



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ECONOMÍA

“La oportunidad de inclusión financiera en México desde dispositivos móviles (*Banca Móvil*); desarrollos recientes”.

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TITULO
DE LICENCIADO EN ECONOMIA**

Presenta

ALBERTO FUENTES VÁSQUEZ



MEXICO, D. F., JUNIO 2016



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.

Agradecimientos

Al Divino por brindarme la oportunidad de obtener otro triunfo personal, y mantenerme con salud, sabiduría, y la mentalidad para lograr esta meta.

A mi querida Madre **Ángela Vásquez** que, aunque ya no está físicamente me cuida y me protege desde el cielo; gracias a su amor incondicional, su perseverancia y por orientar mis pasos para ser una gran persona.

A mi Padre **Félix Fuentes Cerón** que con su ejemplo me empuja a ser una persona responsable y trabajadora; gracias por ser siempre incondicional conmigo y apoyarme en todo momento.

Padres los quiero mucho, Gracias por existir y que el Divino los bendiga siempre.

A mis Hermanos **Félix Emmanuel Fuentes Vásquez** y **Mario Fuentes Vásquez** que **más que hermanos son mis verdaderos amigos**; gracias a su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida. **Este logro también es de ustedes.**

A todos mis amigos y compañeros de Economía: **Alberto Esparza, Daniel Ortiz, Pedro Rosales, Thomas Torreblanca, Jorge Saldierna, Rubén López, Andrés Estrada y Jaime Santoyo** y demás compañeros; gracias por la amistad que me brindaron en el transcurso de este viaje.

A mi amada **Universidad Nacional Autónoma de México** y a la **Facultad de Economía** por brindarme los conocimientos y darme la oportunidad de egresar de ella; me siento sumamente orgulloso de ser un profesionista de la UNAM.

A las personas que han hecho que mi vida sea realmente feliz tanto dentro como fuera de la Universidad. Su cariño es un sentimiento que aprecio y agradezco todos los días, aunque no siempre lo demuestre.

A mi persona, por todo el esfuerzo, voluntad, esmero, ganas, y perseverancia en alcanzar este logro significativo: a pesar de los sacrificios e inconvenientes que se presentaron.

Que el divino les pague a todos y a todas aquellas personas que contribuyeron conmigo.

Alberto Fuentes Vásquez

Introducción.

1. La Banca Móvil, el nuevo enfoque bancario.

- 1.1. Banca Móvil.
- 1.2. La Banca Móvil y su marco regulatorio.
 - a) Corresponsales Bancarios.
 - b) Apertura de cuentas simplificadas.
 - c) Bancos de Nicho.
- 1.3. El Mercado Bancario y el desarrollo de la Banca Móvil en México.
- 1.4. La Telefonía en México.

2. Inclusión Financiera (Contexto actual y retos).

- 2.1. Situación actual.
- 2.2. ¿Por qué incrementar la inclusión financiera?
- 2.3. La experiencia Internacional.

3. La demanda de servicios.

- 3.1. El mercado actual (Clientes).
- 3.2. El mercado actual (Productos)
 - a) Productos, Servicios.
 - b) Canales Bancarios.
- 3.3. Productos actuales de Banca Móvil.
 - a) Cuenta Express BBVA Bancomer.
 - b) Pago Móvil Banorte.
 - c) Transfer Banamex-Inbursa.
- 3.4. El mercado Potencial.

4. Banjecel, la banca móvil Banjercito.

- 4.1. Banjecel.
- 4.2. Banjecel (servicios).
 - a) Consulta de saldos y movimientos.
 - b) Transferencias entre cuentas propias, terceros (Banjercito).
 - c) Transferencias entre cuentas de otro banco.
 - d) Alta y Baja de cuentas.
 - e) Pago de servicios.
 - f) Compra de servicios de comunicación a operadores móviles.
 - g) Solicitud y otorgamiento de préstamos quirografarios en línea.

5. Expectativas Banca Móvil México.

6. Conclusiones.

7. Referencias

Introducción

La escasa bancarización (*inclusión financiera*) de la población de nuestro país, plantea el desafío de extender la oferta de servicios financieros más allá de las fronteras, aprovechando las innovaciones tecnológicas que introduzcan accesibilidad, facilidad, comodidad y seguridad para beneficio de los clientes; incorporando desarrollos que tienen como eje a internet.

De esta forma los teléfonos móviles constituyen un canal potencial para incrementar la *inclusión financiera*, debido a su gran penetración en la población y a la facilidad para conectarse de forma segura y económica.

En el mundo existen alrededor de 100 millones de personas que transaccionan a través de los servicios financieros móviles (Particularmente en Asia y África), grupo, que además sigue en crecimiento constante ¹. Aunque en la mayoría de los países el crecimiento de este servicio es moderado, existen señales de un crecimiento en la demanda de este servicio en algunas regiones.

En México se han realizado algunas modificaciones regulatorias que permiten estar en condiciones para ofertar servicios financieros a través de este canal (teléfono móvil) y así incluir financieramente a la población no bancarizada. El objetivo de este trabajo es valorar el desarrollo y potencialidades de la banca móvil en México desde diferentes puntos de vista relevantes, teniendo como eje de análisis la inclusión financiera.

¹ Alianza para la Inclusión Financiera 2010 (*AFI por sus siglas en inglés*).

1. La Banca Móvil, el nuevo enfoque bancario.

Conforme ha pasado el tiempo también han estado cambiando las reglas del juego para todas las industrias, y el sector bancario no ha estado ajeno.

En la liberalización de los servicios financieros encontramos el caldo de cultivo de la Banca Electrónica; acciones de fusión y adquisición, escenario que otorga oportunidades de ofertar servicios más allá de las fronteras provocando que el sector bancario entre en una competencia más agresiva, derivada de una nueva actividad económica, aunado también a que en el mundo de los servicios financieros, donde los productos son fácilmente copiables por la competencia, únicamente dos elementos pueden producir diferenciación y contribuir al logro una ventaja competitiva: la innovación tecnológica y la calidad del servicio.

Es así como el sector bancario empezó a utilizar un nuevo lenguaje como forma de diferenciación, es decir, se empezaron a diseñar sitios Web y Aplicaciones (para celular) tratando de aprovechar las nuevas formas de actividad económica que ofrece internet.

Esta forma de ofrecer servicios financieros bancarios, en los últimos años ha provocado que diversas instituciones bancarias emprendan el diseño de sitios Web y Aplicaciones para ofrecer sus servicios de banca on-line; la aparición de la Banca por Internet o “Virtual” ha supuesto un cambio radical en la forma de realizar transacciones financieras.

1.1 Banca Móvil

La Banca por Internet ha sido considerada como aquel canal bancario con el mayor potencial de crecimiento y fuente de nuevas oportunidades de negocio, disponibilidad de nuevos instrumentos de marketing y de transacción a escala mundial. Asimismo, el sector financiero al incorporar a la Banca por Internet con gran rapidez implica que: surjan diferencias palpables entre un servicio tradicional y uno on-line y que puedan ofrecerse simultáneamente.

Es importante definir qué se entiende por dicha innovación, asimismo conviene aclarar a través de qué canales se proporciona.

Banca Electrónica: Es un tipo de banca que se realiza por medios electrónicos y comprende los servicios suministrados a través de: cajeros automáticos, teléfono y teléfonos móviles (**Imagen 1**).

Imagen 1: Canales comprendidos por el servicio de Banca Electrónica



Fuente: Elaboración propia con base a la experiencia laboral.

- **Cajeros Automáticos (ATM's²):** Tipo de banca que comprende el servicio a través de una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta con banda magnética o *chip* (débito o crédito), sin necesidad de personal del banco.
- **Teléfono (IVR³):** Tipo de banca que consiste en un sistema telefónico capaz de recibir una llamada e interactuar con un humano a través de grabaciones de voz (a través de respuestas simples).
- **Banca por Internet:** Es un tipo de banca que comprende sus operaciones bancarias a través de la computadora con conexión a internet.
- **Banca Móvil:** Tipo de banca que comprende sus operaciones bancarias a través de un dispositivo (Celular y/o Tablet) con conexión a Internet y no tiene costo.

² También conocido como "ATM", siglas en inglés de *Automated Teller Machine* ("máquina de cajero automático") para mayor información visite: http://es.wikipedia.org/wiki/Cajero_autom%C3%A1tico .

³ También conocido como "IVR", siglas en inglés de *Interactive Voice Response* ("La respuesta de voz interactiva") para mayor información visite: http://es.wikipedia.org/wiki/Respuesta_de_voz_interactiva .



De esta forma las entidades bancarias seguirán invirtiendo en innovaciones tecnológicas, que introduzcan con facilidad, comodidad y seguridad para beneficio de los clientes, esta vez incorporando desarrollos que tienen como eje a internet.

La idea se centra en atraer, mantener y alargar las relaciones de los clientes desarrollando productos adecuados dirigidos a cubrir sus necesidades.

De esta forma surge la **banca móvil** con la finalidad de reducir los costos de sus servicios sin que se pierda el atractivo para el cliente; con el auge del celular surgió un posible canal para dichos servicios.

La **banca móvil** es el servicio de banca electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil, el cual aprovecha las características únicas de los teléfonos móviles para acceder a los servicios bancarios de forma segura, rápida y universal.

Ella permite al sistema bancario aprovechar la infraestructura tecnológica que ya está extendida en casi todo el mundo, la red de telefonía móvil, para llegar de forma más efectiva a mayor número de clientes. Esta posibilidad permite reducir notablemente los costos al tiempo que presenta una opción muy atractiva de acceso a sus servicios.

La esencia del sistema vincula una cuenta bancaria al número de teléfono móvil de un usuario. Este puede acceder a las diferentes opciones disponibles por medio de un menú en el teléfono, cada transacción requiere que el usuario introduzca su número de usuario y contraseña.

La inserción de un usuario, contraseña y el envío de la información cifrada por el enlace digital de la red móvil garantizan los niveles de seguridad requeridos por seguridad informática.



La plataforma a través de la cual opera está relacionada con el mecanismo para acceder desde el móvil al sistema.

Depende de donde radique la aplicación principal que utiliza el usuario y la tecnología de comunicaciones utilizada las opciones pueden ser:

- Uso del acceso a internet desde el móvil (a través del servidor).
- Aplicaciones descargadas al teléfono.
- SMS's⁴.

Las dos primeras opciones son más avanzadas, pero tienen desventajas; requieren del uso de teléfonos más avanzados y que los usuarios cuenten con planes de datos contratados en sus celulares, limitando el servicio para los clientes con celulares más básicos.

La última opción es la más común y es la que está imponiéndose en el mercado el acceso al servicio de **banca móvil** por medio de la mensajería de texto (SMS) garantiza que todos los clientes puedan usarlo, incluso los clientes que tienen menos recursos y con teléfonos de funcionalidad básica. Como desventaja hay que señalar que el contenido de los mensajes se envía en texto limpio.

La parte tecnológica se complementa con la red de sucursales y oficinas corporativas donde los clientes pueden depositar efectivo en sus cuentas electrónicas, obtener soporte (respaldo, información y solución a problemas) y viceversa.

Aunque las soluciones implementadas a lo largo de todo el mundo varían notablemente, en general los servicios disponibles suelen ser:

⁴ El servicio de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (**Short Message Service**)



La importancia de este instrumento radica en que se pueden prestar servicios financieros en zonas donde no hay una sucursal bancaria, en horarios donde las oficinas no atienden al público o simplemente por comodidad, preferimos hacerlo desde un teléfono para evitar perder tiempo.

Uno de los beneficios más directos es que es un servicio gratuito (el único costo es el de servicio de internet de la compañía celular), es seguro y donde se recibe por correo electrónico un comprobante de cada operación y su flexibilidad horaria hace que sea interesante, ya que está disponible las 24 horas del día.

1.2 Banca móvil y su marco regulatorio.

Con la finalidad de permitir el desarrollo de nuevos modelos de negocio bancario, la CNBV, Banco de México y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) modificaron de 2010 las Disposiciones de Carácter General Aplicables a Instituciones de Crédito (Circular Única de Bancos o CUB) para incluir las reglas de operación a través de corresponsales bancarios, servicios financieros móviles, apertura simplificada de cuentas y bancos de nicho.

De esta forma, las medidas regulatorias implementadas en México, se complementan para permitir el uso de canales alternativos en la oferta de servicios financieros, otorgando certeza al usuario sobre los medios de acceso electrónico a los productos financieros que ofrecen las instituciones. Asimismo, se habla de la **Banca Móvil** y se define como el servicio de Banca Electrónica⁵ en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil, cuyo número se encuentra asociado al servicio.

Según López-Moctezuma y Samaniego el proceso de captar recursos para asociarlos a un teléfono móvil se considera un depósito, y dado que en México la captación de recursos está restringida a entidades financieras autorizadas para dicho fin, los modelos de negocio deben ser estrictamente bancarios. Por lo tanto, solo entidades financieras autorizadas pueden ofrecer el servicio en el mercado de servicios financieros móviles; solo fueron necesarios ajustes en la normativa financiera y no en la de telecomunicaciones, para poder operar.

Asimismo, la creación de las cuentas de fácil apertura incrementa el número de usuarios potenciales, incrementando la masa de clientes necesaria para que el sistema sea rentable para los oferentes y muy atractivo para quienes los utilizan. Además, los corresponsales bancarios brindan mayor acceso a la población que se encuentra lejos de una sucursal, para la carga y retiro de efectivo, incrementando la disponibilidad de los recursos de los usuarios de los servicios financieros móviles.

De esta forma, La Secretaría de Hacienda y Crédito Público⁶, implantó las reglas que identifican y conforman los expedientes de los clientes con la finalidad de prevenir el lavado de dinero y al mismo tiempo proporcionar la flexibilidad necesaria para el acceso al esquema de **banca móvil**; permitiendo que los bancos abran distintos tipos de cuentas, dependiendo de los datos de identificación que proporcionen los clientes (**Imagen 2**).

⁵ Como habíamos mencionado es el conjunto de servicios y operaciones bancarias que se realizan a través de medios electrónicos (equipos, medios ópticos o de cualquier tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos y privados).

⁶ Mediante la Resolución que reforma, deroga y adiciona las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, publicada en agosto de 2011.

Imagen 2: Conformación del expediente de acuerdo al tipo de cuenta.

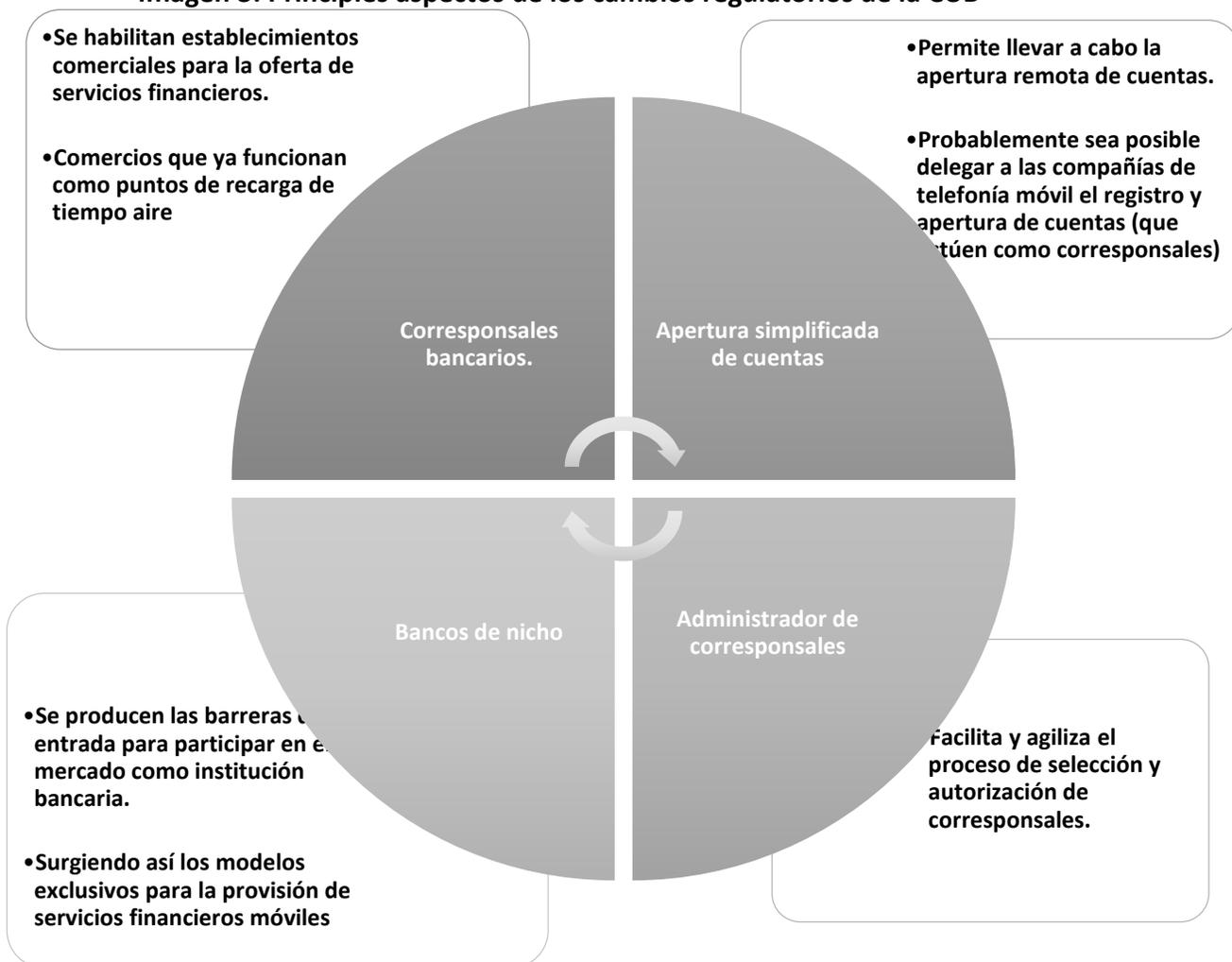
Cuentas de baja transaccionalidad.	Cuentas de bajo riesgo.
<ul style="list-style-type: none">•Expedientes de identificación integrados solo con datos relativos al nombre, fecha de nacimiento y domicilio del cliente.•Sus operaciones se encuentran limitadas a niveles transaccionales inferiores a 2 mil UDI's mensuales.•Solo personas físicas.	<ul style="list-style-type: none">•Expedientes de indentificación integrados solo con datos relativos al nombre, fecha y país de nacimiento, nacionalidad, ocupación, profesión, giro del negocio (en su caso), domicilio particular y teléfono del cliente.•Su límite de operación será establecido por la propia institución de acuerdo a su análisis de riesgos.•Los clientes pueden ser personas físicas y morales.

