuarios de servicios financieros mediante dos tipos de acciones. Por un lado están las preventivas, que son de carácter técnico y están encaminadas a prevenir, informar y promover la educación financiera. Por el otro lado las correctivas, de carácter jurídico orientadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Cuadro 4. Funciones de la CONDUSEF

<b><u>ACCIONES PREVENTIVAS</u></b>	<b><u>ACCIONES CORRECTIVAS</u></b>
<p>Promover la cultura financiera, divulgar y explicar los derechos, obligaciones y condiciones de los productos y servicios que ofrece el sector financiero así como elaborar programas de Educación Financiera.</p>	<p>Ofrecer asesorías técnico jurídico</p>
<p>Elaborar estadísticas sobre los niveles de atención a los usuarios, lo que permitirá evaluar los niveles de atención y las principales causas por las que se presentan inconformidades.</p>	<p>Actuar de intermediario ante las inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario respecto a una institución.</p>
<p>Emitir recomendaciones a las instituciones financieras con el fin de crear conciencia a los organismos sobre la importancia de proporcionar información clara, oportuna y veraz.</p>	<p>Arbitrar las audiencias en las que no fue posible conciliar los intereses de las partes, por lo que la CONDUSEF actúa como árbitro, y con base en las pruebas presentadas por ambas partes se determine quién tiene la razón.</p>
<p>Mantener el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, que cuenta con información corporativa de cada una de las instituciones financieras, con el objetivo que los usuarios puedan consultar si la entidad está debidamente autorizada para operar.</p>	<p>Ofrecer solicitudes de defensoría legal gratuita a los usuarios que desean obtenerla y que no cuentan con los recursos necesarios para contratar un defensor gratuito.</p>

Promover cambios a la Ley con el fin de crear, modificar o derogar disposiciones y normativa que contribuyan realmente al sano desarrollo del sistema financiero.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de <<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64.pdf>>, consultado el 08 de mayo de 2015.

### 2.3 Ámbito de competencia

El ámbito de competencia de la CONDUSEF es muy amplio, pues lo conforman la mayoría de las instituciones financieras<sup>22</sup>:

Cuadro 5. Instituciones supervisadas por la CONDUSEF

Sociedades controladoras	Instituciones de seguros
Instituciones de crédito	Sociedades mutualistas de seguros
Sociedades financieras de objeto múltiple	Instituciones de fianzas
Sociedades de información crediticia	Administradoras de fondos para el retiro
Casas de bolsa	PENSIONISSSTE
Especialistas bursátiles.	Operadoras de la base de datos nacional del SAR
Fondos de inversión	INFONACOT
Almacenes generales de depósito	Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo
Uniones de crédito	Sociedades financieras populares
Casas de cambio	Sociedades financieras comunitarias

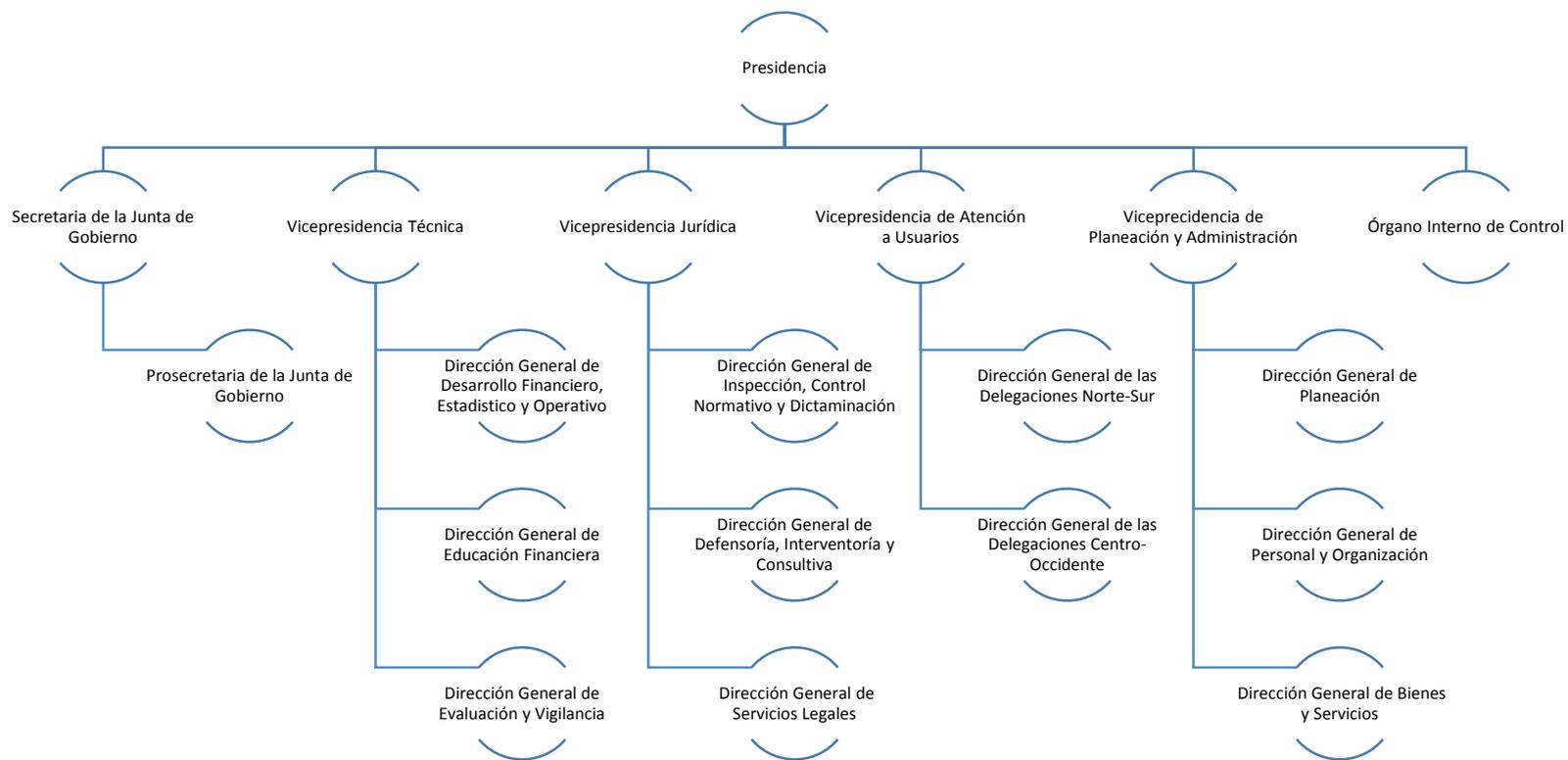
Fuente: Elaboración propia con datos tomados de <<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64.pdf>>, consultado el 08 de mayo de 2015.

### 2.4 Estructura

<sup>22</sup> “Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros” en <<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64.pdf>>, consultado el 04 de mayo de 2015.

La CONDUSEF cuenta con los siguientes órganos y unidades administrativas para su adecuado funcionamiento, conforme a lo dispuesto por el artículo 3º de su Estatuto Orgánico:

Cuadro 6. Estructura orgánica de la CONDUSEF



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de <[http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco\\_juridico/estatuto.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/estatuto.pdf)>, consultado el 01 de julio de 2015.

La CONDUSEF brinda sus servicios a los usuarios de toda la República Mexicana a través de sus 37 delegaciones, 32 distribuidas en los estados, cuatro en el Distrito Federal y una delegación virtual, cuenta además con un centro de atención telefónica y con 52 módulos en diferentes municipios:

Cuadro 7. Delegaciones, por región, de la CONDUSEF

<b>Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente</b>	
• Aguascalientes	• Metropolitana Sur
• Coahuila	• Michoacán
• Colima	• Morelos
• Durango	• Nayarit
• Edo. de México	• Puebla
• Guanajuato	• Querétaro
• Hidalgo	• San Luis Potosí
• Jalisco	• Tlaxcala
• Metropolitano Norte	• Zacatecas
• Metropolitana Oriente	

<b>Dirección General de Delegaciones Norte-Sur</b>	
• Baja California	• Quintana Roo
• Baja California Sur	• Sinaloa
• Campeche	• Sonora
• Chiapas	• Tabasco
• Chihuahua	• Tamaulipas
• Cd. Juárez	• Yucatán
	• Veracruz

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de <<http://www.condusef.gob.mx/index.php/oficinas-de-atencion>>, consultado el 02 de julio de 2015.

## **2.5 Atribuciones de la Dirección General de Educación Financiera**

De acuerdo con el artículo 15 ° del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, el diseño y la difusión de programas, planes y materiales sobre educación financiera están encomendados a la Dirección General de Educación Financiera (DGEF). En ellas se establecen ciertos lineamientos, los cuales (en su mayoría) se han cumplido:

**Actuar como enlace con las instituciones financieras, dependencias y entidades de las Administración Pública Federal y organismos internacionales, en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones:**

El 13 de junio de 2011 la CONDUSEF y la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF) firmaron un convenio de colaboración que tuvo vigencia a partir de la fecha de su firma hasta el quince de septiembre de 2012. El convenio tiene por objeto que las instituciones realicen acciones encaminadas a asesorar, fomentar, proteger y defender los intereses de los usuarios mediante las siguientes acciones:

- Establecer módulos de información y atención a usuarios en las oficinas de la ALDF para difundir información y, en su caso, canalizar a los que deseen presentar formalmente declaraciones y consultas
- Ofrecer programas culturales sobre temas relacionados con la educación financiera, así como apoyar la distribución a la ciudadanía la revista “Proteja su Dinero”.
- Facilitar los espacios físicos —dentro de las instalaciones de la ALDF— para la realización de foros, conferencias y demás eventos que contribuyen a la difusión de información y orientación.

En el 2014, junto con el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), CONDUSEF lanzó el “Financiamiento para tu empresa. Desarrolla tu negocio”, guía para empresarios que busca impulsar el crecimiento de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPyMES). Dicha publicación orienta a los emprendedores sobre la importancia de realizar un plan de negocios, las diversas fuentes de financiamiento a las que pueden acceder, así como las consideraciones que se deben tomar en cuenta antes de contratar un crédito, entre otros aspectos.

**Difundir los precios, comisiones y características de los servicios y productos financieros, con la finalidad de apoyar a los Usuarios en la toma de decisiones y fomentar la competencia entre Instituciones Financieras:**

En el 2009, la CONDUSEF lanzó el programa “Educación Financiera, Tu ganancia”, proyecto que está orientado a desarrollar y mejorar las habilidades para las finanzas personales (por ejemplo, presupuestar los gastos de la casa, identificar la tarjeta de crédito más barata, tener un fondo de ahorro para enfrentar imprevistos y preparar el retiro laboral).

El programa busca brindar a las personas información precisa, clara y sencilla mediante la publicación, en su sitio WEB, de cuadros y tablas que comparan los costos y características de los productos y servicios financieros que ofrecen las distintas instituciones en el mercado.

**Desarrollar y, en su caso coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera:**

En el 2011, la CONDUSEF desarrolló las Guías de Educación Financiera para el Maestro de primaria con el objetivo de impartir hábitos económicos sanos, tomar mejores decisiones sobre el dinero y brindar a los profesores un instrumento sencillo y claro que les permita transmitir al alumno conceptos económicos y financieros básicos. La iniciativa está integrada por seis guías, una para cada grado, y forma parte de las acciones que en materia de Educación Financiera impulsa la CONDUSEF para diferentes sectores de la población, y que es apoyada por la Secretaría de Educación Pública (SEP), ya que es la encargada de distribuir el material en las más de 98,500 escuelas primarias tanto públicas como privadas del país.

**Establecer y mantener relaciones con instituciones educativas, financieras, medios de comunicación, autoridades y organismos públicos y privados, y**

**organismos internacionales, con la finalidad de fomentar la educación financiera:**

En el 2010, la CONDUSEF impartió el curso de capacitación “Sanas Prácticas en Materia en Cobranza” a la empresa Cobranza y Recuperación S.A. de C.V. El objeto del curso fue difundir las nuevas facultades con que cuenta este organismo, informales sobre los convenios de colaboración en materia de cobranza que se tienen celebrados, así como el procedimiento de quejas por malas prácticas en materia de cobranza. Al final del curso se procedió a la firma de un convenio de colaboración entre la citada empresa y la CONDUSEF, el cual tiene por objeto procurar que las prácticas de cobranza se realicen de forma razonable, conforma a derecho.

Compartamos Banco y la CONDUSEF —con la finalidad de realizar acciones encaminadas a fomentar la cultura financiera en México en el sector popular— firmaron un convenio el 12 de enero de 2012 en el cual se comprometen a trabajar conjuntamente temas de asesoría y capacitación, así como información sobre el uso de los servicios y productos financieros. Esto se dará a través de la elaboración y distribución de materiales y diversas actividades enfocadas en el segmento popular.

El 7 de agosto de 2013, la CONDUSEF, en coordinación con la Asociación de Bancos de México (ABM), la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) y la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE) realizó la presentación de un esquema de nuevos contenidos informativos para fomentar el desarrollo de capacidades financieras de la población. De manera coordinada, se dieron a conocer 6 cuadernos, cuyo eje principal es ofrecer información sencilla, clara y precisa a la sociedad sobre temas importantes como son: Presupuesto, Ahorro, Crédito, Inversión, Retiro y Seguros.

**Diseñar y administrar herramientas web que difundan información o contenidos en materia de educación financiera:**

En el 2013, la CONDUSEF puso a disposición del público en general la aplicación llamada “Presupuesto Familiar”, la cual permite que las personas puedan llevar un control de sus ingresos ya sea por sueldo, incentivos o prestaciones y tener registro de sus gastos en rubros como alimentación, casa, créditos, impuestos. La aplicación contiene un simulador que permite a los usuarios calcular su capacidad de ahorro de acuerdo a los ingresos y gastos registrados, así como el tiempo que se tardaría en ahorrar determinada cantidad.

La CONDUSEF, en el 2013, lanzó una convocatoria —al público en general— para participar en el Diplomado En Educación Financiera en la modalidad E-learning. El diplomado tiene el propósito de impartir conocimientos generales sobre las instituciones financieras, los productos y servicios que éstas ofrecen y las autoridades que las regulan, así como conocer la evolución del Sistema Financiero Mexicano en las últimas décadas. El curso constó de tres módulos: a) El Derecho Financiero Privado y Social, el Sistema Financiero Mexicano, los sectores que lo integran y sus autoridades; b) Las Instituciones Financieras, y c) Operaciones Financieras.

### **Administrar y actualizar el Sitio Web de Cuadros Comparativos de servicios y productos financieros de la Comisión Nacional:**

Con la finalidad que el público en general conozca y cuente con información oportuna y transparente relacionada con las instituciones financieras, en el 2012, la CONDUSEF lanzó una nueva herramienta informática dentro su página electrónica, en donde se podrá encontrar información corporativa de las Instituciones Financieras inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) (por ejemplo, ubicación, teléfono, correo electrónico, estatus administrativos, su objeto social, principales funcionarios).

En el 2015, la CONDUSEF puso en funcionamiento en su página de internet, un micro sitio denominado “Conoce y denuncia las Cláusulas Abusivas”, a fin que los usuarios las conozcan y puedan denunciarlas.

En el micro sitio, los usuarios podrán conocer los 23 tipos de cláusulas abusivas, las instituciones que las tienen incluidas en sus contratos y en qué productos se localizan. Además contiene material de apoyo, de orientación y consejos prácticos.

El objetivo es que el usuario sea capaz de identificar las cláusulas potencial o efectivamente abusivas que se encuentran contenidas en los contratos y ejercer sus derechos a reclamar o denunciarlas ante la CONDUSEF.