Fuente: Elaboración propia con base a las modificaciones de CUB 2010.

Como mencionaba en líneas anteriores, con la finalidad de permitir el crecimiento de los nuevos modelos de negocio bancario, la CNBV modificó en 2010 la CUB para incluir las reglas de operación a través de corresponsales bancarios, servicios financieros móviles, apertura simplificada de cuentas, y bancos de nicho.

Así es como las medidas regulatorias recientemente realizadas en México, se integran para permitir el uso de canales alternos en la oferta de los servicios financieros, otorgando certeza al usuario sobre los medios de acceso electrónico a los productos financieros. A continuación, resaltaré los principales aspectos de los cambios regulatorios de la CUB (**Imagen 3**)

Imagen 3: Principales aspectos de los cambios regulatorios de la CUB



Fuente: Elaboración propia con base a los cambios regulatorios de la CUB 2010.

a) Corresponsales Bancarios

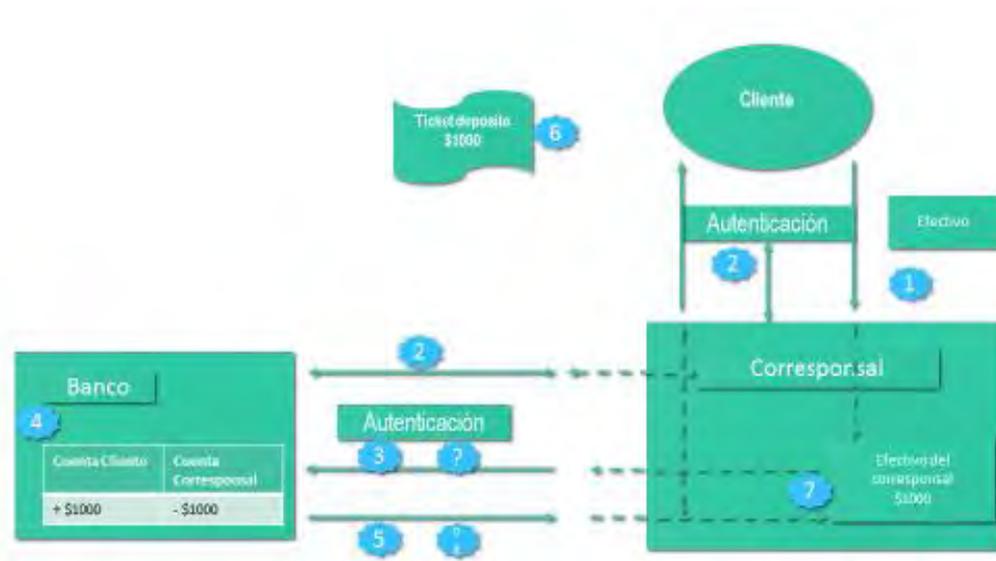
Los corresponsales bancarios son terceros que establecen relaciones o vínculos de negocio con una institución de crédito con el objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de esta, servicios financieros a sus clientes. Al aprovechar la infraestructura de los establecimientos comerciales existentes, los corresponsales bancarios ofrecen un modelo de negocio rentable para ofrecer a la población acceso a medios de depósito, transferencia y retiro de efectivo en puntos que les resultan familiares y cercanos.

De este modo, los corresponsales hacen frente a varios de los obstáculos que actualmente se presenta para la oferta incluyente de servicios financieros:

- Expanden a menores costos y en forma más rápida, la infraestructura bancaria.
- Reducen los costos transaccionales para los clientes al llevar servicios financieros a establecimientos que visitan cotidianamente.
- Fomentan el desarrollo de productos financieros que se ajusten a las necesidades de la población no atendida

Bajo esta figura, los bancos pueden otorgar poderes a favor de los administradores de redes para que, a nombre y por cuenta de los bancos, firmen los contratos de corresponsalía y lleven a cabo el manejo de su red de corresponsales. A manera de ejemplo se sintetiza el depósito de en un corresponsal bancario (**Imagen 4**).

Imagen 4: Funcionamiento de un corresponsal bancario.



- (1) El cliente llega al corresponsal y solicita un depósito de \$1000;
- (2) El cliente se autentica (prueba su identidad) al corresponsal y al banco a través de un medio electrónico. El corresponsal se autentica ante el cliente y el banco con el mismo medio electrónico;
- (3) El corresponsal solicita el depósito al banco.
- (4) El banco aplica, en línea y en tiempo real, la transacción a la cuenta del cliente y del corresponsal, es decir, retira el dinero de la cuenta del corresponsal en el banco y se lo deposita al cliente en su cuenta;
- (5) El banco envía autorización al corresponsal;
- (6) El corresponsal entrega el comprobante de la operación, emitido por el banco, al cliente;

- (7) El dinero que queda en la caja del corresponsal, es de su propiedad; no es del cliente ni del banco.

Fuente: Elaboración propia con base a CNBV (2012).

En consecuencia, con la finalidad de promover el desarrollo de productos que se adecuen a las necesidades de la población, el marco regulatorio prevé la posibilidad de asociar una cuenta a un teléfono móvil en algún corresponsal bancario, para que este sea empleado como canal transaccional que permita realizar diversas operaciones como carga y recarga de los productos de prepago ligados a celulares, o bien recepción de transferencias para la adquisición de bienes y servicios.

Es importante tener en cuenta que en todos los casos se involucra un banco regulado prudencialmente y que, en última instancia, este funge como responsable de los fondos depositados.

Asimismo, los esquemas de pago desde el celular resultan atractivos para la población sin acceso financiero, al aumentar el acceso a productos y servicios con mayor facilidad de uso; disminuir el riesgo de transportar dinero en efectivo y reducir costos de operación tanto para el banco como para el cliente. Además, con el fin de promover una mayor competencia en el mercado de servicios financieros, el marco regulatorio fomenta la interoperabilidad⁷ entre las plataformas de los bancos.

b) Apertura de cuentas simplificadas

Con la finalidad de incrementar la disponibilidad de servicios financieros asociada a la figura de corresponsales bancarios, en abril de 2010 se publicaron las modificaciones a la Ley de Instituciones de Crédito, a fin de incorporar nuevas disposiciones para la apertura de cuentas de depósito que permite aplicar procesos simples y flexibles. De esta manera es como se definen cuatro niveles de cuentas que se distinguen por su volumen máximo de transacciones y por los documentos requeridos para su apertura⁸.

Las modificaciones permiten la prestación de servicios financieros por parte de corresponsales bancarios y de telefonía móvil. De esta manera se establecen cuatro niveles de cuentas de acuerdo a los potenciales niveles de riesgo de lavado de dinero y fraude: las

⁷ *Interoperabilidad* es la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada.

⁸ El nivel 1 no requiere dato alguno del titular, pero únicamente permite depósitos de hasta 750 unidades de inversión (UDIS) mensuales y un máximo de 1,000 UDIS como saldo mensual. El nivel 2 sólo requiere nombre, fecha de nacimiento y domicilio, y permite depósitos de hasta 3,000 UDIS mensuales. Las cuentas de nivel 1 y 2 no requieren la presencia del cliente para ser abiertas. Los niveles 3 y 4 sí requieren la presencia del cliente y también más documentos, pero permiten transacciones de mayor monto. En enero de 2013 una UDI equivale a 4.88 pesos.

cuentas “tradicionales o de expediente completo” están clasificadas como de nivel 4, las cuales no tienen límites en los depósitos que pueden recibir y permiten el uso de cheques para realizar pagos: las cuentas de niveles 1 a 3 se consideran de “expediente simplificado” y de bajo riesgo, ya que de acuerdo con la cantidad de información de información del cliente que debe recopilar el banco, se establecen límites en los depósitos mensuales que pueden recibir.

Cabe indicar que incluso, las cuentas nivel 1 pueden ser anónimas, por lo que son las únicas que tienen restricciones en los saldos que pueden mantener y no pueden vincularse a teléfonos celulares o banca por internet para enviar transferencias electrónicas. En las demás cuentas pueden vincularse todos los medios y canales electrónicos para realizar o recibir pagos. Especialmente las cuentas de nivel 2 se consideran las más adecuadas para la oferta de servicios financieros móviles para la base de la pirámide.

Las cuentas simplificadas se pueden abrir de una manera muy sencilla en cualquier corresponsal bancario, o más aun, de manera remota a través de cualquier otro canal. Con esta multicanalidad para la apertura se reducen considerablemente los costos para los proveedores de servicios financieros móviles y para los usuarios de los servicios financieros móviles. Este canal reduce costos de transacción para ambas partes: el banco ahorra recursos y el cliente ahorra tiempo y esfuerzo.

Pueden efectuarse abonos a las cuentas simplificadas ligadas a un teléfono mediante efectivo, cheques y transferencias electrónicas que se hagan del número de la línea de teléfono móvil asociado. El objetivo de las cuentas simplificadas vinculadas a un teléfono es que los teléfonos celulares puedan utilizarse no solo como monederos electrónicos para realizar pagos en múltiples establecimientos, si también como medio para transferir dinero a otras cuentas y realizar tanto depósitos como retiros por un monto que no supere las 2 mil unidades de inversión (UDI's) al mes y bajo las mismas restricciones con las que hoy operan los ATM's y los corresponsales bancarios con límites de retiro promedio de 6 mil pesos al día.

En relación a la población no bancarizada, la figura de cuentas simplificadas es un mecanismo que permite la inclusión financiera, especialmente en zonas donde no existen sucursales bancarias. Las características principales de estas cuentas son:

- **Facilidad de apertura:** se pueden abrir con pocos requisitos y sin necesidad de acudir a una sucursal bancaria.
- **Facilidad de uso:** se pueden operar a través del teléfono móvil.

- **Existen límites de Transaccionalidad** de acuerdo a los requisitos de apertura, lo que las convierte en producto de bajo riesgo según las recomendaciones de GAFI⁹.
- **Los bancos pueden usar** el esquema de **corresponsales para abrir y operar** este tipo de **cuentas**.
- **Disponibilidad:** el cliente puede disponer de los recursos de su cuenta simplificada acudiendo al corresponsal, o bien a la sucursal del banco que respalda la cuenta.
- **Fácil Acceso:** la población que no tiene acceso a computadoras podrá hacer transferencias electrónicas fácilmente. Además, con el esquema de comisionistas bancarios se tendrá un amplio acceso a las mismas.
- **Bajos costos:** los bancos no requieren una sucursal para ofrecer pagos electrónicos con cuentas ligadas a teléfonos móviles. Se pueden usar canales de interconexión que ya existen.
- **Seguridad:** El envío de transferencias debe cumplir los requisitos de seguridad que establece la CNBV para medios electrónicos (Capítulo X de la CUB), por ejemplo, para enviar transferencias por montos mayores a 70 UDI's será necesario registrar la cuenta destino. Asimismo, los bancos cuentan con certificaciones en seguridad para poder ofrecer a los clientes un sistema seguro en sus teléfonos móviles, tablets y computadoras, unas de ellas son el control de tiempo en una sesión de banca en línea, el uso de dispositivos para dar password y la herramienta DLP que alerta en caso de robo de base de datos.
- **Interoperabilidad:** Dado que son cuentas bancarias, los bancos deberán permitir a sus clientes enviar y recibir transferencias entre cuentas ligadas a teléfonos móviles y otro tipo de cuentas bancarias, independientemente del banco y de la compañía telefónica.
- **Se pueden reducir costos de transacción:** particularmente en zonas de bajos ingresos mediante la utilización de la cuenta móvil, ya que la población que no tiene acceso a los servicios financieros por altos costos, o por la inexistencia de los mismos, los pueda obtener mediante su teléfono celular.
- **Aprovechamiento de la estructura de pagos:** Uso de corresponsales bancarios para apertura y operar cuentas móviles.

⁹ GRUPO DE ACCION FINANCIERA INTERNACIONAL (GAFI); El Grupo de Acción Financiera Internacional fue creado en la cumbre que el grupo de los siete países más desarrollados (G-7) celebró en París en julio de 1989, para luchar contra el blanqueo de capitales procedentes del narcotráfico y el terrorismo.

Como resultado de este cambio es de esperarse que las personas que carecen de documentación tengan mayor acceso a servicios financieros formales básicos y hacen viables los modelos de negocio que se centran en atender a los segmentos de población desatendidos por el mercado, incrementando el potencial para ampliar la inclusión financiera.

Así la población que enfrenta obstáculos para integrar un expediente completo de identificación puede tener acceso a servicios financieros básicos y disminuirse los costos que incurrirían los comercios habilitados como corresponsales si tuvieran que llevar un registro completo de la información de todos los usuarios de servicios financieros.

Lo que buscan las autoridades es que estas cuentas puedan evolucionar y dejen de tener únicamente funciones transaccionales para proporcionar un acceso más amplio al sistema financiero mediante la oferta de otros servicios financieros, entre ellos, ahorro voluntario en fondos de pensiones, envío y recepción de remesas, microcréditos, micro seguros, inversión en bonos del gobierno y transacciones en línea.

c) Banco de Nicho

En febrero de 2008 y diciembre de 2009 fueron publicadas modificaciones a la Ley de Instituciones de Crédito en torno a la figura denominada Banca de Nicho. Estas modificaciones determinan el importe de capital mínimo con que deberán contar los bancos de banca múltiple en función de las operaciones que tengan contempladas en sus estatutos sociales, la infraestructura necesaria para su desarrollo y los mercados en los que pretendan participar.

Con ello se favorece la creación de nuevos intermediarios especializados que puedan captar recursos del público, tengan acceso al sistema de pagos y estén sujetos a los mismos estándares regulatorios que la banca múltiple, pero cuyo requerimiento de capital mínimo es menor. A febrero de 2013 existían 4 bancos de nicho autorizados, como se muestra en la siguiente **Tabla 1**.

Tabla 1: Bancos de Nicho

Banco	Servicios ofrecidos
Banco Bicentenario	Financiamiento de empresas del comercio exterior.
Agrofinanzas Banco	Crédito para agronegocios y medianos productores agrícolas.
Banco Forjadores	Microcréditos grupales a pequeños empresarios.

Banco Paga todo	Servicios de medio de pago en pequeños y medianos comercios (tarjetas de prepago, pago de servicios, recarga de celulares, programas de lealtad, dispersión de programas de apoyo gubernamental como la pensión para adultos mayores en el D.F.
------------------------	---

Fuente: Elaboración propia con información del periódico El economista “CNBV autoriza”

De acuerdo a la Alianza para la Inclusión Financiera (2010), a pesar de que México no ha autorizado a instituciones no bancarias a emitir dinero electrónico, los bancos de nicho pueden emitirlo, sujetos a requisitos más bajos de capital que la tradicional.

1.3 El Mercado Bancario y el desarrollo de la Banca Móvil en México.

En Julio de 2012 existían un total de 44 instituciones de banca múltiple¹⁰ autorizadas por la CNBV, de los cuales 42 se encuentran en operación y algunas están en proceso de iniciar actividades. La CNBV señala que, a junio de 2012, las cinco instituciones bancarias más grandes en términos de activos (BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Banorte y HSBC) absorbieron el 71.8% de los recursos del sistema bancario.

Algo muy importante que le da una nueva configuración al sistema, es que, en septiembre de 2012, se han autorizado a 15 bancos para ofrecer servicios financieros a través del esquema de corresponsales bancarios¹¹. Para esto se han incorporado 752 corresponsales que cuentan con una red de 22,748 establecimientos, con lo cual es posible acceder a puntos adicionales para realizar pago de créditos, recepción de depósitos, retiro de efectivo, pago de servicios, pago de cheques, situaciones de fondos y apertura de cuentas de expediente simplificado (cuentas de bajo riesgo).

Las principales operaciones realizadas a través de los corresponsales bancarios, según la CNBV durante el periodo enero a septiembre de 2012 fueron:

- Pago de créditos (58%);
- Recepción de depósitos (30%);
- Retiro de efectivo (8%) y
- Pago de servicios (3%).

¹⁰ La legislación vigente dice que el servicio de banca y crédito en México solo puede prestarse por instituciones de banca múltiple o instituciones de desarrollo.

¹¹ Corresponsal bancario: Son empresas que permiten a los bancos tener más puntos de contacto para atender a sus clientes.

Cada uno de los 15 bancos autorizados opera a través de los establecimientos de los diferentes corresponsales pertenecientes principalmente al rubro supermercados, farmacias y otros servicios. El corresponsal que presenta mayor cobertura nacional es Telecomunicaciones de México (Telecomm¹²) con presencia en 1,106 municipios en todos los Estados.

El único antecedente de **Banca Móvil** que hay en México es de 2009 por parte de Banco de México con la emisión de la circular 26/2009 que crea y regula las cuentas móviles, cuentas bancarias asociadas a un número de teléfono móvil; el resto de la regulación de apertura de cuentas, operación de estas y reglas anti-lavado de dinero (AML o Anti Money-Laundering) para la creación de expedientes quedaban desalineadas.

Fue hasta abril de 2010 que la CNBV, el Banco de México y la SHCP ajustaron distintas piezas de la regulación¹³ para crear un nuevo esquema de cuentas simplificadas a fin de que se tuviera un marco regulatorio que permitiera por un lado tener un esquema flexible de apertura de productos bancarios y por otro lado facilitara la liga de estos productos a los teléfonos móviles.

Es importante mencionar que con el nuevo marco regulatorio México se convierte en el primer país del mundo en flexibilizar la regulación de AML para cuentas bancarias ligadas a teléfonos móviles, al mismo que cumple con las nuevas recomendaciones de GAFI sobre productos de bajo riesgo.