### **Coordinar el Consejo Editorial de la revista “Proteja su Dinero”:**

Desde el 2009, la CONDUSEF publica —mensual y gratuitamente— artículos, entrevistas, cuadros comparativos y descriptivos y ejemplos prácticos, sobre productos y servicios financieros. El material se distribuye por la página web de la institución o suscribiéndose por correo electrónico.

### **Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población:**

Cada año, desde 2008, diversas instituciones públicas, privadas, educativas y sociales se unen para promover temas referentes a la educación financiera a través de pláticas, talleres, obras de teatro, conferencias, etc. en todo el país. En la semana de EF se distribuyen materiales educativos y hay actividades para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Objetivo: La iniciativa pretende generar conciencia sobre la importancia de la educación financiera y del uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros. Las actividades y los contenidos giran en torno a cinco ejes temáticos: presupuesto familiar, ahorro, crédito y seguros.

Como parte de las estrategias de la educación financiera, la CONDUSEF fomenta una participación más activa de las instituciones del sistema financiero, mediante la difusión de sus respectivos programas educativos, tal es el caso de “Finanzas y Bienestar: El Ciclo de la Vida” que, mediante juegos interactivos, enseña a los niños y adolescentes cómo las decisiones económicas y financieras están presentes en las diferentes etapas de nuestra vida. La dinámica de la exposición se centra en un recorrido conformado por siete estaciones: El túnel de la vida, las herramientas financieras: ciclo de la vida, tus metas y el ahorro, el juego de la vida, decisiones en familia, el mundo financiero y CONDUSEF.

Desde que inició su recorrido, en 2009, la exhibición ha recorrido ocho ciudades y ha recibido poco más de 70,000 visitantes.

**Elaborar y difundir de publicaciones institucionales, campañas informativas y cualquier otro material que contribuya al fomento de la educación financiera:**

En el 2011, la CONDUSEF creó y lanzó —mediante su sitio web— la Guía Familiar de educación financiera con la finalidad que la familia aprenda a: a) planear sus gastos; b) identificar cuál tarjeta de crédito es la que mejor responde a sus necesidades, y c) cómo contratar un seguro (y cómo identificar cuáles seguros necesitan).

El 5 de octubre de 2010, Profeco y la CONDUSEF presentaron, ante jóvenes universitarios del ITESM, un decálogo sobre finanzas personales y familiares titulado: 10 pasos para una economía familiar sana y 10 errores financieros que afectan tu bolsillo.

En esta presentación, la CONDUSEF promovió el consumo inteligente, evitando las compras por impulso, siendo críticos con las promociones y la publicidad, e informándose previamente para realizar un gasto consciente y responsable.

Con la finalidad de promover e impulsar la inclusión y educación financiera en los niños, la CONDUSEF, a partir del 2014, pone a disposición cuatro juegos financieros para introducir a los niños conceptos básicos que les ayuden a empezar a involucrarse en sus finanzas personales (por ejemplo, cómo sacarle provecho a su domingo o mesada). A través de estas herramientas —distribuidas en su página web— la institución busca que los pequeños aprendan los principios fundamentales de educación financiera como: ahorro, presupuesto, crédito, seguros, consumo inteligente, entre otros; y de esta manera estén mejor preparados para tomar decisiones financieras informadas a futuro.

CONDUSEF, en el 2011, presentó “Educación Financiera en tu Empresa”. Esta iniciativa desarrolla y difunde contenidos prácticos sobre finanzas personales y el uso adecuado de los productos y servicios financieros para los colaboradores de empresas privadas e instituciones públicas, sin importar su tamaño o giro. El valor agregado de “Educación Financiera en tu Empresa” es identificar las dudas y necesidades concretas que los

trabajadores e instituciones tienen sobre estos temas, con el fin de generar información oportuna y herramientas útiles para su atención.

Actualmente se encuentran registradas un total de 15 empresas e instituciones entre las que destacan: PEMEX, Walmart, Infonavit, Grupo Modelo y Grupo Bimbo.

Esta iniciativa no tiene costo alguno para las empresas e instituciones que desean incorporarse debido a que la difusión de los mensajes es a través de sus propios canales de comunicación interna, como intranets, publicaciones, correos electrónicos y pláticas con especialistas que realizan directamente en los centros de trabajo.

## **2.6 Reforma financiera**

El aumento de los servicios financieros en todo el país, el surgimiento de nuevos participantes y la diversidad de productos, hacen necesaria una regulación más especializada en materia de contratos, supervisión transparencia, información y publicidad, además de requerirse nuevos procedimientos que permitan resolver de manera más clara y expedita las controversias que surgen como consecuencia de la interacción entre el usuario y la institución financiera.

A partir de la promulgación de la Reforma Financiera del 2014 se consideró necesario adecuar el marco jurídico que regía a la CONDUSEF con el objetivo de otorgarle más facultades de supervisión y crear un nuevo enfoque de servicio y mejorar —en materia de Educación Financiera— la protección al usuario de servicios financieros, así como hacer efectiva la equidad en las relaciones entre éstos y las instituciones financieras, para mejorar el aprovechamiento de los productos que ofrece el mercado.

### **2.6.1 Buró de Entidades Financieras**

Una de las mayores atribuciones fue la aprobación para crear el Buró de Entidades Financieras (BEF). En el artículo 8 Bis de la LPDUSF se establece que la CONDUSEF mantendrá una plataforma —publicada en su página WEB— con los productos que ofrecen las instituciones financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, y otra información que resulta relevante para informar

el desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir a la adecuada toma de decisiones de los usuarios de los servicios financieros.

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la LPDUSF, el Buró de Entidades Financieras contendrá la siguiente información<sup>23</sup>:

- I. Los datos de identificación sobre las Entidades Financieras que se encuentren en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros a que se refiere la Ley.
- II. Las características de los productos y servicios financieros que ofrecen las Entidades Financieras, preferentemente mediante el uso de Contratos de Adhesión, incluyendo los requisitos de contratación, costos y beneficios, y en su caso, comisiones, limitaciones, alcances y exclusiones de los mismos.
- III. Las Entidades Financieras cuyas actividades se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de sus operaciones y servicios financieros, conforme a la normativa emitida por la Comisión Nacional, así como las acciones que se ordenen para su debida corrección y cumplimiento.
- IV. El número y monto de las sanciones que se hubieren impuesto a las Entidades Financieras por la Comisión Nacional en términos de las disposiciones aplicables.
- V. Las consultas, reclamaciones y controversias que conozca la Comisión Nacional, así como las que se presenten directamente en las Entidades Financieras.
- VI. Las recomendaciones que emita la Comisión Nacional a las Entidades Financieras en el ámbito de su competencia, incluyendo las de carácter general.
- VII. Las cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión que identifique la Comisión Nacional, y las resoluciones por las que ordene la supresión de las mismas.

---

<sup>23</sup> "DISPOSICIONES de carácter general para la organización y funcionamiento del buró de entidades financieras." en <[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5351750&fecha=09/07/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5351750&fecha=09/07/2014)>, consultado el 25 de junio de 2015.