De acuerdo a Deloitte (2012), existen dos grupos de usuarios de **Banca Móvil**: el que pertenece al sector bancarizado y el que no. El primer grupo considera la **Banca Móvil** como un canal de acceso adicional a los tradicionales (sucursales, ATM's y Centro de Atención Telefónica), un porcentaje importante de estos clientes cuentan con *Smartphones*, por lo que las ofertas de valor hacia ellos se están realizándose a través del desarrollo de aplicaciones (*apps*). El segundo grupo es la población no bancarizada, de ingresos bajos, que no necesariamente está en las grandes ciudades, y quizá no han tenido acceso a los servicios bancarios anteriormente, pero si los necesitan.

Esta comunidad requiere acceso a efectivo y a transacciones, utilizando teléfonos de gama baja y con ofertas de productos que operen a través de mensajes de texto (SMS) o a través de canal USSD¹⁴ que se complementen con las cuentas de apertura simplificada y

¹² Telecomm es una agencia descentralizada del gobierno mexicano que ofrece servicios de telegrafía y provee conectividad de voz y datos (telefonía rural). De acuerdo a CGAP (2013) Telecomm cuenta con una red de más de 1,600 puntos de zonas rurales y semiurbanas, donde opera como corresponsal para 7 bancos.

¹³ CNBV modificó capítulo XI del CUB, Banxico Circular 2019 y SHCP Reglas del Artículo 115 de la LIC.

¹⁴ **Unstructured Supplementary Service Data**, es un servicio para el envío de datos a través de móviles GSM, al igual que el SMS.

corresponsales bancarios. Asimismo, es importante mencionar que, dadas las altas tasas de reemplazo de celulares en esta región, la brecha tecnológica se irá reduciendo y seguramente para 2020 la gran mayoría de la población contará con *Smartphones*.

En torno a los servicios a que tienen acceso a través del móvil la población ya bancarizada, existen al menos dos soluciones para intercambiar mensajes seguros entre un teléfono móvil y el sistema de administración de un banco:

- i) A través de un chip especializado (SIM)¹⁵ o mediante la descarga de aplicaciones de internet, que pueden ser:
 - a. **SMS encriptado** a través del teléfono celular donde se generan las instrucciones de pago con mecanismos similares al envío de mensajes de texto.
 - b. **Internet** que permite acceder a portales de internet mediante el teléfono celular (WAP)¹⁶.
- ii) A través del teléfono celular enviando mensajes similares a los que remitiría el cliente desde su computadora; el mensaje es independiente de la compañía telefónica del cliente.

Dentro de estas modalidades de acceso, pueden existir distintas variantes, y cada una de ellas se ha utilizado con mayor y menor éxito por diferentes bancos. El potencial desarrollo de la **Banca Móvil** se sustenta en la gran disponibilidad de la infraestructura celular en los países. En julio de 2012, el servicio de telefonía móvil tiene 97.6 millones de suscripciones por cada 100 habitantes¹⁷, sin embargo, muchos clientes tienen líneas móviles adicionales, de tal forma que no está claro cuanta gente tiene un teléfono móvil.

Un reporte de CGAP¹⁸ (2011) estima que alrededor de 55 millones de personas (casi 50% de la población) que tienen teléfono celular. Por otra parte, hace mención de que solo el 17%

¹⁵ **Subscriber Identity Module**, es una tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos móviles que almacenan de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red.

¹⁶ **Wireless Application Protocol**, es un estándar abierto internacional para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas.

¹⁷ OCDE 2012.

¹⁸ CGAP (**Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres**) es una asociación mundial de 34 organizaciones líderes que buscan avanzar en la inclusión financiera. CGAP desarrolla soluciones innovadoras a través de la investigación práctica y el compromiso activo con los proveedores de servicios financieros, los responsables políticos y financiadores para permitir enfoques a escala. Con sede en el Banco Mundial, el CGAP combina un enfoque pragmático para el desarrollo responsable de mercado con una plataforma de promoción basada en la evidencia para aumentar el acceso a los servicios financieros que los pobres necesitan para mejorar sus vidas.

de los usuarios cuentan con *Smartphones*, mientras el 83% restante tienen celulares tradicionales. El mercado mexicano de telefonía móvil cuenta con cuatro operadores con cobertura nacional, sin embargo, existen algunas regiones sin cobertura (**Tabla 2**).

Tabla 2: Operadores de Telefonía Móvil en México

Operadores de Telefonía Móvil en México			
Operador	Participación		Tecnología de Servicios de datos
	De mercado	De ingresos	
Telcel*	70%	69.20%	4G
Telefónica**	21.80%	12.30%	3G y 4G (En algunas zonas)
Iusacell***	3.80%	13.50%	iDEN, 3G y 4G (En algunas zonas)
Nextel	4.40%	5.00%	3G y 4G (En algunas zonas)

*Telcel es propiedad de América Móvil y tiene concesiones para operar una red inalámbrica en las nueve regiones geográficas de México.

**No tiene cobertura en las nueve regiones geográficas.

***La mayoría de sus clientes son empresariales post-pago.

Fuente: Elaboración propia con base a OCDE (2012).

1.4 La telefonía en México.

La Telefonía Móvil en México está dominada por Telcel, quien controla el 70% del mercado. Telefónica está ganando terreno lentamente y tiene un 21.8% del mercado, mientras que entre Nextel y Iusacell tienen el 8.2%. El 93% del mercado son líneas prepagadas, 74% del uso es para SMS.

Para el desarrollo de *banca móvil*, Telcel está asociada con Banamex e Inbursa, formando la empresa Transfer, sin embargo, también funciona como canal para clientes de otros bancos como Bancomer, Banorte, HSBC, Banjercito y otros.

Dado el tamaño de Telcel y su cobertura a los segmentos bancarizados existentes, el negocio de canales transaccionales para población ya bancarizada puede ser más fácil de enfocar y desarrollar que las cuentas móviles para población aún no bancarizada, ya que esto último requiere además el desarrollo y expansión de una red de conversión de efectivo (corresponsales bancarios).

Por su parte, Telefónica ha trabajado para desarrollar pagos móviles ofreciendo sus servicios a segmentos no bancarizados de ingresos bajos, lo que podría consolidar y expandir su base existente de clientes.

Telefónica anunció un **joint venture** con MasterCard para desarrollar una oferta de pagos móviles (Wanda) 29 para 12 países de Latinoamérica incluyendo México. A través de esta cartera electrónica, los clientes podrían usar sus móviles para transferencias persona a persona, pago de servicios, compra de tiempo aire y compras al menudeo. Sin embargo, aún no está clara la estrategia que seguirá en México.

Mientras que la alianza Telefónica-MasterCard parece ser una promesa en el mercado, la posición de Telcel en el mercado de telecomunicaciones es un cimiento importante para los productos de pago en masa. En ambos casos, parece que los bancos jugarán un papel clave para apoyar el desarrollo de una red de puntos para conversión de efectivo.

2. Inclusión Financiera (Contexto actual y retos).

La inclusión financiera es “un estado en el que las personas puedan utilizar servicios financieros de calidad, tengan acceso a ellos, a precios accesibles, provistos de manera adecuada y con dignidad para los clientes”¹⁹ **Imagen 5.** Otros autores la consideran como el establecimiento de relaciones estables amplias entre los bancos y sus usuarios respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles (Morales y Yáñez 2006).

Imagen 5: las cuatro dimensiones para una inclusión financiera plena.



Fuente: www.bansefi.gob.mx/Patmir/Estadisticalnficadores/Documents/AC

¹⁹ Esto de acuerdo al Centro de Inclusión Financiera (CFI por sus siglas en inglés)

En la medición de la inclusión financiera y/o bancarización no es única y debe considerarse desde diversos puntos de vista al ser un fenómeno multidimensional; las dimensiones utilizadas con mayor frecuencia para su medición son:

- a) **Profundidad**, como proporción que guarda el crédito al PIB;
- b) **Inclusión**, que puede registrarse en términos de segmentos de la población que son atendidos por la banca y por su alcance geográfico, que también puede ser interpretado como cobertura de servicios;
- c) **Intensidad**, de uso de los diferentes instrumentos o productos bancarios.

En este trabajo, mediré la bancarización en México mediante indicadores de acceso y uso a los servicios financieros formales, los cuales están ligados a la penetración geográfica. Haciendo referencia a la infraestructura financiera o canales de distribución a través de los cuales se ofrecen diversos servicios.

En términos amplios, los puntos de acceso en México son las sucursales, los corresponsales bancarios, los cajeros automáticos (ATM's), las terminales punto de venta (TPV), Banca por internet y Banca Móvil.

2.1 Situación actual

Actualmente en México existe una brecha entre la oferta y la demanda de servicios financieros que se debe en gran medida a dos factores relacionados: una infraestructura insuficiente para extender la oferta entre la población no atendida y la ausencia de productos y modelos de negocio que permitan brindar servicios que resultan atractivos para los demandantes, y económicamente viables para los oferentes.

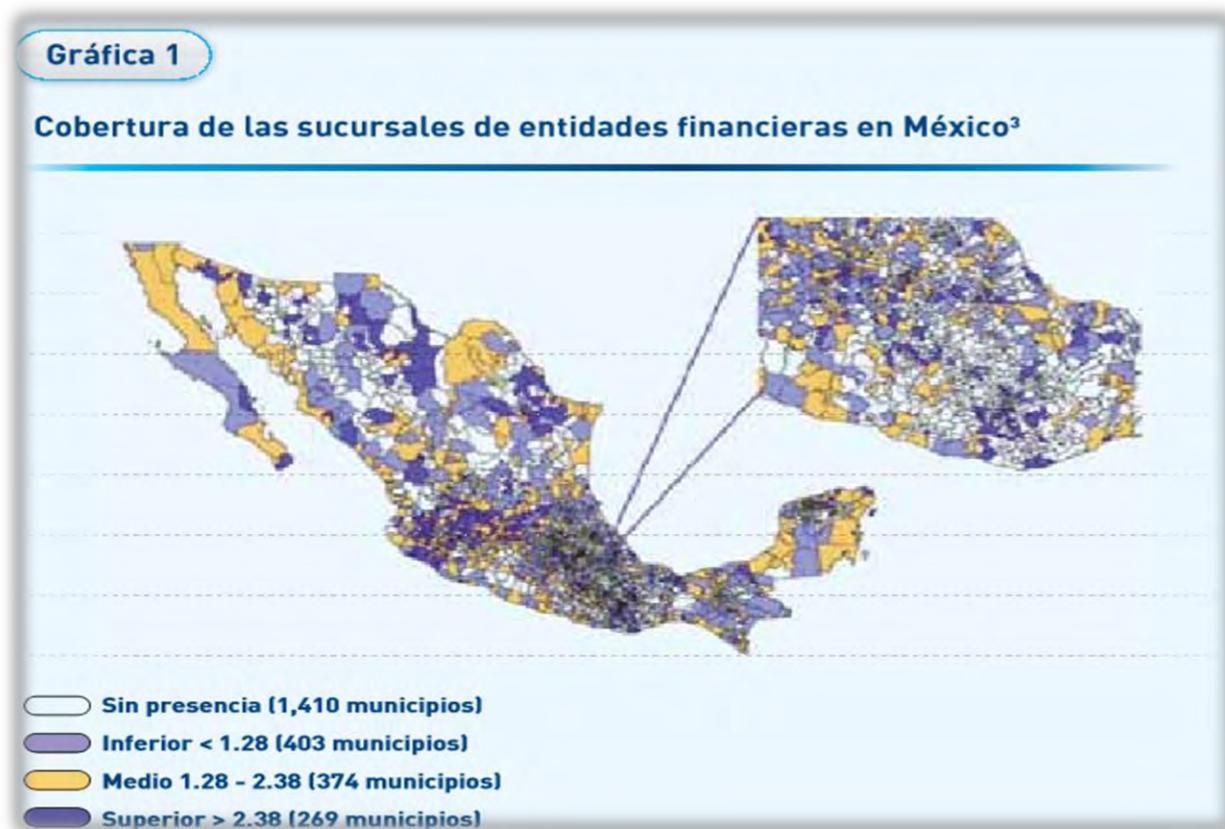
El uso del teléfono móvil como medio de oferta hace frente a estos obstáculos, para brindar a la población de menores recursos la posibilidad de tener acceso a los beneficios que brinda el sistema financiero.

En este sentido el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNSFI) muestra el porcentaje de municipios en México, con al menos un punto de acceso a instituciones bancarias donde se pueden realizar retiros y depósitos de efectivo que es de 55%, con una cobertura de 96% de la población adulta²⁰.

²⁰ CNIF, cuarto reporte de inclusión financiera 2012.

Un 45% de los municipios tiene acceso a sucursales, mientras que el 55% de los municipios tiene acceso a corresponsales bancarios. GAUSSC (2013) señala que, a diciembre de 2011, el 58% de la población mayor de 18 años utilizó algún producto bancario directamente (Imagen 6).

Imagen 6: Cobertura de las Sucursales de entidades Financieras en México.



Fuente: Imagen del 4to reporte de inclusión financiera.

Un 13% de dicha población son usuarios no bancarizados del sistema financiero y de pagos (usan algún servicio bancario para recibir apoyos o programas sociales o ha realizado alguna operación con algún corresponsal bancario o utilizando alguna tarjeta de prepago).

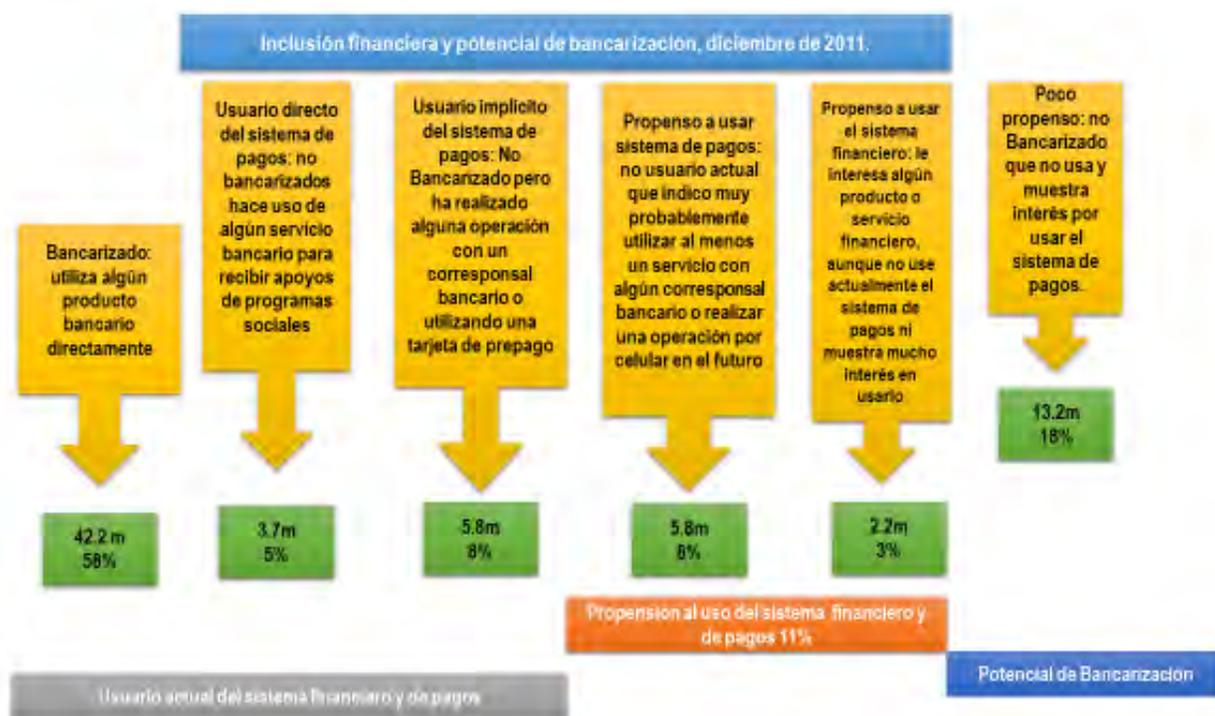
Por tanto, el 71% de la población es al menos, usuaria del sistema financiero.

El 29% restante de esa población se compone de dos grupos a partir de los cuales se puede estimar el potencial restante de la inclusión financiera: 8 millones de personas (11%) que estarían dispuestas a utilizar el sistema de pagos o los servicios tradicionales de la banca y

13.2 millones de personas el restante (18%) que son muy poco propensas a ser bancarizadas.

De esta forma se puede afirmar que el potencial de bancarización se estima en 17.5 millones de personas (24% de la población de mayor de 18 años) (**Imagen 7**).

Imagen 7 Inclusión financiera y potencial de bancarización, diciembre de 2011.



Fuente: Elaboración propia con información de GAUSSC 2013.

Además, la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012 realizada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Instituto Nacional de Geografía e Informática (INEGI) revelan que los canales de acceso al sistema financiero más utilizados por la población siguen siendo las sucursales (40%) y los cajeros automáticos (38%), los que usan principalmente para la realización de tres operaciones: retiro de efectivo, depósitos y consulta de saldo (**Tabla 3**).

Tabla 3 indicadores de acceso a servicios financieros a nivel nacional a diciembre de 2011

Canal	Número por cada 10,000 adultos
Sucursales	1.83
Corresponsales Bancarios	2.64
Cajeros Automáticos	4.72
Terminales Punto de Venta	65.41
Cuentas Ligadas a Teléfono Móvil	13.63

Fuente: Elaboración propia con base al reporte de inclusión financiera, junio 2012.

Resalta el hecho de que el 30% de los adultos ya hagan uso de los corresponsales bancarios para algunos servicios financieros básicos, lo que ha permitido acercar estos servicios a lugares donde antes no había presencia bancaria. Un área de oportunidad sigue siendo el uso de la tecnología para la realización de operaciones con productos financieros, dado que solo el 5% de los adultos tiene banca por internet y 2% tiene banca por celular.

En términos de uso de los servicios bancarios, la **(Tabla 4)** muestra que también son reducidos, hecho que se confirmara cuando se comparan los datos de México dentro de Latinoamérica.

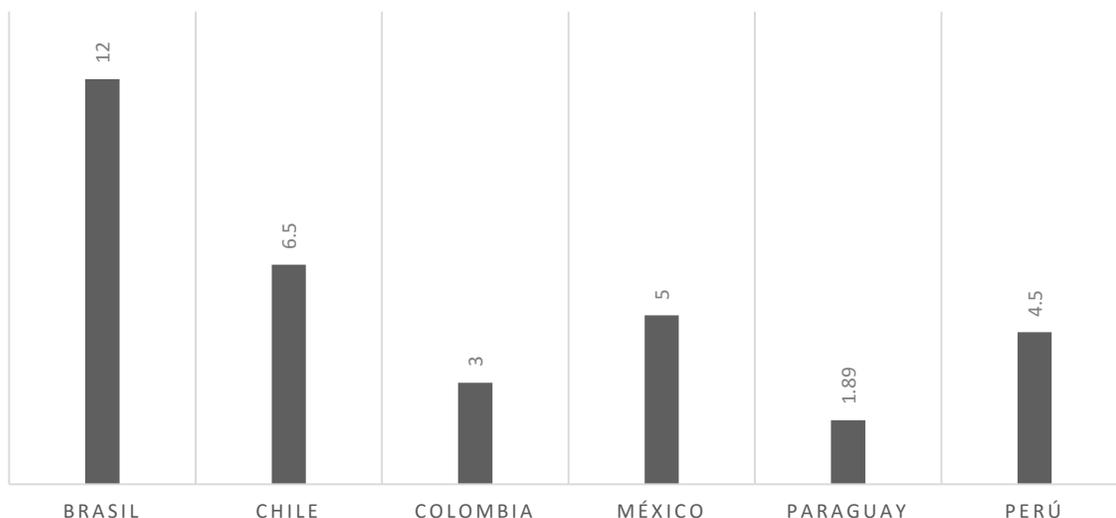
Tabla 4 Indicadores de uso de servicios bancarios

Canal	Número por cada 10,000 adultos
Cuentas transaccionales de nómina	3,078
Cuentas transaccionales de mercado abierto	8,036
Cuentas de ahorro	6
Depósitos a plazo	352
Tarjetas de debito	10,544
Tarjetas de crédito	3,155
Créditos Hipotecarios	117

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte de inclusión financiera, junio 2012.

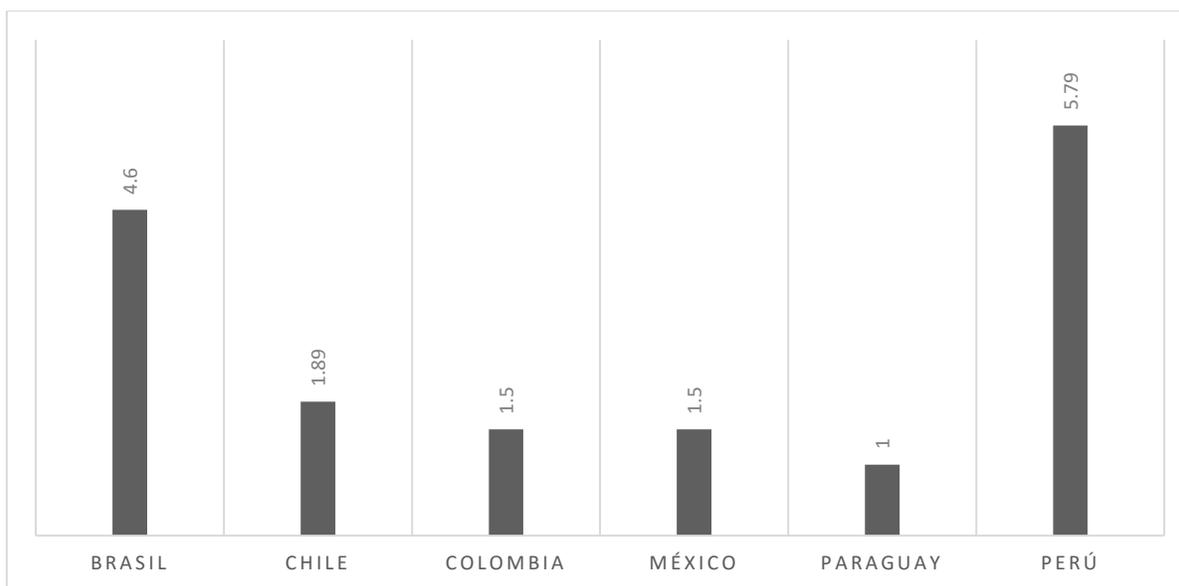
Al comparar a nuestro país con Latinoamérica, de acuerdo a los datos de la encuesta de Acceso Financiero (*Financial Acces Survey*) del FMI (2011), nos percatamos que países como Brasil y Chile, e incluso Perú para el caso de sucursales (incluyendo corresponsales bancarios) tienen una mayor oferta de canales de acceso a servicios bancarios que en el caso de México **Gráficas 1 y 2**.

Grafica 1: ATM's por cada 10,000 adultos, 2011



Fuente: Elaboración propia con base a Financial Survey, FMI.

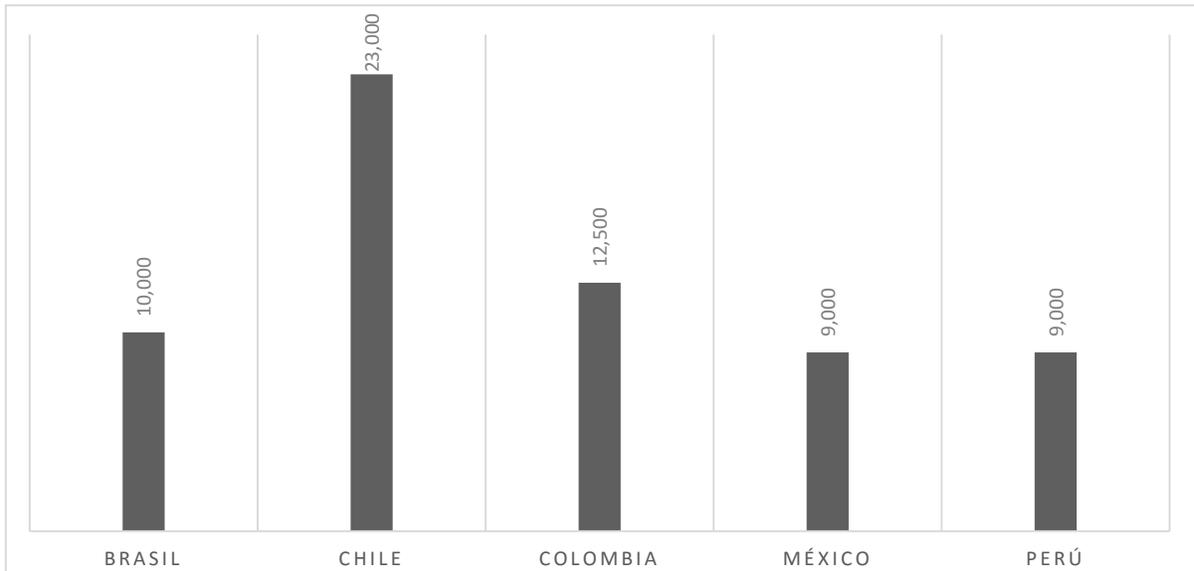
Grafica 2: Sucursales Bancarias por cada 10,000 adultos, 2011



Fuente: Elaboración propia con base a Financial Survey, FMI

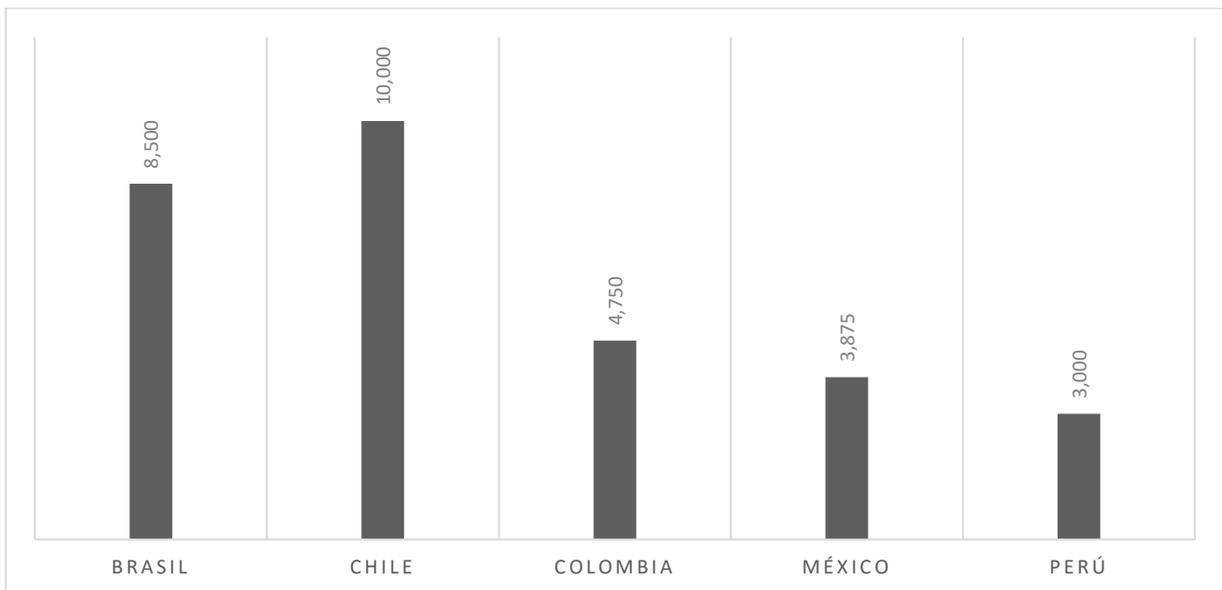
Solo cuando se cuantifica el número de cuentas bancarias de depósito y créditos usados, las cifras mejoran ligeramente para México en la comparativa, aunque siguen bajas **Graficas 3 y 4.**

Grafica 3: Cuentas Bancarias de depósito por cada 10,000, 2011



Fuente: Elaboración propia con base a Financial Survey, FMI

Grafica 4: Cuentas Bancarias de crédito por cada 10,000 adultos, 2011



Fuente: Elaboración propia con base a Financial Survey, FMI

2.2 ¿Porque incrementar la inclusión financiera?

Teniendo en cuenta los limitantes descritos en México para varios de sus indicadores de acceso y de uso en el sistema bancario, es importante considerar el potencial de desarrollo que puede tener la telefonía móvil como eje de penetración financiera hacia la población que se encuentra actualmente excluida.

Al brindar el acceso a los servicios financieros se permite a la población obtener un mayor provecho de sus recursos, al poner a su alcance ganancias adicionales a través del ahorro y la inversión, permiten una mejor planeación de su presupuesto y brindan acceso a oportunidades de financiamiento y alternativas de aseguramiento, entre otros beneficios.

La falta de estos servicios afecta particularmente a las personas de menores recursos, quienes son los más vulnerables a los vaivenes económicos y cuyos ingresos suelen ser más inestables. Esta demanda insatisfecha entre la población más pobre se refleja en la frecuencia con la que recurre a proveedores informales (a pesar de que esto implica mayor riesgo y costo) para cubrir sus necesidades de ahorro, crédito, aseguramiento, etc.

Asimismo, la falta de productos financieros adecuados para sus necesidades limita a este importante porcentaje de la población al manejo de transacciones en efectivo, reduciendo su capacidad de ahorro y las oportunidades para que sus ingresos se transformen en mejores condiciones de vida.



La transición hacia mecanismos formales de ahorro y transferencias electrónicas permitirá a estos nuevos usuarios utilizar los recursos en forma más eficiente, para brindarles acceso a productos y beneficios que no se encuentran disponibles en una economía basada en el efectivo.

Entre otras ventajas, almacenar los recursos de manera electrónica a través de un dispositivo celular se encuentran:

- Ofrecer la seguridad del ahorro en una cuenta bancaria respaldada por una institución bancaria que es supervisada y regulada por instituciones financieras.
- Permite el acceso oportuno y sencillo a los recursos para realizar transferencias, pagos, retiros, etc.
- Propicia un mayor ahorro entre la población.

- Permite generar un plan presupuestario de acuerdo con las necesidades de cada individuo.
- Reduce los costos y riesgos asociados al manejo de efectivo.
- Permite realizar transacciones de manera remota, incluyendo la apertura de cuentas bancarias.
- Permite generar un historial transaccional que puede servir como acceso a productos financieros más complejos.

El brindar acceso a los servicios financieros a toda la población (Inclusión financiera) juega un papel fundamental en el desarrollo de cualquier economía, ya que facilita la reducción de la pobreza y el crecimiento económico.

Las familias que cuentan con acceso al sistema financiero pueden ahorrar y obtener créditos, así como seguros que les permitan generar su patrimonio, hacer frente a contingencias o asegurar una mejor calidad de vida durante la vejez. Asimismo, a través del sistema financiero los ahorros de las familias se pueden transformar en proyectos productivos en las empresas que generen crecimiento económico y mayor creación de empleos (**Imagen 8**).

Imagen 8: Beneficios de la Inclusión financiera



Fuente: Informe semanal del vocero SHCP, impulsar la inclusión financiera es impulsar la equidad social. www.shcp.gob.mx/SALAPRENSA/doc_informe_vocero/2014/vocero

Además, México se encuentra bien posicionado para la introducción del pago móvil, gracias a la fortaleza de las instituciones que componen su sistema bancario, a la amplia penetración del teléfono celular entre la población y a un marco regulatorio comprehensivo que permite incrementar en forma rápida y viable los puntos de recarga de efectivo, así como hacer transferencias por celular de forma segura y en tiempo real.

De esta forma las 7 instituciones bancarias principales del país, junto con algunos operadores de la telefonía móvil, han desarrollado modelos para atender a la población de menores recursos mediante el teléfono celular. Este logro es resultado del esfuerzo realizado por parte de las autoridades financieras que tomaron en cuenta diversos factores de éxito de estos nuevos modelos de negocio.

2.3 La experiencia internacional.

Hay algunos casos en los que las empresas telefónicas desarrollaron modelos de dinero electrónico en los que se prescindieron de las instituciones bancarias. Demostrando El potencial de la capacidad de las tecnologías móviles para aumentar la bancarización en áreas con poco acceso a los servicios financieros; por ejemplo, en lugares como África, que cuenta con crecimientos de bancarización a tasas exponenciales.

El caso de éxito más sonado sobre el papel de los teléfonos celulares a favor de la inclusión financiera está en Kenia, un país de África con una población de 40.5 millones de habitantes. Este sistema de pagos se inició como piloto un programa de servicios de pago y banca por celular, llamado *M-PESA*, operado por la telefonía *Safaricom*.

Este sistema inicio comercialmente en el 2007 y ofrece a sus clientes una cuenta transaccional básica que utiliza el número celular como número de cuenta; se trata de un esquema similar a la iniciativa *Transfer* derivada de la alianza entre los Bancos Banamex e Inbursa, y la operadora móvil Telcel. Este producto permite guardar dinero, retirar efectivo, realizar pagos mediante SMS y comprar tiempo aire.



La suscripción es un proceso simple, facilitado por una amplia red de agentes y no hay sucursales formales. En tan solo 2 años, M-PESA llego casi al 40% de la población adulta de Kenia y en cuatro años, dos tercios de los hogares de este país utilizaron el servicio. Siguiendo esta misma línea de negocio, y tomando como base los canales de telefonía móvil, la misma empresa está empezando a penetrar al mundo de las cuentas bancarias y del crédito con la creación de *M-Shawari*, también en Kenia, con proyecciones de desarrollo bastante auspiciosas en sus primeros meses de funcionamiento desde finales del 2012.

Los logros de este programa han sido exponenciales según las cifras del Banco Mundial, pues un país que nunca había tenido acceso a servicios financieros de la banca formal, ahora el 42.3% de los mayores de 15 años tienen al menos una cuenta bancaria, mientras que el

uso de los móviles para enviar y recibir dinero se ubica en niveles de 60.5% y 66%. Así la oferta de servicios bancarios móviles tiene una mayor importancia gracias al desarrollo de plataformas para teléfonos inteligentes y dispositivos con acceso a internet, tecnologías que permiten una importante penetración.

3. La demanda de servicios financieros

Al comparar los resultados de diversas encuestas, tales como: Global Findex (Banco Mundial), de inclusión financiera (CNBV), de encuesta de hogares (INEGI) y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (MODUTIH 2012), trato de cuantificar el mercado actual de población usuaria de la banca (tradicional y móvil).