- VIII. Las opiniones que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional emita en los casos de comisiones y otros conceptos que impliquen una contraprestación recibida por una Entidad Financiera en la operación de que se trate, de conformidad con el artículo 56 Bis de la Ley.
- IX. Las disposiciones de carácter general y ordenamientos que la Comisión Nacional emita para regular el actuar de las Entidades Financieras.
- X. Las ofertas públicas del Sistema Arbitral en materia financiera, previamente determinadas e inscritas por las Entidades Financieras ante la Comisión Nacional para facilitar la solución de controversias futuras originadas por operaciones o servicios contratados por los Usuarios.
- XI. La información sobre el cumplimiento de las Entidades Financieras a los registros que administre la Comisión Nacional.
- XII. Los resultados del ejercicio de la facultad de supervisión de la Comisión Nacional a las Entidades Financieras, entre los que se podrá incluir la calificación final que hayan obtenido los productos y servicios evaluados.
- XIII. Los programas de educación financiera que las Entidades Financieras, en su caso, desarrollen y pongan a disposición del público en general.
- XIV. La información que las Autoridades Competentes generen en el ámbito de sus atribuciones y que consideren relevante para informar al Usuario, de conformidad con el ANEXO ÚNICO a las presentes disposiciones.
- XV. Otra información que, a juicio de la Comisión Nacional, resulte relevante para informar al Usuario acerca del desempeño de las Entidades Financieras en la prestación de sus servicios o productos. Dicha información se hará del conocimiento de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional

Por su parte, las Entidades Financieras tienen la obligación de proporcionarle a la CONDUSEF<sup>24</sup>:

- a) El tipo de producto o servicio.- Nombre genérico ofertado por la Entidad Financiera.

---

<sup>24</sup>“DISPOSICIONES de carácter general para la organización y funcionamiento del buró de entidades financieras.” en <[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5351750&fecha=09/07/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5351750&fecha=09/07/2014)>, consultado el 25 de junio de 2015.

- b) El nombre comercial.- Denominación con la que la Entidad Financiera da a conocer al público en general el producto o servicio.
- c) Las características.- Información básica del producto o servicio.
- d) Los requisitos de contratación.- Información que requiere conocer cualquier persona para adquirir el producto o servicio.
- e) La limitación del producto.- Información sobre las restricciones que tiene el producto o servicio ofertado.
- f) El alcance del producto.- Beneficios relevantes del producto o servicio ofertado.
- g) Las exclusiones o restricciones.- Principales salvedades del producto o servicio ofertado, cuyo conocimiento resulte relevante para el potencial Usuario.
- h) Los costos de contratación.- Pago o desembolso inicial que debe efectuar el Usuario para contratar un producto o servicio, cuando proceda, así como las comisiones a que está sujeto dicho producto o servicio.
- i) La dirección electrónica específica en la que se encuentran sus programas de educación financiera.

### **2.6.2 Cláusulas Abusivas**

En los contratos que los usuarios firman con las entidades financieras para el uso de productos o servicios financieros, a veces se incluyen cláusulas que versan sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implica la contraprestación recibida por la Institución Financiera y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del usuario, a este tipo de estipulaciones se les denomina abusivas. Derivado de la reforma financiera, la CONDUSEF puede sancionar a las instituciones financieras por este tipo de cláusulas en su contrato. En el artículo 56 de la LPDUSF se señala que la institución supervisora revisará y, en su caso, propondrá a las instituciones financieras modificaciones a los modelos de Contratos de Adhesión utilizados en sus diversas operaciones.

Cuadro 8. Cláusulas abusivas divididas por tipo de contrato

Contratos de Adhesión	Créditos de Nómina	Créditos Comerciales	Cuenta Corriente o Revolventes	Cuentas de Ahorro	Seguros	Seguro de vida y accidentes
Limita los derechos del Usuario	Vencimiento anticipado del crédito en función de la cancelación de la cuenta de depósito de nómina	Establecer que la Institución financiera realice cambios a la forma de pago ya pactada	Implementar cargos de adeudos sin establecer el plazo ni el saldo	Implementar cargos de adeudos sin establecer el plazo ni el saldo	En pólizas individuales, condicionar indemnización a que la póliza esté vigente al momento de la reclamación.	Excluyan de seguros de muerte accidental los actos dolosos, siempre y cuando no sea sujeto activo o provocador.
Obligar al usuario mostrar pruebas que acrediten operaciones efectuadas a la institución financiera.	Vencimiento anticipado del crédito en función del termino laboral del usuario	Prohibir la contratación de otro crédito o movilidad del mismo	Establecer autorización para cobrar parcialidades de crédito en otra cuenta del usuario con otra institución financiera	Establecer autorización del usuario para cargar a su cuenta el saldo de otro créditos sin indicar el plazo y saldos, salvo que se trate de prenda en efectivo		
Establecer obligaciones indeterminables para el usuario	Establecer la acreditación de pago hasta realizar la transferencia de	Trasladar al usuario obligaciones correspondientes a la institución	Establecer que se avise con antelación a la institución financiera la	Establecer el traspaso de la cuenta a otra institución sin		

	los recursos a la institución financiera	financiera que sean requisitadas por entidades supervisoras.	realización del pago del crédito	previo aviso		
Terminar un contrato sin notificación previa			Establecer que pagos anticipados se apliquen a discreción de la institución financiera			
Cancelar el contrato en función de actos no vinculados con las obligaciones del usuario			Limitar la disposición de saldos en cuentas de depósito abiertas con la misma institución mientras esté vigente el crédito, salvo que esté en garantía			
Permitir realizar cambios en el contrato pactado.			Cancelar el crédito derivado del incumplimiento con otra institución			

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de < [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco\\_juridico/disposiciones-clausulas-abusivas.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/disposiciones-clausulas-abusivas.pdf)>, consultado el 18 de julio de 2015

### 2.6.3 Las Ventas Atadas

La CONDUSEF estableció que derivado de la publicación de la Reforma Financiera, quedan prohibidas las ventas atadas en la contratación de algún producto o servicio financiero; es decir condicionar la venta o contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio.

De esta manera, estarán prohibidas prácticas como las siguientes<sup>25</sup>:

- Cuentas de Depósito. Ninguna institución financiera podrá obligarte a contratar el servicio de Banca por Internet avanzado o con costo al abrir una cuenta de depósito.
- Pagaré liquidable al vencimiento. En la contratación de este tipo de instrumentos de inversión, ya no se podrá condicionar la apertura de una cuenta de depósito, como cuenta eje.
- Créditos al consumo. En el caso de los Créditos de Nómina, se prohíbe la condicionante de contratar un seguro determinado de vida y/o de desempleo para solicitar este tipo de créditos con determinada aseguradora, es decir, el cliente podrá presentar el que más le convenga.
- Crédito automotriz. Ya no se podrá obligar al cliente a contratar el seguro de vida con incapacidad total y permanente, así como el aseguramiento del vehículo con el mismo grupo financiero o la aseguradora que tiene convenio con la institución otorgante del crédito. Es decir, el cliente podrá hacerlo con la institución que más le convenga.
- Créditos garantizados a la vivienda. Al adquirir una vivienda, ya no te podrán obligar a contratar una cuenta de cheques para realizar los depósitos de los pagos, la contratación de seguros de vida con incapacidad total o permanente, así como seguros de daños sólo con la aseguradora perteneciente al grupo financiero. Es decir, el cliente podrá hacerlo con la institución que más le convenga.

---

<sup>25</sup> "PROHIBIDAS LAS VENTAS ATADAS: CONDUSEF." en < <http://www.condusef.gob.mx/index.php/comunicados-de-prensa/1013-con-la-reforma-financiera-quedan-prohibidas-las-ventas-atadas-condusef>>, consultado el 20 de julio de 2015.

Estas prácticas serán sancionadas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros, con lo que se prevé que en caso de los créditos, las compañías de seguros podrán tener una mayor apertura en el mercado y ofrecer productos que sean útiles tanto para los usuarios como para los otorgantes del crédito, estimulando la competencia con mejores servicios y a mejores precios, y desde luego con mayor transparencia en beneficio de los usuarios de productos y servicios financieros.

Por lo tanto, el usuario será quien decida la institución financiera para contratar el servicio o producto financiero que requiera, y no podrá ser condicionado a hacerlo con alguna institución determinada, facilitando su movilidad.

#### **2.6.4 Despachos de Cobranza**

El siete de octubre del 2014 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, por lo que las entidades financieras deberán sujetarse a las nuevas reglas respecto a las prácticas de cobranza realizadas por los despachos que gestionan su cartera de crédito.

Como resultado de la Reforma Financiera, la CONDUSEF posee ahora nuevas herramientas para vigilar que, a través de los bancos, sociedades financieras de objeto múltiple, reguladas y no reguladas, sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras comunitarias, entre otras, se apliquen sanas prácticas en materia de cobranza.

A partir de la publicación de estas disposiciones, las entidades deben dar cumplimiento a las obligaciones establecidas y adecuar los contratos de prestación de servicios que hubieren suscrito con sus despachos de cobranza con anterioridad, a efecto de éstos y su personal de cobranza cumplan, entre otras cosas con las siguientes condiciones o actos<sup>26</sup>:

---

<sup>26</sup> "NUEVAS REGLAS PARA LOS DESPACHOS DE COBRANZA" en < <http://www.condusef.gob.mx/index.php/comunicados-de-prensa/1100-se-publican-nuevas-reglas-para-los-despachos-de-cobranza>>, consultado el 20 de julio de 2015.

- Identificarse plenamente;
- Dirigirse al deudor de manera respetuosa;
- Comunicarse o presentarse entre las 7 de la mañana y hasta las 22 horas;
- Documentar por escrito con el deudor, obligado solidario o aval, el acuerdo de pago;
- Utilizar números de teléfono que aparezcan y que posibilite su identificación por parte del deudor;
- No utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;
- No amenazar, ofender o intimidar al deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;
- No realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de deudores solidarios o avales;
- No enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales, o se ostente como representante de algún órgano jurisdiccional o autoridad;
- No establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores;
- No recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;
- No realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores, y
- No realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

Las entidades financieras que incumplan con lo previsto en las disposiciones, podrán ser objeto de sanciones si los despachos de cobranza que tengan contratados aplican procedimientos de cobro que se apartan de las sanas prácticas.

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN MÉXICO

Desde el 2008, derivado del desarrollo acelerado de los mercados financieros, la complejidad y oferta de los productos y servicios financieros, el mayor número de instituciones financieras y los cambios normativos en nuestro país se ha propiciado un incremento en la necesidad de un buen nivel de educación financiera. No obstante, a este tema no se le ha dado la importancia que merece. Apenas en los últimos años se han realizado diversos estudios para conocer los conocimientos, hábitos y usos que hace la población de los productos y servicios financieros que ofrece el mercado, con base en ello se han emprendido un conjunto de acciones por parte del gobierno, la iniciativa privada y el sector educativo con la finalidad de promover mayor educación financiera; sin embargo, aún con el avance que se presenta, según las estadísticas, no ha sido suficiente.

En los estudios se tiende a medir los conocimientos y capacidades financieras a partir de preguntas que evalúan el manejo de conceptos como la inflación, tasa de interés, planificación, presupuesto, inversión, diversificación de riesgo, que son necesarios para tomar decisiones financieras importantes. Las capacidades financieras incluyen el comportamiento y las actitudes de una persona en relación a sus finanzas, pueden tomar decisiones acertadas sobre el ahorro, endeudamiento e inversión. Los enfoques pueden ser diferentes, pero en la definición de capacidades financieras se reconoce que el conocimiento por si solo es necesario pero no suficiente para tomar decisiones financieras adecuadas y para acceder a productos y servicios financieros y utilizarlos responsablemente<sup>27</sup>.

### **3.1 ¿Qué variables miden la Educación Financiera?**

---

<sup>27</sup> “Capacidades Financieras en México” en <http://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf>, consultado el 05 de octubre de 2015.

Los elementos que miden el grado de educación financiera han sido seleccionados a partir de la revisión literaria y de los programas implementados tanto en México como en otros países, pues las variables han sido las más utilizadas en los estudios relacionados al tema:

Cuadro 9. Variables que miden la Educación Financiera

<u>Variable</u>	<u>Descripción</u>
<b>Cultura y dinero</b>	Miden los conocimientos adquiridos en el entorno sobre el dinero, su origen y denominaciones, así como su administración en la vida cotidiana del usuario.
<b>Cultura de la prevención y el ahorro</b>	Esta variable mide la consistencia en reservar una parte de los ingresos con el fin de acumular parte de los ingresos con la finalidad de cumplir un propósito en el futuro y contar con la solvencia necesaria para subsanar eventos no deseados
<b>Hábitos de compras</b>	Revisa las rutinas de los individuos basadas en la lógica y el razonamiento para llevar a cabo el proceso de decisión al adquirir o usar bienes y servicios básicos.
<b>Planeación y presupuesto</b>	Miden la frecuencia sobre la planificación del gasto, así como la disciplina para respetar el presupuesto establecido.
<b>Conocimientos y uso de productos y servicios financieros</b>	Esta variable mide las nociones de los individuos sobre el funcionamiento del sistema financiero, instituciones que los representan, servicios que ofrecen, y su incursión como usuarios en el mismo.
<b>Riqueza y prosperidad</b>	Se miden las actitudes y sentimientos adoptados para llevar a cabo el manejo o la administración de los recursos (intelectuales, emocionales,

	económicos y de relaciones) poseídos en un momento determinado.
<b>Actividades emprendedoras</b>	Esta variable mide la organización y reorganización de mecanismos financieros y económicos para darles utilidad práctica.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de

<<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/.../1300>>, consultado el 05 de octubre de 2015.

### **3.2 Principales estudios y encuestas sobre Educación Financiera en México**

Para evaluar las condiciones financieras de los mexicanos se han realizado estudios nacionales (por ejemplo, la Encuesta sobre Cultura Financiera realizada por la UNAM y Banamex, la Encuesta Nacional de Finanzas y Competitividad de las Empresas realizada por el Banco de México, el Banco Interamericano de Desarrollo, la CNBV y el INEGI) con el objetivo de proporcionar pruebas empíricas para comprender el comportamiento de la población mexicana, respaldar el diseño de políticas públicas para mejorar los conocimientos sobre los servicios financieros y su calidad, detectar vulnerabilidades y deficiencias en cada segmento de la población para mejor y orientar las políticas e intervenciones públicas hacia los aspectos más urgentes.

Cuadro 10. Principales estudios y encuestas realizadas sobre Educación Financiera en México

<u>Encuesta</u>	<u>Institución</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Año</u>
<b>Primera Encuesta sobre Cultura Financiera</b>	Universidad Nacional Autónoma de México-Banamex	Conocer, con mayor profundidad, las necesidades e intereses de la población en torno a la percepción y manejo de sus recursos	2008
<b>Cultura financiera de los jóvenes de México</b>	Universidad Nacional Autónoma de México-Banamex	Llevar a cabo un estudio en torno a la cultura financiera de las y los jóvenes México, con el fin de generar conocimiento para contribuir al diseño de oferta educativa, programas, estrategias y políticas públicas que desarrollen herramientas para su bienestar personal, familiar y comunitario., especialmente los económicos.	2014
<b>Educatec Financieramente</b>	Tecnológico de Monterrey Campus Estado de México	Mostrar un panorama general sobre la educación financiera. Fomentar la cultura financiera, no sólo entre sus alumnos, sino también en el público general, mediante videos sobre temas financieros.	2010
<b>Ahorro y futuro: ¿Cómo se preparan los mexicanos para su futuro?</b>	AMAFORE	Conocer las diferencias y similitudes entre la población mexicana, así como la evolución de hábitos y de la perspectiva de los retiros según la edad y actividad de las personas.	2014
<b>Estrategia para la</b>		El presente documento intenta brindar información a personas	

<b>medición de la Inclusión financiera en México</b>	Bankable-CNBV	encargadas de la formulación de políticas y entes reguladores sobre cómo recolectar datos de inclusión financiera a fin de que sirvan como medio para monitorearla y promoverla.	2009
<b>Encuesta sobre preferencias y necesidades de usuarios de productos y servicios financieros del sector ahorro y crédito popular</b>	BANSEFI	La encuesta panel contempla cinco levantamientos (2004 a 2008) y dar seguimiento a un grupo de hogares con el fin de estimar el impacto de las instituciones de ahorro y crédito popular en sus usuarios.	2006
<b>Encuesta Nacional de Inclusión Financiera</b>	CNBV-INEGI	Proporcionar información que permita diseñar políticas públicas en materia de uso y acceso a servicios y productos financieros con la que se generen indicadores oficiales a nivel nacional que permitan a las dependencias públicas el diagnóstico y establecimiento de metas a corto y largo plazo.	2012