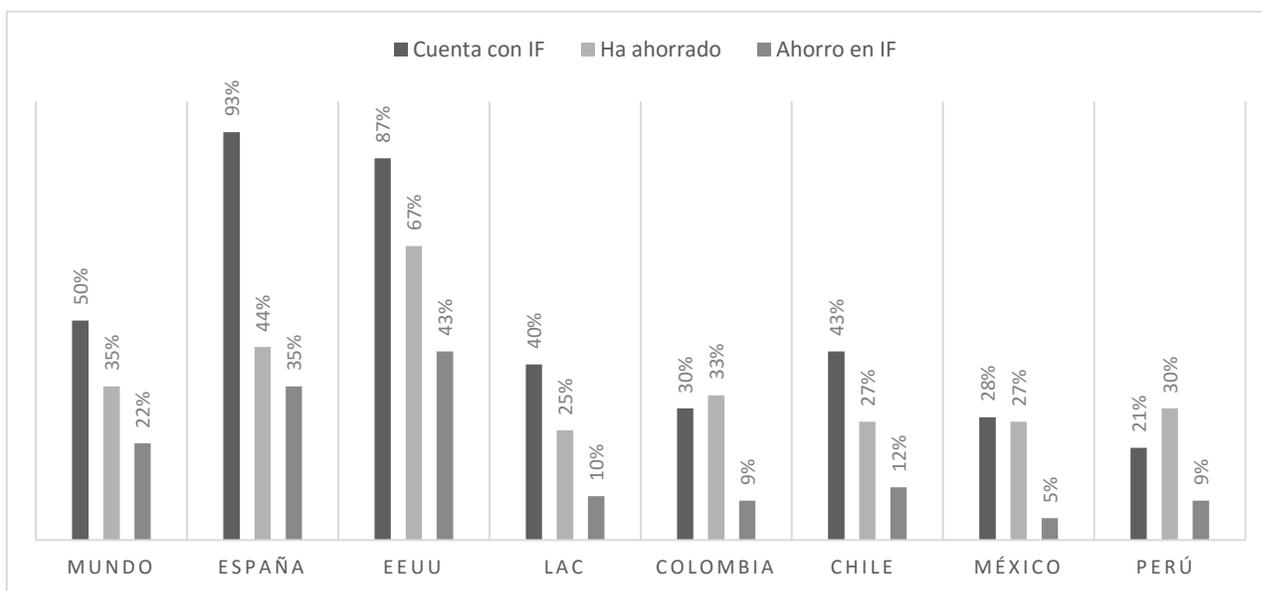
Además, de se puede realizar una estimación del mercado potencial de servicios financieros a través de la banca móvil, identificando las razones por las que la población no bancarizada declara no hacer uso de los servicios formales.

3.1 El mercado actual (clientes).

Mediante la encuesta de Inclusión Financiera de Banco Mundial (Global Findex 2011) que se realiza en 148 países a personas mayores de 15 años se busca dar continuidad a las políticas de inclusión financiera. Esta encuesta busca entender a profundidad y detalle la forma en la que la población ahorra, se endeuda, efectúa pagos y administra sus riesgos.

La revisión de estas estadísticas muestra que el 50.5% de la población del mundo (mayor de 15 años) tiene una cuenta en una institución financiera (banco, unión de crédito o cooperativa) y que un 22% de esta población ha realizado algún tipo de ahorro en alguna institución financiera durante 2011. En lo que respecta a México se reduce a un 28% y 5% respectivamente (**Grafica 5**).

Grafica 5, Población con cuenta en IF, con ahorros y con en IF, 2011.

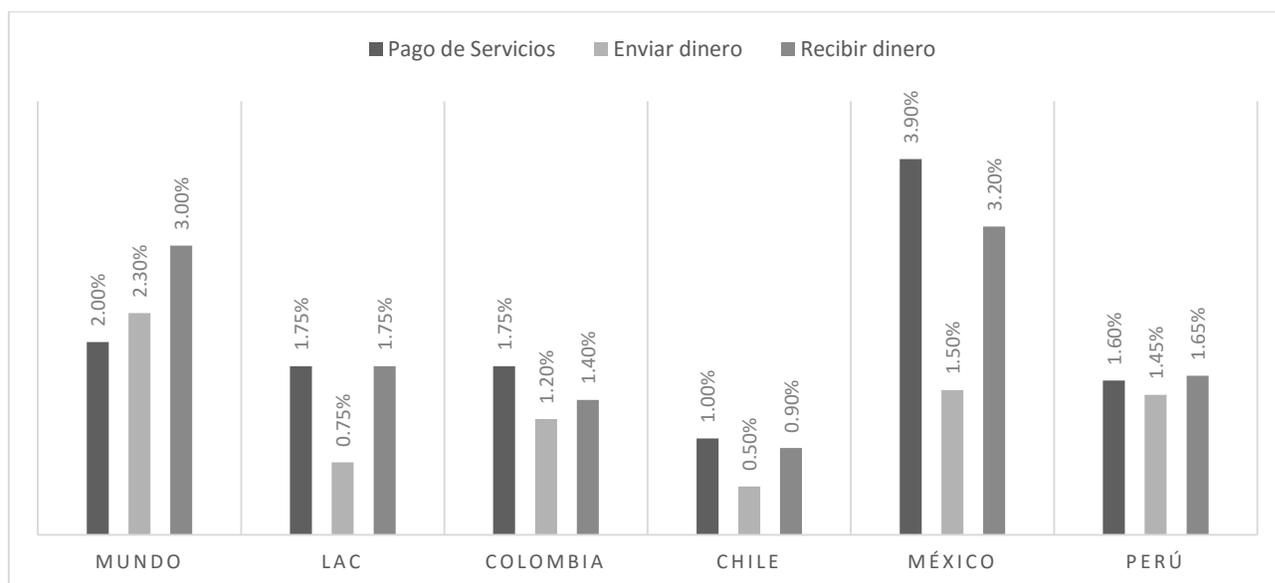


Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

Además, muy pocos mexicanos han ahorrado en una institución financiera formal en el último año (solo un 7%) y solo 27.1% indica haber ahorrado monetariamente. La diferencia entre los ahorros realizados y el porcentaje que se destina a las instituciones financieras muestra el poco acceso a los servicios financieros; no debiéndose a una nula demanda de servicios, sino a la incapacidad de satisfacer las necesidades de dicha demanda.

En cuanto al uso de servicios financieros móviles en el país (últimos 12 meses) los usuarios han utilizado este canal de la banca electrónica para realizar las siguientes transacciones: pago de servicios (3.9%), envío de dinero (1.5%) y recepción de dinero (3.2%). El uso de la banca móvil en transacciones ha crecido en comparación con otros países (**Grafica 6**).

Grafica 6: Población que usa el teléfono móvil para transacciones monetarias, 2011 (% Total).



Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

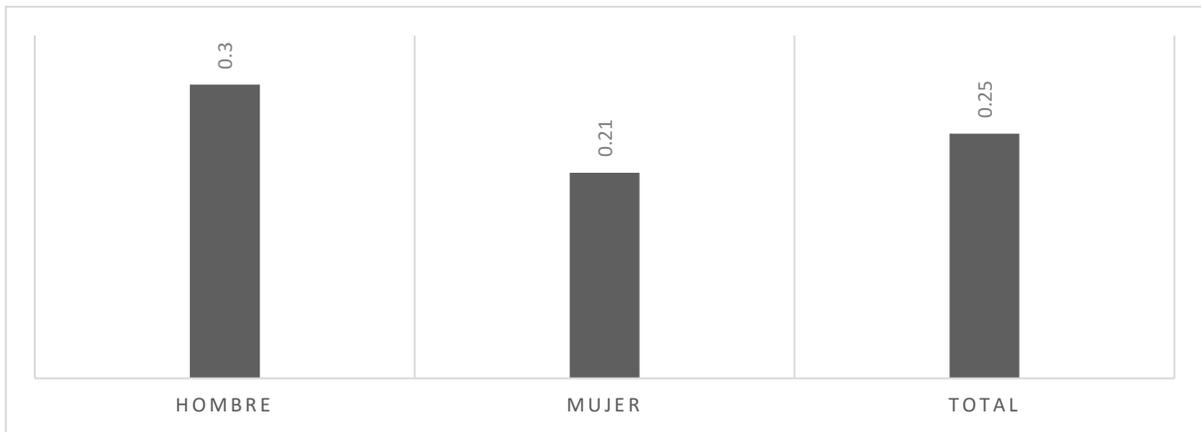
Igualmente, para un mejor análisis podemos desglosar a la población bancarizada tomando en cuenta las características de edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico (**Grafica 7**):

- Un 33% de los hombres poseen una cuenta, en comparación con solo el 22% de las mujeres.
- Por nivel educativo, 13% de los individuos con educación primaria, 31% con educación secundaria y 59% con educación terciaria tienen una cuenta.

- Por nivel socioeconómico, solo el 12% de los individuos del primer quintil de ingresos tiene cuenta, 13% el segundo quintil, 19% del tercer quintil, 37% del cuarto quintil y 58% de los individuos con mayores ingresos del último quintil.
- Por edad, solo 25% de los usuarios de servicios financieros tienen 25 años o menos, 30% tiene entre 25 y 35 años, 22% tiene de 36 a 45 años, 30% tiene de 46 a 55 años, un 20% tiene de 56 a 65 años y un 23% tiene más de 65 años.

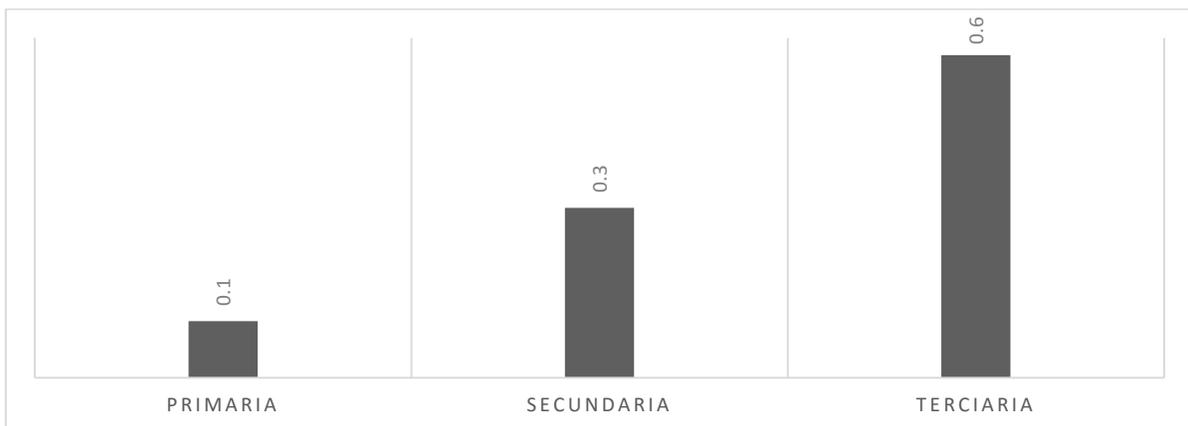
Graficas 7: Población en México que tiene una cuenta en institución financiera (% del total) 2011

- **Sexo**



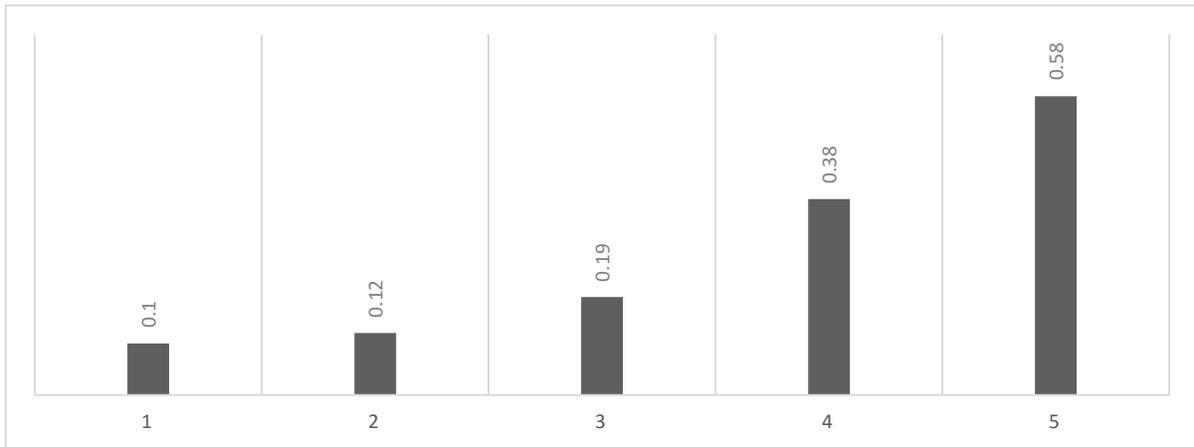
Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

- **Nivel Educativo**



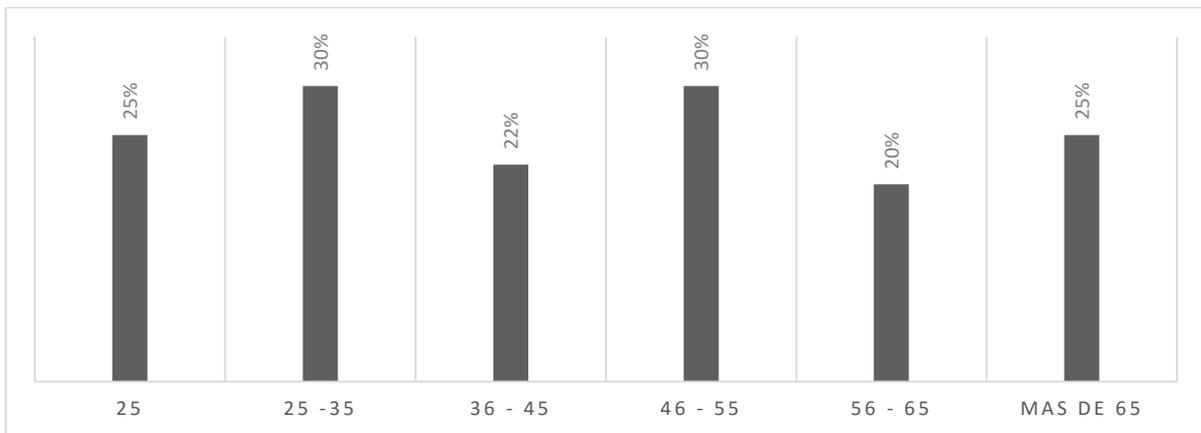
Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

- **Por quintil de ingreso**



Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

- **Por edad**



Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

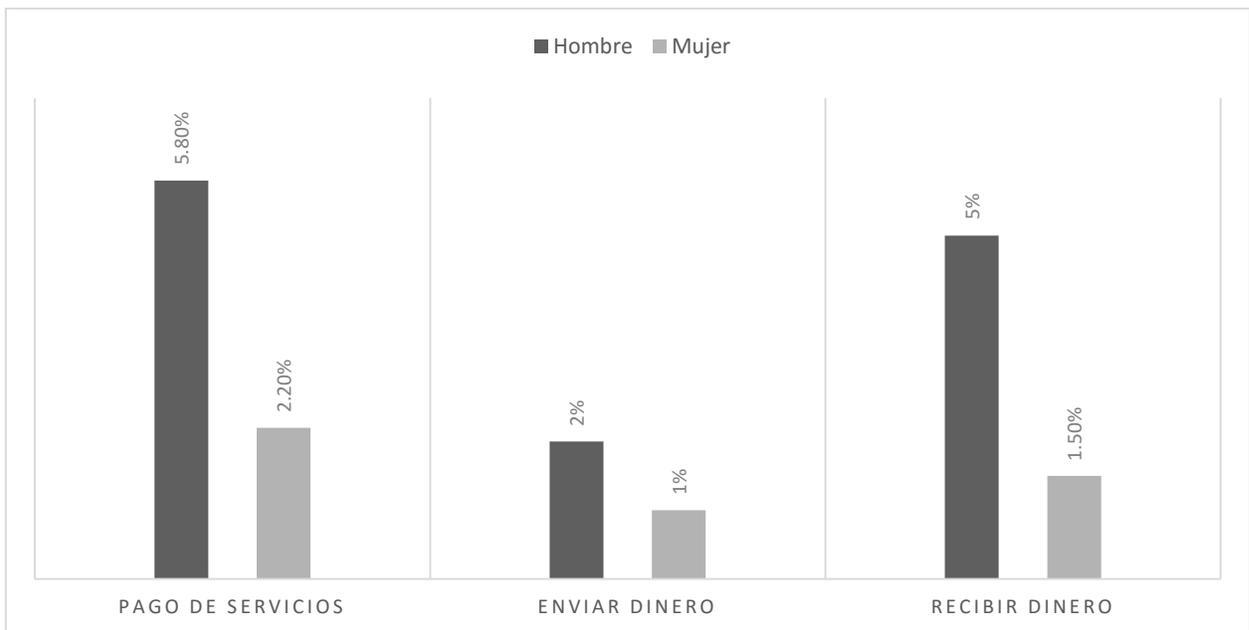
También podemos desglosar los servicios financieros móviles (transacciones monetarias) para un mejor análisis considerando las mismas características (**Graficas 8**).

- Los hombres hacen un mayor uso (6% pago de servicios, 2% envió de dinero, 5% recibir dinero) que las mujeres (2% pago de servicios, 1% envió de dinero, 1% recibir dinero).

- Por nivel educativo, la población con educación primaria utiliza menos los servicios de banca móvil (2% pagos, 1% envía dinero, 1% recibe dinero) que las personas con educación secundaria (5% pagos, 1% de envía dinero, 3% recibe dinero) o educación terciaria (4% pagos, 3% envía dinero, 6% recibe dinero).
- Por nivel socioeconómico, la población del quintil más alto de ingresos es la que más realiza pago de servicios (9%), y recibe dinero (6%), mientras que los individuos del primer quintil de ingresos son quienes tienen un mayor porcentaje de envió de dinero (3%).
- Por edad, resaltan los rubros de pago de servicios y recepción de dinero que muestran un desarrollo importante.