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de <[http://www.banamex.com/demos/saber\\_cuenta/pdf/encuesta\\_corta\\_final.pdf](http://www.banamex.com/demos/saber_cuenta/pdf/encuesta_corta_final.pdf)>, <[http://www.banamex.com/es/conoce\\_banamex/quienes\\_somos/prensa/pdf/book\\_brujula\\_digital\\_2014.pdf](http://www.banamex.com/es/conoce_banamex/quienes_somos/prensa/pdf/book_brujula_digital_2014.pdf)>, <[http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/6ea0170044537e049973d9c285b8fd92/MonitoreoTec\\_15-10-10.pdf?MOD=AJPERES](http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/6ea0170044537e049973d9c285b8fd92/MonitoreoTec_15-10-10.pdf?MOD=AJPERES)>, <[http://amafore.org/documentos/Indice\\_de\\_Preparacion\\_para\\_el\\_Retiro.pdf](http://amafore.org/documentos/Indice_de_Preparacion_para_el_Retiro.pdf)>, <<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/enif/enif2012/presentacion.aspx>>, <<http://www.bansefi.gob.mx/AhorroCreditoPopular/EstudiosInvestigaciones/Otros%20Documentos%20Relacionados/2006.pdf>>, <<http://www.cnbv.gob.mx/Transparencia/Documents/Libro%20Blanco%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202012%20FINAL.pdf>>

### 3.3 Aspectos donde refleja la falta de Educación Financiera

Las encuestas, antes mencionadas, ofrecen indicadores interesantes de los comportamientos financieros de una muestra de la población, los cuales se presentan a continuación:

En la Primera Encuesta de Cultura Financiera en México<sup>28</sup>, realizado en 2008 por la UNAM y Banamex, se obtuvo un panorama general sobre el manejo de las finanzas de las familias mexicanas. Por medio de esta encuesta se confirmó la escasa cultura del ahorro que hay Aunque uno de cada cuatro hogares declaró destinar parte del ingreso mensual al ahorro, sólo 14% de los hogares encuestados tiene alguna cuenta de ahorro de depósito o de inversión en alguna institución formal, el resto refirió algún tipo de ahorro o inversión informal, en “tandas” (25.8%).

También se identificó que sólo 18% de las familias reportó haber realizado algún tipo de registro de sus ingresos y egresos, que 56% de las personas refirió contar con una tarjeta de crédito y que la mayoría la utilizaba como una extensión de su ingreso cuando éste último no era suficiente.

Asimismo, 96% de las personas manifestó que nunca se informa acerca de las características de los diversos productos financieros, como son las cuentas de ahorro, inversiones, créditos y fondos para el retiro, lo que es un indicador del nivel básico en la toma de decisiones que prevalece

Se identificó una incipiente cultura de “control y planeación de gastos”. En términos generales, para la mayoría de los mexicanos, la planificación presupuestaria y el seguimiento de los gastos son procesos imprecisos e irregulares. Si bien aproximadamente el 70% de los mexicanos informa que planifica como gastar el ingreso, sólo el 41% lo hace en forma habitual y apenas un tercio se ajusta al presupuesto. En cuanto a la planificación para la vejez y la jubilación también es poco frecuente: menos de

---

<sup>28</sup>“Primera encuesta sobre cultura financiera en México” en [https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta\\_corta\\_final.pdf](https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta_corta_final.pdf), consultado el 11 de octubre de 2015.

un tercio de la población de 60 años informan que han hecho planes para cubrir sus gastos de la tercera edad.

Respecto a la inclusión financiera, en la ENIF (realizada por el INEGI en 2012) se observa una limitada participación de los sectores sociales en los productos y servicios financieros:<sup>29</sup>

- 97% de la población adulta (77.6 millones de personas) tiene la posibilidad de acceso al sistema financiero mexicano; sin embargo sólo 56.0% (39.4 millones), había contratado al menos un producto con el sistema financiero formal. Por otra parte, el 43.7% de los adultos (30.7 millones), ahorra a través de mecanismos diferentes a los ofrecidos por las instituciones financieras. Entre estos mecanismos, los más comunes son guardar dinero en efectivo (64.8%) y participar en tandas (31.7%).

- 35.5% de los adultos (25 millones), mantenían al menos un producto de depósito o ahorro a través de alguna institución financiera. En primer lugar cuentas de nómina, seguido de cuentas de ahorro, cuentas de cheque y en menor medida en depósitos a plazo.

- 27.5% de los adultos (19.3 millones), afirmaron tener algún producto de crédito formal., siendo las tarjetas departamentales el producto más utilizado.

En 2014, Educación Banamex con la colaboración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), realizó una encuesta orientada a conocer la cultura financiera de los jóvenes de 15 a 29 años en México, con el fin de generar conocimiento para contribuir al diseño de oferta educativa, programas, estrategias y políticas públicas que les permitan desarrollar herramientas para participar en la construcción de condiciones para su bienestar personal, familiar y comunitario. Entre los resultados de este estudio destacan los siguientes<sup>30</sup>:

---

<sup>29</sup> "Contexto de la Educación Financiera en México" en <<http://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/03CA201401.pdf>>, consultado el 11 de octubre de 2015.

<sup>30</sup> "Inclusión Financiera" en <<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%206.pdf>>, consultado el 11 de octubre de 2015.

- Más de la mitad de los jóvenes no lleva ningún tipo de registro de su manejo financiero (54%).
- La práctica de llevar un registro de su presupuesto es más alta entre las mujeres (60%) que entre los hombres (40%).
- La construcción de un patrimonio, como adquirir una casa, representa la meta más importante de los jóvenes, aunque 19% aspira a concluir sus estudios y 13% espera establecer un negocio.
- Respecto a los hábitos de ahorro, 52% manifestó hacerlo con regularidad.

A mayor nivel socioeconómico, aumenta la tendencia al ahorro, pues en los niveles socioeconómicos AB, 77% dice ahorrar regularmente parte de sus ingresos, en tanto que en el segmento E, sólo 34% manifestó hacerlo.

De acuerdo con las encuestas, existe la necesidad de alcanzar un mayor grado de educación financiera, ya que los resultados muestran: baja planeación de presupuesto; poca comprensión de los productos y servicios financieros, escasa previsión del ahorro para el retiro; desconocimiento de los mecanismos para solucionar quejas y, bajo nivel de conocimiento de las tasas de interés y comisiones de productos financieros, entre otros.

### **3.4 Propuestas y estrategias para mejorar la Educación Financiera en México**

Esta sección propone la adopción de varias estrategias para dotar a la población mexicana de más y mejores herramientas para apoyar las decisiones que deben tomar diariamente en temas relacionados con sus finanzas personales y familiares:

- Fortalecer y consolidar la unión entre tres sectores importantes: el académico, el privado y el gobierno. Aunque ya existen programas desarrollados conjuntamente, se debe innovar en proyectos (o ampliar los existentes) que permitan la participación de los estudiantes. Una buena forma sería que las instituciones financieras capaciten a jóvenes universitarios para que transmitan el conocimiento

sobre la educación financiera en sus propias escuelas. Tal es el caso del proyecto implementado por BBVA y el ITESM, en el cual estudiantes son capacitados por profesionales para liberar su servicio social dan conferencias (sobre temas de ahorro, crédito, inversión, etc.) a compañeros suyos y de otro sector.

- Diversificar los canales de distribución. Se debe analizar cuáles son los medios más solicitados a más o más vistos para “atacar” por esos conductos con información referente a la educación financiera. De igual forma se deben aprovechar esos medios para promocionar los programas ya existentes, ya que muchas veces la difusión que se les brinda puede resultar escasa o de bajo impacto y, como resultado, un limitado alcance para la población. Se pueden emitir programas de corta duración por la televisión o por el radio, mostrando conceptos básicos financieros y sobre las instituciones que los respaldan como usuarios. De nada sirve la vastedad de programas si no se difunden.
- Capacitar a personal que pueda transmitir los conocimientos financieros que requiere la población mexicana. El gobierno, o incluso la iniciativa privada, deben dotar de información a capacitadores para que repliquen las habilidades adquiridas, se puede realizar por medio de conferencias, talleres o atención personalizada. De igual forma existen programas pilotos con este esquema, lamentablemente los proyectos aún no se han consolidado por falta de interés o de recursos.
- Realizar más encuestas sobre el comportamiento financiero de la población mexicana. Los censos antes mencionados sólo se limitan a un grupo muy reducido de personas que, por lo regular, pertenecen a un estrato social similar. Los estudios deben ser más incluyentes y analizar más rangos etarios, más estratos sociales y personas con diferentes niveles educativos.
- Sectorizar a la población y a las instituciones promotoras. Con base en estudios más especializados, y conociendo las áreas de oportunidad de la población, diseñar programas con varios niveles de impartición, adecuándolas a las necesidades de los individuos. Para el aprendizaje y la enseñanza de la educación financiera se deben considerar varios aspectos para mayor funcionalidad de las iniciativas. Hay usuarios que si ya cuentan con conocimientos previos, requerirán

información más compleja. Por otro lado, las personas bancarizadas necesitarán programas con información básica que les ayudará a integrarse adecuadamente al sistema financiero.

- Desarrollar productos financieros para edades específicas y enviarles información periódica sobre sus características y funcionamiento, por ejemplo, para jóvenes que están a punto de entrar al mercado laboral.
- Las empresas deben diseñar mecanismos para ahorro forzoso de los trabajadores, descontando cierta cantidad de su pago a cambio de un interés, incentivando a que el ahorro sea mayor. Desafortunadamente si no se obliga no se hace.
- Continuar con la iniciativa de implementar educación financiera en las primarias. En 2011, la Condusef desarrolló las Guías de Educación Financiera para el Maestro de Primaria, que tiene como objetivo brindar a los profesores un instrumento sencillo y claro que les permita transmitir al alumno conceptos económicos y financieros básicos. Este proyecto forma parte de las acciones que en materia de Educación Financiera que ha impulsado la Condusef para diferentes sectores de la población, pero que aún no se le ha dado la importancia debido, ya que aún no se implementa obligatoriamente.

## CONCLUSIONES

Con la investigación fue posible obtener una visión del proceso, asimilación y comprensión de la enseñanza de la Educación Financiera en México en los últimos años.

Tomando en cuenta la evidencia empírica investigada de los resultados de las encuestas analizadas, a México aún le falta mucho por alcanzar niveles de cultura financiera óptimos, se está haciendo un gran esfuerzo por innovar y hacer más programas en cuanto a cómo enseñar la educación financiera. La labor es reconocible, pero es insuficiente: aún no se ha logrado bancarizar correctamente a gran parte de la población (por ejemplo, a los niños y jóvenes), no se ha conectado, del todo, a los tres sectores más importantes, el educativo, gobierno y la iniciativa privada, y no se han abatido los conflictos entre usuarios e instituciones financieras.

Se ha demostrado que impartir adecuadamente este tipo de educación es de gran ayuda para abatir el mal uso de los productos financieros para quienes ya están inmersos en el sistema financiero y es de gran apoyo para los que están próximos a integrarse. Existen programas accesibles para la población, lamentablemente aún no se ha llegado a incentivar a las personas por los temas financieros. Los promotores potenciales tampoco se han incluido del todo, no obstante la importancia que tiene la cultura financiera, en el país solo el 10 por ciento de las instituciones promueven programas de educación sobre los servicios y productos que ofrecen.

Se debe alentar a las personas, y acercar a las nuevas generaciones, para continuar entendiendo su conceptualización sobre la cultura financiera, finalmente, el usuario debe estar consciente que —en la mayoría de las ocasiones— quien más pierde es el mismo. Su participación debe ser más activa y creciente, ya que cada vez son más “complejos” los productos que el sistema financiero ofrece y entre más pronto se adquiera esta educación mayor será su bienestar económico y ayudaran a desarrollar el sistema financiero del país orillando a las instituciones financieras a ser más competitivas y más innovadoras en cuanto a productos y servicios.

Las instituciones financieras, en especial los bancos, son componente esencial en el desarrollo innovador del tema. Las instituciones bancarias pueden beneficiarse de la innovación en la educación financiera, ya que les es útil para la promoción de sus productos y para disminuir pérdidas monetarias. Asimismo, es el gobierno quien debe liderar la enseñanza de la educación financiera. Al respecto, la CONDUSEF ha desempeñado un papel fundamental para prevenir, orientar y defender a los consumidores. Las acciones que ha implementado, los programas que ha difundido, y los estudios que ha realizado son esenciales para disminuir los conflictos que se presentan entre las instituciones y la población, un claro ejemplo es entre el 2007 y 2014 que se observó un crecimiento de 142% de los conflictos solucionados por parte de la institución.

La importancia de la educación financiera no se limita a las personas mayores, también es necesaria para los jóvenes, y adquirir conocimientos financieros tiene una serie de ventajas para su vida futura. Como ha destacado la OCDE “los jóvenes generaciones es probable no sólo que se enfrentan a una complejidad creciente en los productos, servicios y mercados financieros, sino también, es probable que soporten más riesgos financieros en su etapa adulta que sus padres”<sup>31</sup>

Es importante conocer la situación de otros países en cuanto a desarrollos innovadores (material, tipo de difusión y programas) de la cultura financiera. Por ejemplo, muchos países ya han incorporado a los programas de estudio de niveles básicos, media superior y superior materias sobre la educación financiera, ya que reconocen la importancia de poseer conocimientos necesarios respecto al tema desde edades tempranas, pues existen múltiples experiencias que confirman que pueden enseñarse finanzas a los niños desde muy temprano en su formación, lo que podría favorecer a su capacidad de lidiar con el dinero y tomar decisiones fundamentadas más adelante en sus vidas.

---

<sup>31</sup>“Una educación de calidad para todos los jóvenes” en <[http://www.ibe.unesco.org/publications/free\\_publications/educ\\_qualite\\_esp.pdf](http://www.ibe.unesco.org/publications/free_publications/educ_qualite_esp.pdf)>, consultado el 04 de octubre de 2015.

## GLOSARIO

### **Afore**

Las Administradoras de Fondos para el Retiro son instituciones financieras que administran las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.

### **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.

### **Aseguradora**

Es la institución financiera que cubre los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución o empresa. La aseguradora es una persona moral.

### **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.

### **Bancos**

Son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad

### **Banxico**

Banco de México: es el banco central de nuestro país, constitucionalmente autónomo, le corresponde regular la emisión y circulación de la moneda, los sistemas de pagos y las actividades financieras para contribuir al equilibrio de la economía. Tiene como fin principal procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda.

### **Burós de crédito**

Nombre que comúnmente reciben las Sociedades de Información Crediticia (SIC). Son instituciones que reciben, procesan y administran información sobre el comportamiento o historial crediticio de los usuarios.

### **Cláusula Abusiva**

A cualquier estipulación, término o condición, establecida en los Contratos de Adhesión, que verse sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por la Institución Financiera y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes.

### **CNBV**

Comisión Nacional Bancaria y de Valores: supervisa y vigila a las entidades financieras de su competencia, tales como bancos, empresas bursátiles, casas de cambio, sociedades de ahorro y préstamo, uniones de crédito.