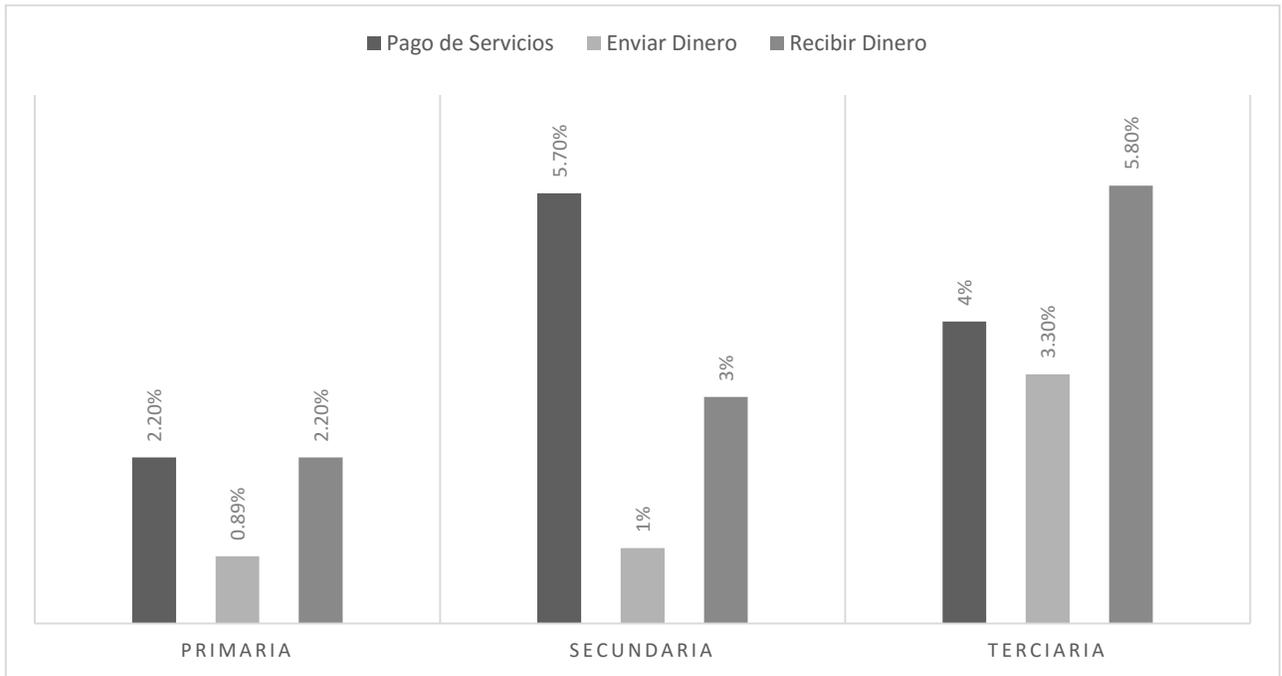
Graficas 8: Población que usa el teléfono móvil para transacciones monetarias (% total), 2011.

- **Por Sexo**



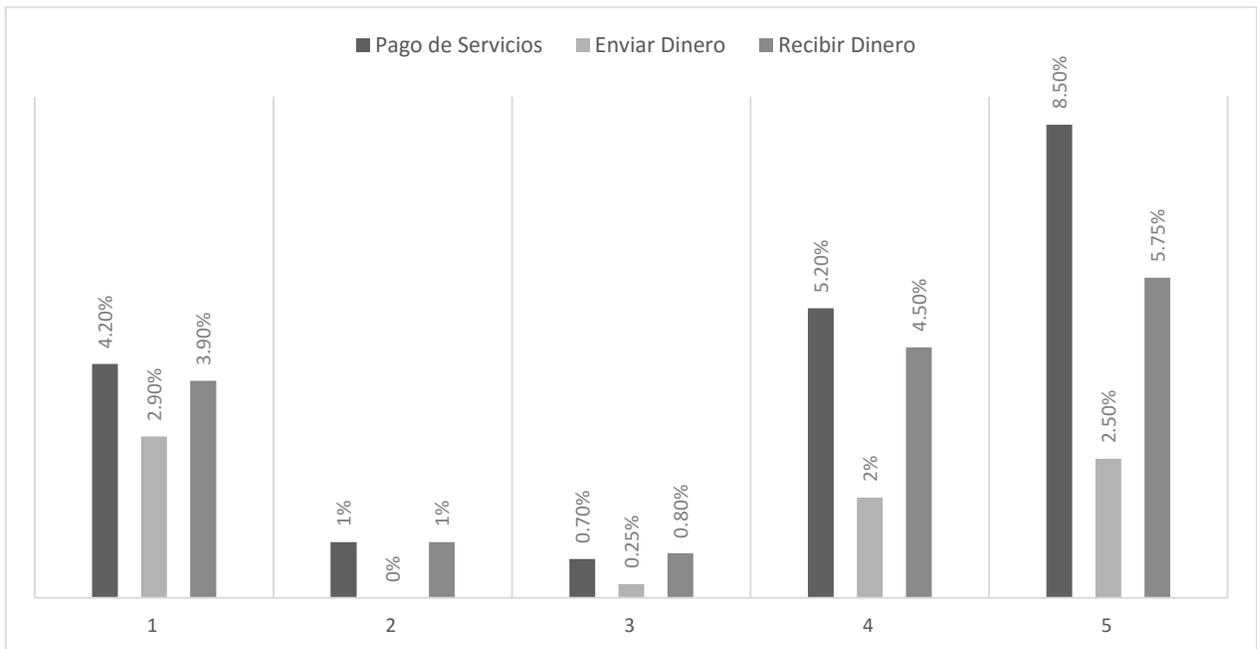
Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

- **Por nivel educativo**



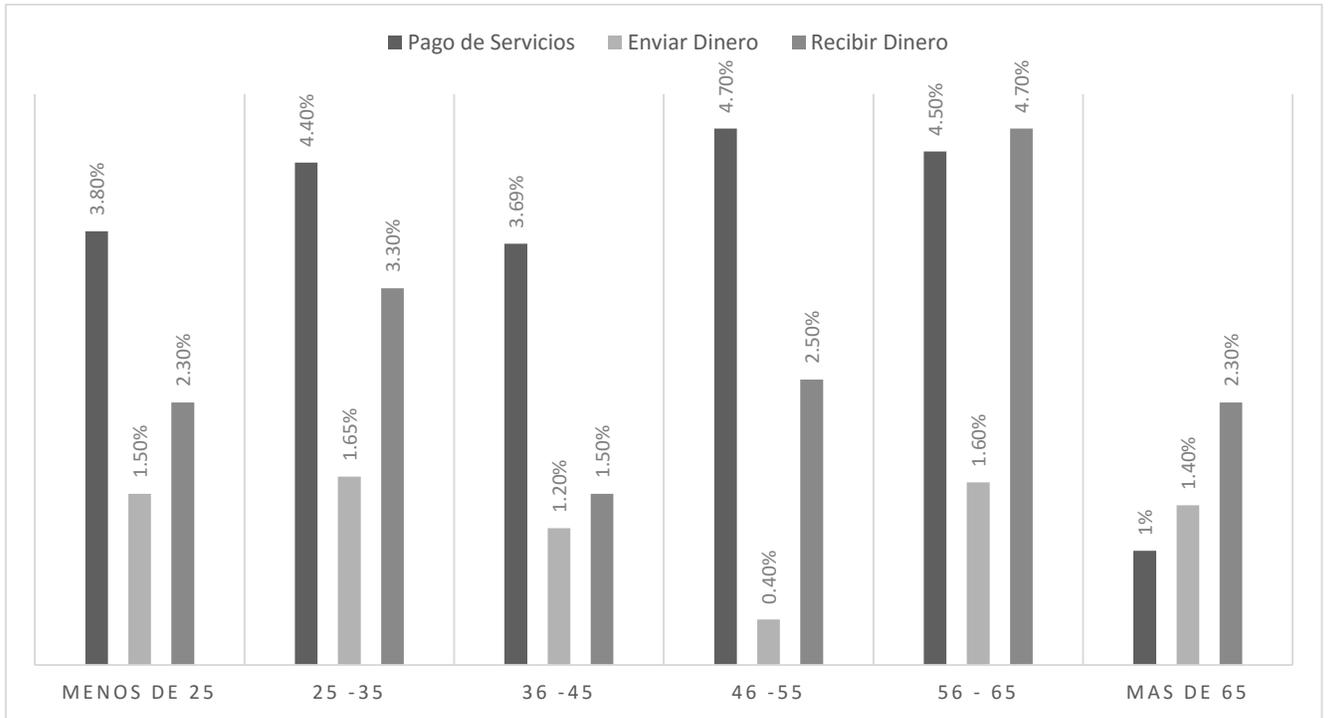
Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

- **Por Quintil de Ingresos**



Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

- **Por Edad**



Fuente: Elaboración propia con base a Global Findex 2011.

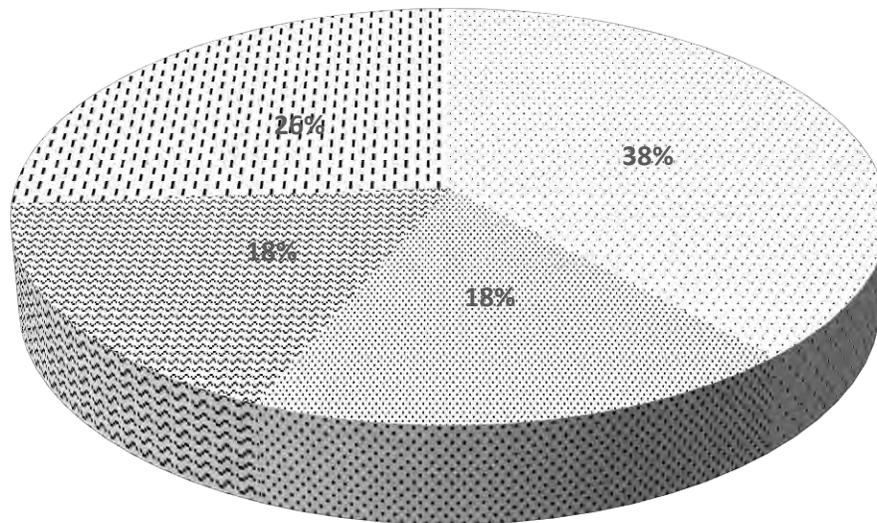
Estas clasificaciones permiten tener más claro que grupos son usuarios de los servicios bancarios y en que grupos se deben desarrollar y enfocar las políticas de inclusión financiera. Asimismo, en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF 2012) de CNBV e INEGI se muestran necesidades que tiene la población, en cuanto a acceso y uso de servicios financieros y barreras para los no usuarios.

En resumen, los principales datos generados de esta encuesta son:

- 97% de los adultos en México (aproximadamente 77.6 millones de personas) acceden al sistema financiero, pero solo 56% realmente utilizan algún producto financiero.
- 35.5% de los adultos en México (25 millones) ahorran a través de una institución financiera; los productos a través de los cuales lo hacen es a través de: las cuentas de nómina con el 60.5% y las cuentas de ahorro con un 46.6%.

- El 43.7% de los adultos en México ahorra a través de mecanismos informales: los mexicanos prefieren guardar el dinero en su casa (64.8%), en tandas (31,7%) o prestarlo a familiares.
- Los canales de acceso a servicios financieros que más se utilizan son las sucursales (40%) y los cajeros automáticos (38%), ambos canales se utilizan para tres operaciones: retiro de efectivo, depósitos y consulta de saldo.
- Asimismo, se menciona que el promedio de tiempo para trasladarse a una sucursal es de 26 minutos con un costo de \$28, el tiempo de traslado para un cajero automático es de 20 minutos y tiene un costo de \$21. Es aquí donde resalta la importancia de los corresponsales bancarios (30% de la población los utiliza), así como la posibilidad de contar con canales como la banca móvil, que permite el ahorro del tiempo y de los costos de traslado hasta un cajero automático o corresponsal bancario para realizar depósitos de dinero.

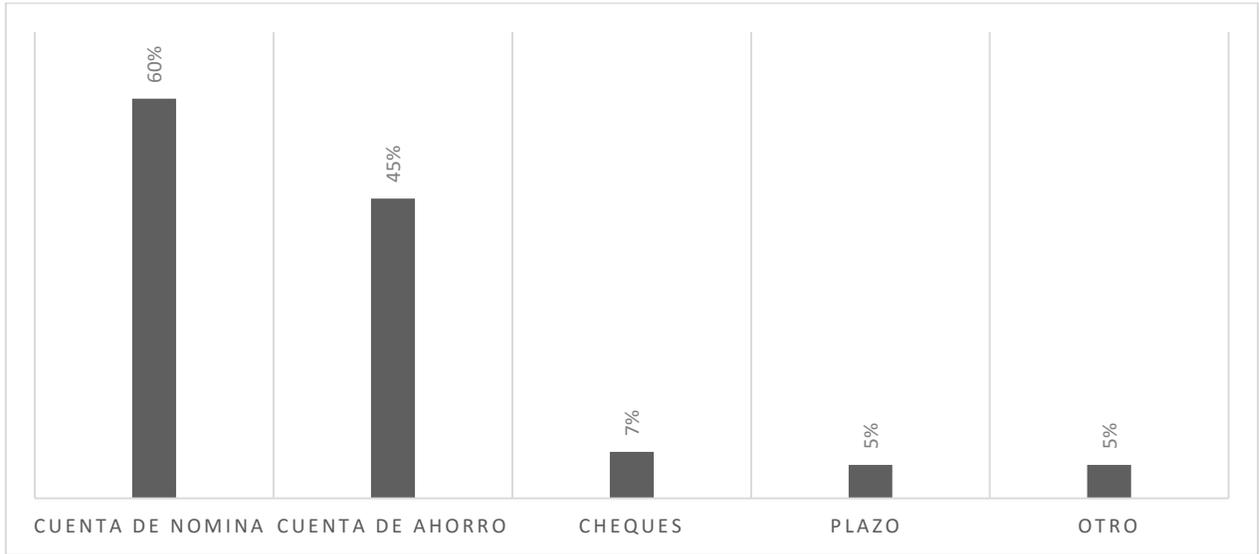
Grafica 9: Uso del ahorro (% de adultos).



Ninguno
 Solo Formal
 Ambos
 Solo Informal

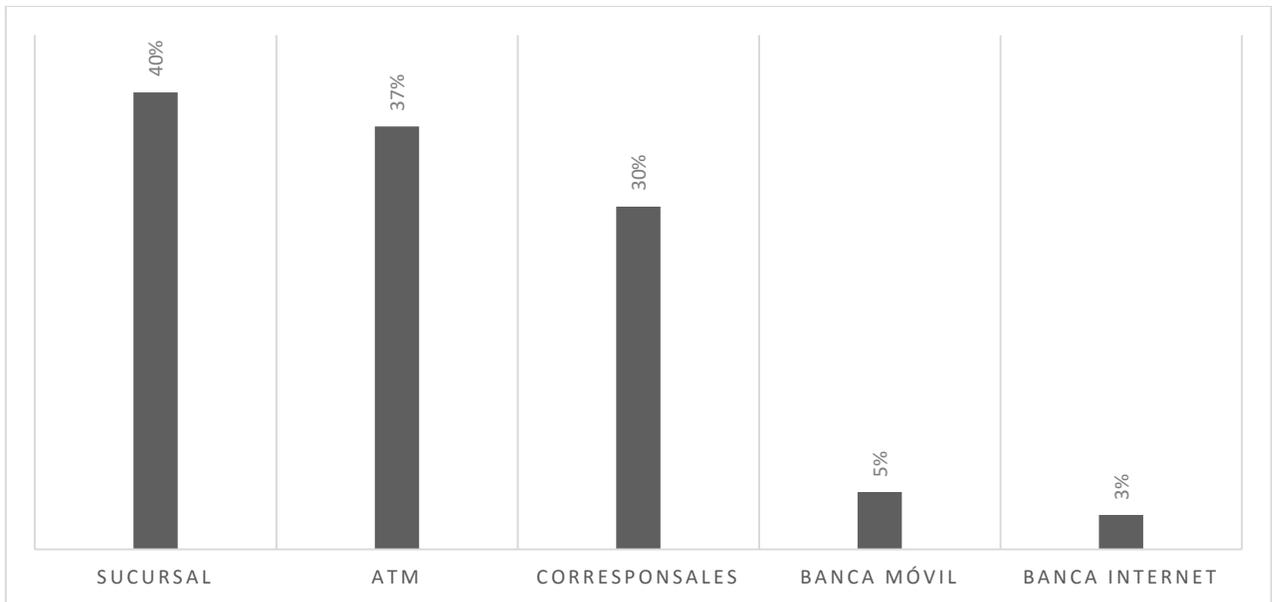
Fuente: Elaboración propia con base a Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012.

Grafica 10 Mecanismo de ahorro formal (% de usuarios)



Fuente: Elaboración propia con base a Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012.

Grafica 11: Uso de canales de acceso al sistema financiero (% de usuarios).



Fuente: Elaboración propia con base a Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012.

3.2 El mercado actual (productos).

En esta sección hablaremos de la oferta existente de servicios financieros bancarios, haciendo énfasis en los productos actualmente existentes en el mercado de productos de banca móvil en México.

a) Productos y Servicios.

Los servicios financieros son aquellos otorgados por las distintas organizaciones que conforman el sistema financiero y que facilitan el movimiento del dinero. Entre ellas destacan principalmente los intermediarios financieros. De esta manera, el sistema financiero cumple con sus funciones de intermediar recursos y posibilitar la existencia del sistema de pagos en la economía a través de la prestación de diversos servicios financieros.

En México existen distintos de intermediarios financieros según los servicios que prestan. El más importante de estos intermediarios son los bancos, como generalmente se les conoce.

Los bancos son empresas que tienen como función el recibir depósitos de dinero de la gente a través de ahorro, recepción de pagos, pago de nóminas, entre otras acciones (productos captación) y otorgar créditos. Por eso son tan importantes los bancos en una economía porque realizan la labor de intermediación, es decir, los bancos canalizan el dinero que ahorran las personas para prestarlo a aquellos individuos que tienen necesidad de obtener financiamiento a través de créditos para realizar el financiamiento de diversas actividades.