### **CNSF**

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: inspecciona, vigila y supervisa a las compañías aseguradoras y afianzadoras del país.

### **Consar**

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro: institución encargada de vigilar y regular a las afores y siefores, principalmente.

### **Contrato de Adhesión**

Al documento elaborado unilateralmente por las Instituciones Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la contratación de uno o más productos, operaciones o servicios que lleven a cabo con los Usuarios.

### **Crédito**

El crédito es confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad y compromiso.

### **Defensoría legal gratuita**

Servicio público gratuito que brindan instituciones como Condusef, en el cual un abogado defiende a una persona que necesita representación jurídica ante tribunales y autoridades administrativas.

### **Finanzas personales**

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.

### **Inclusión financiera**

Tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor.

### **Instituciones financieras**

Las instituciones financieras son todas aquellas entidades que forman parte del Sistema Financiero Mexicano, incluyendo las autoridades regulatorias.

### **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 económico.

### **IPAB**

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal que protege los depósitos bancarios de México, para lo cual constituyó un fondo que asegura el dinero que los ahorradores tienen depositado.

### **Meta financiera**

Es identificar la cantidad de dinero que se necesita para lograr la meta establecida, así como la forma de reunirlo; es decir, el plan de ahorro requerido.

### **Mercado financiero**

Término para referirse a cualquier mercado organizado en el que se negocien instrumentos financieros de todo tipo, tanto de deuda como de acciones.

### **Productos financieros**

Instrumentos comprados y vendidos a través de casas de bolsa o bancos, y suelen tener asociada una calificación de riesgo o rating que sirve de guía para los inversionistas

### **Registro de contratos de adhesión (reca)**

Es una herramienta informática que proporciona Condusef para que cada institución registre sus contratos vía internet y facilitar que el público los pueda consultar.

### **Seguros**

El 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).

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

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.

### **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.

## BIBLIOGRAFÍA

1. “ABC de la educación financiera” CONDUSEF, en  
<[http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/mat\\_difusion/abc\\_09.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/mat_difusion/abc_09.pdf)>
2. “Ahorro y Futuro ¿cómo se preparan los mexicanos para su retiro? AMAFORE”, en  
<[http://amafore.org/documentos/Indice\\_de\\_Preparacion\\_para\\_el\\_Retiro.pdf](http://amafore.org/documentos/Indice_de_Preparacion_para_el_Retiro.pdf)>
3. “BANAMEX: saber cuenta” Banco Nacional de México, en  
<<http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/211-banamex-saber-cuenta>>
4. “BANCOMER; Adelante con tu futuro” Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, en <  
<http://www.educacionfinancierabancomer.com/boletin/Boletin110208.pdf>>
5. “Capacidades Financieras en México” Banco Mundial, en  
<<http://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf>>
6. “Cultura financiera de los jóvenes en México” BANAMEX-UNAM, en  
<[http://www.banamex.com/es/conoce\\_banamex/quienes\\_somos/prensa/pdf/book\\_b\\_rujula\\_digital\\_2014.pdf](http://www.banamex.com/es/conoce_banamex/quienes_somos/prensa/pdf/book_b_rujula_digital_2014.pdf)>
7. “DISPOSICIONES de carácter general para la organización y funcionamiento del buró de entidades financieras.” Diario Oficial de la Federación, en <  
[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5351750&fecha=09/07/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5351750&fecha=09/07/2014)>
8. “Educación Financiera” Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, en  
<<http://www.bansefi.gob.mx/EDUFINANCIERA/Paginas/queeslaeducacion.aspx>>
9. “Educación Financiera”, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en  
<<http://www.educacionfinanciera.hacienda.gob.mx/>>

10. "Educación financiera, condición fundamental para alcanzar mejores niveles de competitividad en México" Secretaria de Educación Pública en  
<<http://www.sep.gob.mx/es/sep1/C1651012#.VI4IdiuUerg>>
11. "Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012" INEGI, en  
<<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/enif/enif2012/presentacion.aspx>>
12. "Encuesta Panel sobre Ahorro, Crédito Popular y Microfinanzas Rurales" BANSEFI, en  
<<http://www.bansefi.gob.mx/AhorroCreditoPopular/EstudiosInvestigaciones/Otros%20Documentos%20Relacionados/2006.pdf>>
13. "Estatuto Orgánico de la CONDUSEF" Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en  
<[http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco\\_juridico/estatuto.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/estatuto.pdf) >
14. "Estimulan la educación financiera de los universitarios" Instituto Tecnológico de Monterrey en  
<<http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/por+tema/educacion/estimulaneducacionfinancierauniversitarios2may12>>
15. "Estrategias para la innovación de la educación Financiera en México, el caso del financiamiento al consumo" Nancy Maribel Vargas Adame. Tesis IPN
16. "Especialidad en Microfinanzas" Universidad Nacional Autónoma de México, en  
<<http://www.depfe.unam.mx/especializaciones/microfinanzas/>>
17. Fabiola Sánchez Almaraz "Educación Financiera para todos" Novum México 2012.
18. "Fundamentos de Planeación Financiera" BANAMEX, en  
<[http://www.banamex.com/esp/grupo/saber\\_cuenta/cursos/plan\\_fin/Presentaciones/index.html](http://www.banamex.com/esp/grupo/saber_cuenta/cursos/plan_fin/Presentaciones/index.html)>

19. “Glosario Financiero” Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en  
<<http://www.condusef.gob.mx/index.php/component/seoglossary/glossaries/1/E?Itemid=17>>
  
20. “La Crisis subprime y su impacto en Estados Unidos y México: un análisis desde la perspectiva de la Educación Financiera.” en <  
<file:///C:/Users/CPU/Desktop/0688774.pdf>>
  
21. “La educación financiera en estudiantes de educación básica. Un diagnóstico comparativo entre escuelas urbanas y rurales” Laura Azucena Huchín Flores.
  
22. “Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros” Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en <  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64.pdf> >
  
23. “LIBRO BLANCO INCLUSIÓN FINANCIERA” Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en  
<<http://www.cnbv.gob.mx/Transparencia/Documents/Libro%20Blanco%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202012%20FINAL.pdf>>
  
24. Luis Núñez Álvarez “Educación Financiera, retos, lecciones y planes” Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México 2013, pág. 233.
  
25. “México con baja bancarización” UNAM, en  
<[http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=22860&Itemid=146](http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=22860&Itemid=146)>
  
26. “NUEVAS REGLAS PARA LOS DESPACHOS DE COBRANZA” Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en <  
<http://www.condusef.gob.mx/index.php/comunicados-de-prensa/1100-se-publican-nuevas-reglas-para-los-despachos-de-cobranza>>

27. “¿Qué es la inclusión financiera?” Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en <<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>>
28. “Primera encuesta sobre cultura financiera en México” BANAMEX-UNAM, en <[https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta\\_corta\\_final.pdf](https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/pdfs/encuesta_corta_final.pdf)>
29. “Programa educación financiera de la Asociación de Bancos de México: Acciones y retos” AMIB, en <<http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/seminarios/modernizacion-e-inclusion-financiera-en-america-la/%7BD7A93048-E8D6-B567-FC12-13E8A568B29E%7D.pdf>>
30. “PROHIBIDAS LAS VENTAS ATADAS: CONDUSEF.” en <<http://www.condusef.gob.mx/index.php/comunicados-de-prensa/1013-con-la-reforma-financiera-quedan-prohibidas-las-ventas-atadas-condusef>>
31. “Programa Institucional 2015, Educación Financiera” CONDUSEF, en <<http://www.condusef.gob.mx/index.php/comunicados-de-prensa/1100>>
32. “Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness” OCDE, en <<http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>>
33. “Una educación de calidad para todos los jóvenes” UNESCO, en <[http://www.ibe.unesco.org/publications/free\\_publications/educ\\_qualite\\_esp.pdf](http://www.ibe.unesco.org/publications/free_publications/educ_qualite_esp.pdf)>