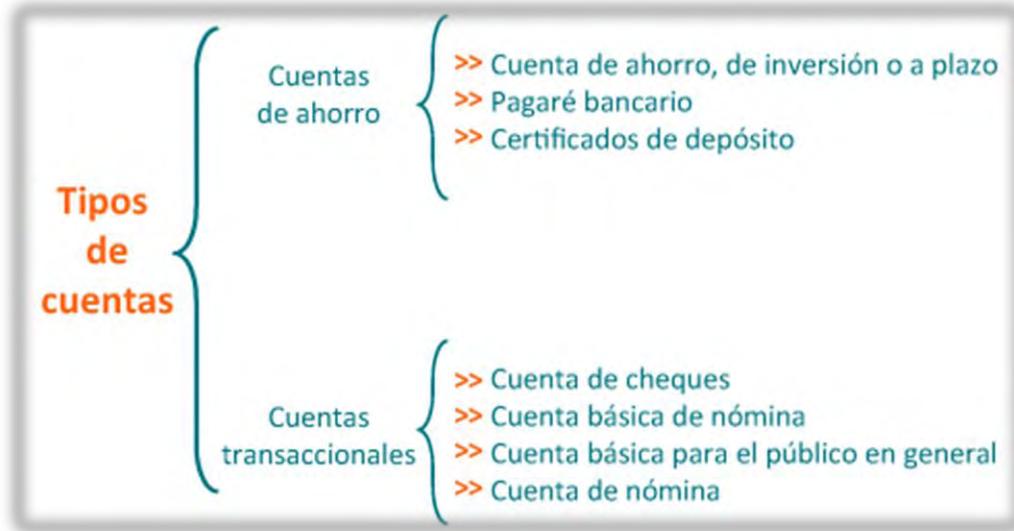
Estos intermediarios están regulados por la Ley de Instituciones de Crédito, y, a su vez, estos intermediarios (los bancos) reportan a la CNBV la información necesaria en cuanto a los productos que operan, que se pueden agrupar de la siguiente forma:

Cuenta Bancaria: las cuentas bancarias son registros individuales de las cantidades de dinero que las personas (clientes) han depositado (abonado) y retirado (cargado) en las instituciones bancarias y se pueden dividir en dos tipos (**Imagen 9**):

- Cuentas de ahorro: Son una alternativa para las personas ahorren los recursos que no gastaron y puedan recibir un interés por ello (Inversiones, pagarés y certificados de depósito). Por lo general, requieren montos y plazos mínimos, es decir, el dinero depositado solo puede retirarse después de transcurrido un tiempo determinado.

- Cuentas transaccionales: son aquellas en las que los recursos están disponibles en cualquier momento (nóminas y básicas para público en general) Para disponer de estos recursos se utiliza algún medio de disposición como por ejemplo las tarjetas de débito, los cheques, las transferencias electrónicas.

Imagen 9: Tipos de cuentas bancarias



Fuente: <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistemafinanciero.depositoyahorro>

En el caso de los servicios bancarios, son servicios adicionales que brindan los bancos y estos se pueden clasificar en:

- **Consulta de saldos y movimientos de la cuenta;** consulta en tiempo real del saldo de una cuenta bancaria (últimos movimientos realizados).
- **Depósitos;** depósitos realizados en efectivo, transferencias electrónicas de fondos y cheques.
- **Retiro de efectivo;** Disposición de recursos de la cuenta.
- **Pago de servicios (luz, agua, teléfono, etc.) e impuestos;** el banco recibe la instrucción de algún usuario para realizar el pago de algún servicio, pudiendo cobrar comisiones a quienes no son sus clientes.

- **Transferencias electrónicas;** envió de dinero a una cuenta bancaria a cualquier otra, ya sea por internet o teléfono móvil a través de una Clave Bancaria Estandarizada (CLABE), dieciséis dígitos de tarjeta de débito o los dígitos de una línea telefónica vinculada a una cuenta mediante SPEI o TEF.
- **Transferencias de salarios, pensiones y otras prestaciones de carácter laboral;** transferencias de fondos que facilita a los patrones realizar sus pagos a sus empleados o pensionados en cualquier banco.
- **Domiciliaciones;** es la aceptación expresa del titular de la cuenta para que se realicen cargos recurrentes en su cuenta, relativos al pago de un bien o servicio (créditos, luz, agua, gas, teléfono) a través de un SPEI.
- **Tarjetas de débito (TDD);** emisión de tarjetas que pueden utilizarse para retirar efectivo, pagos en comercios.
- **Tarjetas no bancarias;** tarjetas no bancarias para la adquisición de bienes o servicios.

b) Canales bancarios.

Los canales o medios a través de los cuales los bancos interactúan con sus usuarios son:

- **Sucursales bancarias:** que permiten realizar una gran cantidad de operaciones, pero tienen por lo general horarios limitados de atención.
- **Cajeros Automáticos (ATM):** que permiten realizar retiros de dinero, por lo general los bancos no pueden cobrar a sus clientes, comisiones por retiro en ATM del mismo banco.
- **Banca por internet:** para contar con este servicio se requiere tener una cuenta de cheques o manejar una tarjeta de débito o nomina, así como firmar un contrato para autorizar este servicio. Es necesario contar con un Token o Netkey para evitar posibles fraudes, el servicio puede ser gratuito o generar alguna comisión dependiendo el producto contratado.
- **Corresponsales bancarios:** son terceros (entidades paraestatales como Telecomm, tiendas de conveniencia, etc.) que establecen relaciones o vínculos de negocio con

una institución de crédito con el objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de estos, servicios financieros a sus clientes.

- **Banca Móvil:** estos servicios proporcionan productos y servicios con mayor facilidad de uso, disminuyen el riesgo de transportar dinero en efectivo y reducen los costos de operación tanto para el banco como para el cliente. Complementa el esquema de corresponsales bancarios a fin de expandir los puntos donde puede realizarse la conversión de efectivo en dinero.

3.3 Productos actuales de Banca Móvil.

Los servicios de Banca Móvil en México ofrecen sus servicios enfocados a la población ya bancarizada, permitiéndoles realizar operaciones mediante un teléfono móvil con o sin la necesidad de conectarse a internet, como consulta de saldo, transferencias de fondos, pago de tarjetas de crédito, pago de servicios (luz, teléfono, etc.) y recarga de saldo para teléfonos móviles (compra de tiempo aire). Adicionalmente, algunos bancos ofrecen servicios especiales como sistemas de geolocalización para ubicar los cajeros u oficinas más cercanos.

Los bancos que ofrecen este servicio son BBVA Bancomer, Banamex, Inbursa, BanBajío, Bancoppel, Banorte-IXE, Inbursa, Multiva y Banjercito (en el que ahondaremos un poco más). Algunos de los productos de Banca Móvil lanzados son:

a) Cuenta Express BBVA Bancomer.

Creada en base a las necesidades específicas de la población de bajos ingresos, convierte el celular en una cuenta bancaria de fácil acceso.

Una cuenta de contratación inmediata, porque solo se necesita presentar una identificación para apertura del servicio sin tener que acudir hasta la sucursal.

El número celular del cliente, sin importar la compañía, es el mismo número de cuenta en la que se depositar el dinero, pagaran, enviaran o recibirán dinero, se podrá consultar saldo,



realizar compras en comercios, realizar transferencias a cuentas de terceros ya sean clientes de Bancomer o de otro banco, todo a través de la *app* Bancomer móvil.

Es una cuenta de contratación inmediata, y para su contratación solo se necesita presentar una identificación para abrirla y un depósito de \$100. Por lo tanto, tu número celular es el número de cuenta y se podrá proporcionar el número celular (sin importar la compañía celular) para depositar o pagar en Bancomer.

Asimismo, otorga una tarjeta de débito para realizar compras en comercios adheridos y que, también, se puede utilizar en para acceder a cajeros automáticos. No cobra comisión por anualidad ni por manejo de cuenta, porque este producto no requiere mantener un saldo mensual mínimo.



Esta cuenta está limitada en el monto de los depósitos que se pueden recibir al mes en hasta 3000 UDI's (Aprox. \$15,387.80 pesos) los depósitos pueden ser en efectivo, con cheques y transferencias electrónicas.

Se tiene total disponibilidad del dinero a través de Tarjeta de Débito Internacional y a través de celular de cualquier compañía.

Ficha técnica Cuenta Express BBVA Bancomer

Producto	Cuenta Express
Banco	BBVA Bancomer
Nivel de Cuenta	2
Contratación	En sucursal
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial. • Deposito mínimo \$100
Operaciones permitidas	<ul style="list-style-type: none"> • Liga cuenta a celular. • Tarjeta de débito (TDD). • Retiro en ATM. • Pago en Comercio.
Costos	<ul style="list-style-type: none"> • \$50 de Comisión apertura. • No hay costo por manejo de cuenta.
Compañía telefónica	Cualquiera.
Deposito máximo	\$13,500 mensuales

Monto máximo para envío de dinero	\$5,000 mensuales
Envío de dinero	A cualquier persona, tenga o no, a través de Dinero móvil.
Otorga tarjeta de debito	Si

b) Pago Móvil Banorte.

Es un servicio que ofrece la misma institución para hacer pagos por medio de celular o mediante de internet creando una especie de tarjeta virtual que tendrá la misma función que una real que estará ligada a una cuenta (crédito o débito) por única ocasión.

El primer paso es descargar la app, después introducir un usuario y una contraseña se genera la tarjeta virtual, esta tarjeta virtual es generada a partir del monto de la compra, cuenta con altos estándares de seguridad ya que las transacciones están firmadas de manera electrónica con el Token Celular Banorte²¹

Esta tarjeta se virtual dura 4 minutos tiempo durante el cual el comercio deberá capturar en su sistema; después de pasar este tiempo la tarjeta será borrada. Cada transacción es autenticada con el Token Celular Banorte y por el monto específico, además que las tarjetas son irrepetibles, por lo tanto, no pueden ser clonadas.

En cuanto al saldo disponible que se puede utilizar se basa en el límite de crédito de la tarjeta de crédito o bien el límite que tenga la tarjeta de débito y no tiene comisión por apertura, ni por manejo de cuenta.

Ficha técnica Pago Móvil Banorte

Producto	Pago Móvil Banorte
Banco	Banorte
Nivel de Cuenta	2 y 3
Contratación	En oficinas Telecomm
Requisitos	Identificación oficial.
Operaciones permitidas	<ul style="list-style-type: none"> • Liga cuenta a celular. • TDD opcional. • Retiro en ATM y corresponsales. • Pago en comercio (Si solicito TDD). • Transferencias persona a persona.

²¹ Dispositivo de seguridad que genera códigos dinámicos en el celular, para autorizar tus transacciones a través de banca electrónica.

Costos	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene comisión por apertura ni por manejo de cuenta. • \$25 por emisión de tarjeta de débito. • Comisión por traspasos o pago de servicios, hasta \$8.
Compañía telefónica	Cualquiera
Deposito máximo	\$9,000 mensuales.
Monto máximo para envió de dinero	<ul style="list-style-type: none"> • \$1,000 diario. • \$18,000 mensuales
Envío de dinero	A clientes Banorte y clientes otros bancos (a través de SPEI).
Otorga tarjeta de debito	Si

c) Transfer Banamex - Inbursa.

Es un servicio para enviar y recibir dinero desde un celular Telcel, pero para poder llevarlo a cabo, se necesita tener una cuenta Transfer Banamex.



Funciona mediante el envío y recepción de dinero a través de mensajes de texto SMS y su apertura es simple, a través de una llamada sin entregar documentación.

El número celular es el número de cuenta, no tiene costo de comisión por apertura y/o manejo de cuenta y no se requiere mantener saldo mínimo. Sin ir a una sucursal se puede depositar en OXXO, 7 Eleven y Soriana, se puede enviar dinero a cualquier celular Telcel

(aunque no tenga cuenta transfer), se puede retirar dinero en cajeros automáticos Banamex (sin necesidad de una tarjeta) y el servicio Transfer está disponible las 24 horas los 365 días del año.

Ficha técnica Cuenta Transfer

Producto	Cuenta Transfer
Banco	Banamex e Inbursa
Nivel de Cuenta	2
Contratación	Llamando de un teléfono móvil (Telcel).
Requisitos	Identificación oficial.
Operaciones permitidas	<ul style="list-style-type: none"> • Liga cuenta a celular. • TDD opcional. • Retiro en ATM sucursal y corresponsales. • Pago en comercios. • Transferencias persona a persona.
Costos	No tiene comisión por apertura ni por manejo de cuenta. Envió de Transfer 1\$. Deposito en Corresponsal \$7. Retiro sin tarjeta en ATM's \$7.
Compañía telefónica	Telcel
Deposito máximo	\$6900 mensuales
Monto máximo para envío de dinero	\$1,500 por operación. \$6,900 mensuales.
Envío de dinero	A cualquier celular Telcel u otros bancos (a través de SPEI).
Otorga tarjeta de debito	No

3.4 El mercado potencial.

Dado que los servicios financieros formales no han logrado llegar a los segmentos de más bajos ingresos de la población, debido, en gran parte, a que el modelo económico y demográfico de la banca con sucursales “físicas” no es válido para la mayoría de individuos en la región. Esto aplica especialmente a las poblaciones de las zonas rurales (como mencionaba en líneas anteriores), puesto que la infraestructura bancaria tradicional se limita a los centros urbanos.

De esta manera al conocer porque los individuos no tienen una cuenta con alguna institución financiera, así como el mercado actual de usuarios de telefonía móvil nos ayudara a entender el potencial que tiene la banca móvil en este país.

Igualmente, las tasas cada vez mayores de penetración de los servicios móviles y la infraestructura comercial existente, muestra que los servicios de dinero móvil ofrecen una oportunidad clara para ampliar el acceso financiero. Aumentar la inclusión financiera no solo aportara beneficios económicos a la región, sino que además mejorara la situación social de millones de mexicanos que en la actualidad no disponen de servicios bancarios o solo cuentan con servicios bancarios inadecuados. Entre la serie de preguntas que se realizan en la encuesta Global Findex acerca de México, se encontraron las siguientes razones por las cuales los individuos encuestados no tienen cuenta en una institución financiera:

- 47% dice que es demasiado costoso mantener una cuenta en una institución financiera.
- 35% dice que no cuenta con el dinero suficiente para destinarlo a una institución financiera.
- 29% no confía en el ahorro en una institución financiera.
- 21% no tiene la documentación necesaria para la apertura de una cuenta en una institución financiera.
- 19% considera que los bancos están demasiado retirados como para tener una cuenta en una institución financiera.

De esta manera con el cometido de incrementar la inclusión financiera, la banca por internet puede tener mayor presencia y protagonismo, provocado principalmente por el aumento del uso de dispositivos móviles como canal de acceso ya que facilita a los usuarios llevar a cabo distintas operaciones desde el lugar donde se encuentre sin necesidad de acudir a una sucursal.

En México, el número de usuarios de internet ha crecido hasta alcanzar un 40.6 de la población²², esto le da un impulso a la banca móvil; asimismo en la encuesta llamada Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (MODUTIH 2012) podemos conocer que uso se les da a las tecnologías de la información y comunicación en los hogares en relación al uso de computadoras, celulares, internet y tipo de transacciones electrónicas realizadas.

²² Estudio de la Banca Electrónica 2012, Asociación Mexicana de Internet (2012)

Esta encuesta se realiza en todos los estados del país a 38,426 viviendas, bajo un muestreo probabilístico. Esta encuesta permite obtener información de forma desglosada (edad, sexo y nivel educativo) de los individuos mayores de 15 años a los que se les preguntó ¿ha usado un teléfono móvil en los últimos 12 meses?, pregunta importante que muestra un canal de posible auge para bancarizar.

- Un 66% de la población uso un teléfono móvil en los últimos 12 meses.
- El porcentaje de uso en hombres 69% es mayor que el de mujeres 64%.
- La población entre 26 y 35 años tiene un uso preferencial del teléfono móvil (79%), mientras que solo el 26% de las personas mayores de 65 años la usan.
- Por nivel educativo, un 93% de la población con educación terciaria utiliza el celular

Sin embargo, es necesario realizar la comparación entre los usuarios de telefonía móvil (desagregados) con la población que tiene una cuenta en una Institución financiera con la finalidad de tener una demanda aproximada de banca móvil. Ya que se debe tener en cuenta que algunas de las barreras a la bancarización (falta de confianza en las instituciones financieras y falta de dinero) pueden prevalecer aún con el uso de banca móvil.

Aunque la banca por internet cada vez tiene una mayor presencia y protagonismo en el conjunto de transacciones, provocado principalmente por el aumento del uso de dispositivos móviles como canal de acceso, facilitando a los usuarios llevar a cabo distintas operaciones desde el lugar donde se encuentre sin necesidad de acudir a un punto de atención físico, eliminando así algunas barreras a la bancarización (de manera conjunta con el uso de corresponsales bancarios), tales como: la lejanía de las sucursales y el alto costo de los servicios financieros.

Aunque la barrera del alto costo de los servicios financieros dependerá de en parte de las comisiones que cobren los bancos por el servicio de banca móvil (comisiones, costo de apertura de cuenta, costo por transacción, etc.).

No por lo anterior hay que olvidar que las operaciones de banca móvil parten de niveles muy bajos y aun en 2013 representaron un 2.3% del total de las transacciones realizadas (frente al 1.1.% registrado en 2012), muy lejos del 35% de cuota que corresponde a la banca por internet, que sigue liderando el ranking como el canal más utilizado para realizar movimientos y consultas; mientras que las oficinas físicas siguen acaparando las operaciones monetarias (19.7% del total), aun por encima de las que se realizan por internet (6.5%), mientras que las operaciones no monetarias se canalizan a través de las nuevas soluciones tecnológicas de los bancos.

Actualmente en el país el creciente número de usuarios en internet, que actualmente alcanza el 43.5% de la población, según el Banco Mundial, impulsa la banca por este canal, donde el 32% de los internautas realiza operaciones a través de banca por internet, así como la banca móvil. De estos, un 29% accede a través de teléfonos inteligentes o smartphones²³; un canal en auge que el gobierno está tratando de potenciar (a través de las vías regulatorias ya mencionadas en líneas anteriores). En general, el espacio para desarrollar la banca móvil tiene un amplio potencial.

²³ Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI 2013): Estudio de banca electrónica 2013.
<https://www.amipci.orgmx>

4. Banjcel, La banca móvil Banjercito.

El 15 de Julio de 1947, inicio actividades el Banco Nacional del Ejército y la Armada (ahora Banco Nacional del Ejercito Fuerza Aérea y Armada S.N.C), al amparo de la Ley del 26 de Diciembre de 1946, Publicada en el Diario Oficial de la Federación del día 31, así como del decreto reglamentario del 14 de enero de 1947, para efectuar y llevar operaciones de crédito con los miembros del ejército y la armada nacionales, como institución de depósito y ahorro, financiera, fiduciaria e hipotecaria, así como para administrar en fideicomiso el seguro del ejército y la armada nacionales.

Banjercito forma parte de las instituciones de Banca de Desarrollo y como tal ajusta sus programas a las políticas establecidas por el gobierno federal y coordina sus actividades con las entidades encargadas de la elaboración y ejecución de dichas políticas. El objeto de su existencia es otorgar financiamiento a los miembros del Ejército, la Fuerza Aérea y la Armada de México.

De esta manera pone a disposición del personal militar y naval una amplia gama de créditos para el consumo, de liquidez y de vivienda, bajo términos y condiciones más favorables que los ofrecidos por el Sistema Financiero. De esta manera los productos crediticios ofrecidos por **Banjercito** se adaptan a cualquier necesidad de los integrantes del sector objetivo.

4.1 Banjcel

Con la finalidad de estar a la vanguardia y proporcionar a sus clientes la comodidad de realizar desde su casa u oficina las consultas de los servicios bancarios que necesite **Banjercito** puso a disposición de los clientes el servicio de Banca Electrónica **Banjenet**, tratando de reafirmar el interés y establecer la confianza de que su banco está al día en tecnología y mejoras en el servicio para contar siempre con su preferencia.

Asimismo, dada la gran movilidad de sus clientes aunado a los propósitos de estar a la vanguardia en cuanto a servicios financieros **Banjercito** lanza su servicio de banca móvil como una estrategia de acercamiento (inclusión financiera) a sus clientes donde el principal objetivo es proporcionar mayores y mejores servicios bancarios.

El servicio de Banca Electrónica en dispositivos móviles **Banjcel** es un producto que ofrece la mayoría de sus servicios que ya brinda la institución en su Banca Electrónica **Banjenet** en dispositivos móviles; este servicio permite realizar operaciones bancarias de una manera cómoda, rápida, fácil, segura y en amplios horarios.

Forma parte de los servicios de Banca Electrónica ofrecidos por **Banjecito** a través de sus plataformas (**Imagen 11**).

Imagen 11: Plataformas del servicio de Banca Electrónica Banjecito.



Fuente: Elaboración propia con base a la experiencia laboral.

Está enfocado a personar militar y público general que maneje una cuenta de cheques, tarjeta de débito, tarjeta de crédito e inversiones (previamente ya contratados); la contratación de **Banjecel** se realiza en una sucursal cumpliendo los siguientes requisitos: contar con el servicio de banca electrónica **Banjenet** (si no se cuenta con el servicio se pueden aperturar al mismo momento).

Se debe contar con un número celular para vincular al servicio, se debe validar la personalidad del cliente mediante la entrega de documentación (identificaciones oficiales vigentes²⁴); este servicio no cobra comisión por apertura, anualidad o manejo de cuenta.

²⁴ Para este trámite se aceptan como identificaciones oficiales válidas, las siguientes: Pasaporte vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral, Cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública, Cartilla del Servicio Militar Nacional, expedida por la Secretaria de Defensa Nacional, Identificación oficial vigente con fotografía y firma, expedida por el gobierno federal, estatal, municipal o del Distrito Federal, Credencial emitida por SEMAR,

Es importante contar con un teléfono celular con acceso a internet debido a que este producto funciona a través de una *app* para cualquier teléfono celular. Existen tres formas para descargar la aplicación, dependiendo de la marca del celular:

- Descarga desde tiendas virtuales conocidas como “stores” o “markets” (disponible para Google Play, Windows Phone e iTunes).
- Utilizando la liga (<http://banjecel.com.mx>) recibida por el mensaje SMS.
- Utilizando el navegador del teléfono celular para ingresar a una dirección específica (<http://banjecel.com.mx>), para los casos de teléfonos que no están condicionados a descargar sus aplicaciones directamente de tiendas virtuales.

La aplicación es muy segura ya que funciona sobre la plataforma de **Veritrán VT Mobile Banking** y es el primer paso en el diseño de un novedoso canal móvil, que además de las operaciones integrara en la app nuevos estándares de seguridad para todos los canales.

Ya que el total de las transacciones están protegidas por un segundo factor de seguridad o Token Móvil, **Banjecel** se plantea como un complemento de los canales ya existentes del banco.

La Banca por internet **Banjenet** y la Banca Telefónica de Audio Respuesta **Banjetel**. Para los clientes que ya son usuarios de estos servicios a distancia el servicio está disponible al solicitarlo en cualquier sucursal del Banco.



Credencial emitida por SEDENA, Credencial emitida por ISSSFAM, Certificados de Verificación de personalidad emitidos por cada Secretaria Tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente, Certificado de Matricula Consular, expedido por la Secretaria de Relaciones Exteriores o en su caso por la Oficina Consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional.

De forma paralela, los clientes que den de alta el servicio descargarán en su celular un dispositivo generador de claves dinámicas, denominado **Softoken VeriTran**²⁵ que permite aumentar el nivel de seguridad de la realización de todas sus transacciones por canales digitales.

Asimismo, se incorpora la funcionalidad de **Geolocalización** que permite a los clientes ubicar las sucursales y los cajeros que se encuentran cercanos a la ubicación. Tanto el acceso a Banjercel, como el Softoken son servicios gratuitos para todos los clientes Banjercito.



Con la incorporación de este servicio **VT Mobile Banking de VeriTran** se da el primer paso en el diseño de un novedoso canal móvil, que además de las operaciones bancarias tradicionales, se integra en el celular una multiplicidad de otros servicios financieros.

El objetivo de este servicio es:

“Atender las necesidades de las Fuerzas Armadas y permitir a los clientes de Banjercito realizar operaciones bancarias sin necesidad de acudir a sucursal desde cualquier punto de manera segura, fácil y oportuna aprovechando las ventajas de la tecnología”.

4.2 Banjercel (Servicios)

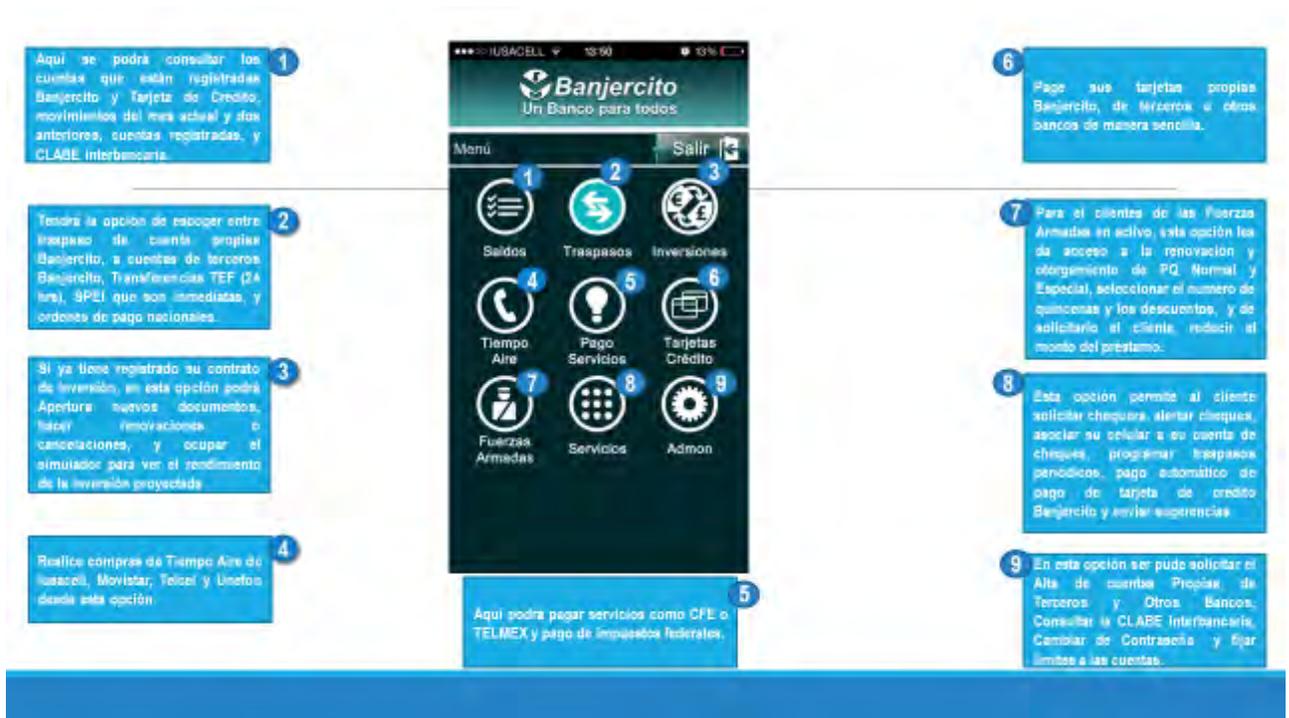
Banjercel ofrece a los clientes el 95.5% de las opciones disponibles en el mercado (**Imagen 12**); en resumen, **Banjercel** permite realizar las siguientes transacciones desde el celular:

- Consulta de saldos y movimientos.
- Transferencias entre cuentas propias y a terceros de Banjercito.

²⁵ **VeriTran** es un proveedor de soluciones omnicanal centrada en la experiencia del usuario para Industria Financiera y de Retail. Desde hace 10 años la compañía está focalizada en facilitar la transición a la banca digital bajando los costos de atención, transformando los pagos y habilitando la inclusión financiera.

- Transferencias interbancarias a cuentas de otros bancos.
- Apertura, renovación y cancelación de inversiones.
- Pago de servicios.
- Compra de servicios de comunicación a operadoras móviles.
- Consulta de estatus de cheques y alerta on-line por robo o extravió.
- Solicitud y otorgamiento de préstamos quirografarios en línea (con evaluación paramétrica y abono inmediato en chequera, servicio único en México).

Imagen 12: Transacciones permitidas desde Banjecel.



Fuente: Elaboración propia con base a la aplicación Banjecel de VeriTran.

a) Consulta de Saldos y Movimientos.

En este menú se podrán consultar los saldos de las cuentas y tarjetas de crédito **Banjecel** que se encuentren registradas, así como los movimientos realizados en el mes actual y dos anteriores y se pueden visualizar las cuentas que se tienen registradas con su respectiva CLABE interbancaria.

- ✓ PASO 1. Ingresar al icono de saldos.
- ✓ PASO 2. El sistema despliega los tipos de cuentas a elegir Cheques o Tarjeta Débito.
- ✓ PASO 3. Elije la cuenta para visualizar los saldos.

✓ PASO 4. Le presenta la información de la cuenta.



1)



2)



3)



4)

b) Transferencias entre cuentas propias, terceros (Banjercito).

En este menú se tiene la opción de envió de dinero (traspasos) seleccionando entre traspasos a cuenta propias **Banjercito**, a cuentas de terceros **Banjercito**.

✓ PASO 1. Ingresas menú en la opción de Traspasos.

✓ PASO 2. Elige traspasos a cuentas de terceros.

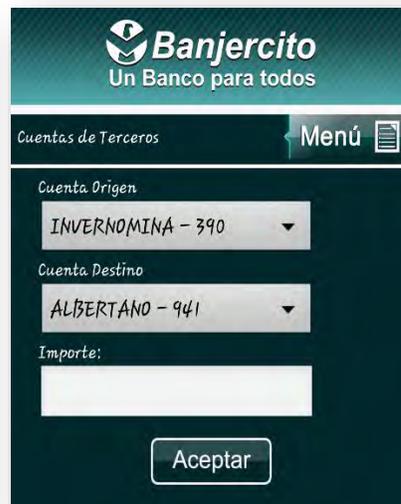
- PASO 3. Se presentan las cuentas que tiene registradas elige la cuenta de origen y la destino.
- ✓ PASO 4. El sistema siempre presentará una pantalla de confirmación de la operación que esta realizando.
 - ✓ PASO 5. Al concluir el traspaso envía una pantalla con los datos de la operación como exitosa en este momento el recurso ya se deposito a la cuenta del tercero.



1)



2)



3)



4)



5)

c) Transferencias entre cuentas de otro banco.

En este menú se tiene la opción de envío de dinero (traspasos) seleccionando a cuentas de otro banco por medio de Transferencias TEF (24 o 78 horas) o Transferencias SPEI (inmediatas) y la posibilidad de realizar órdenes de pago nacionales.

- ✓ PASO 1. Ingresar al menú de traspasos para envío de dinero otros Bancos.
- ✓ PASO 2. Elige traspasos opción Interbancarias SPEI.
- ✓ PASO 3. Se presentan las cuentas que tiene registradas elige la cuenta de origen, la destino, importe, concepto de la operación y beneficiario.
- ✓ PASO 4. El sistema siempre presentará una pantalla de confirmación de la operación que esta realizando .
- ✓ PASO 5. Al concluir el traspaso envía una pantalla con los datos de la operación como exitosa unos 5 minutos después el recurso ya se deposita a la cuenta del otro banco.



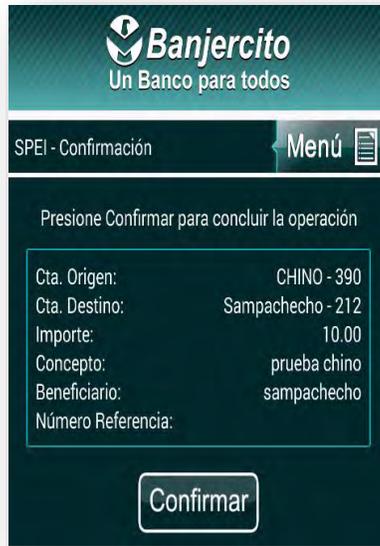
1)



2)



3)



4)



5)

d) Alta y Baja de cuentas.

En esta opción del menú se puede solicitar el Alta de cuentas Propias, de Terceros y Otros Bancos, Consultar la CLABE Interbancaria, Cambiar de Contraseña y fijar límites a las cuentas.

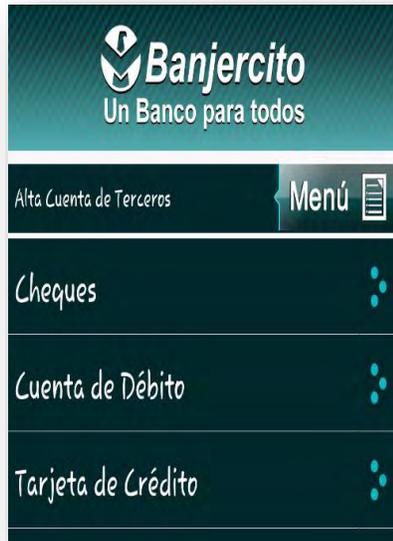
- ✓ PASO 1. Ingresar al menú Admón.
- ✓ PASO 2. Elige la opción Alta Cuenta Otros Bancos.
- ✓ PASO 3. Opción Cheques.
- ✓ PASO 4. Ingresar la cuenta clabe de 18 dígitos y el nombre corto que le dará a dicha cuenta.
- ✓ PASO 5. El sistema siempre presentará una pantalla de confirmación de la operación que está realizando.
- ✓ PASO 6. Al concluir el sistema le presenta una pantalla de operación exitosa y se dará el alta a más tardar en 24 Hrs. Hábiles.



1)



2)



3)



4)



5)



6)

e) Pago de Servicios.

Aquí podrá pagar servicios como CFE o TELMEX y pago de impuestos federales.

- ✓ PASO 1. Ingresar al menú pago servicios.
- ✓ PASO 2. Elije el tipo de cuenta a la que le hará el cargo.
- ✓ PASO 3. Elije el tipo de servicio a pagar.
- ✓ PASO 4. Introducimos los datos necesarios para el pago.
- ✓ PASO 5. Se presenta el resumen de la operación.



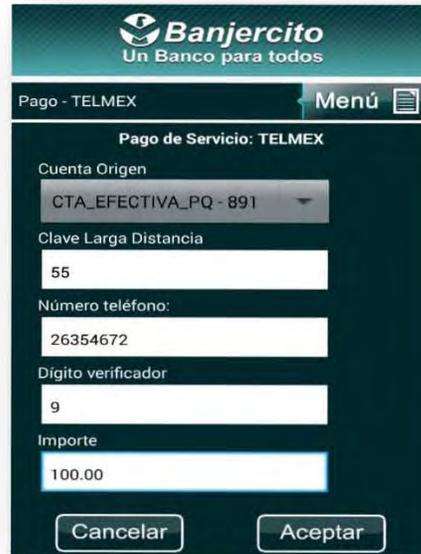
1)



2)



3)



4)



5)



6)

f) Compra de servicios de comunicación a operadoras móviles.

Es esta opción del menú podrá realizar compras de tiempo aire de las siguientes compañías: Iusacell, Movistar, Telcel y Unefon.

Banjercito
Un Banco para todos

Compra de Tiempo Aire Menú

Operador: TELCEL

Cuenta Origen: INVERNOMINA - 941

Número telefónico: 5564387544

Seguir

Banjercito
Un Banco para todos

Compra Tiempo Aire Menú

Operador: TELCEL
Cta. Origen: INVERNOMINA - 941
No. telefónico: 5564387544

Cantidad a abonar: 30

Cancelar **Aceptar**

Banjercito
Un Banco para todos

Confirmación Menú

Presione Confirmar para concluir la Compra de Tiempo Aire

Operador: TELCEL
Cuenta Origen: INVERNOMINA - 941
No telefónico: 5564387544
Cantidad a abonar: \$ 30.00

Cancelar **Confirmar**

Banjercito
Un Banco para todos

Procesado Menú


Operación Exitosa

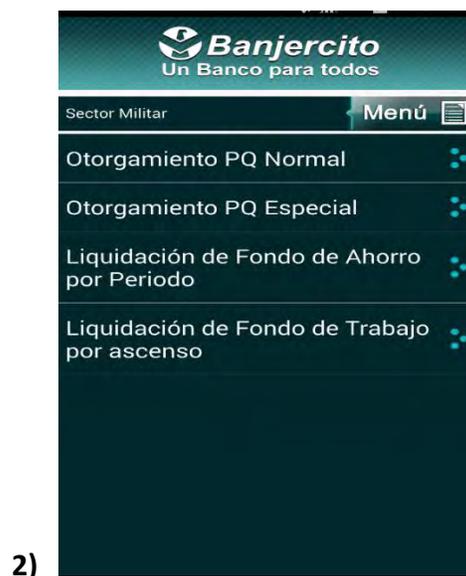
Cód. Autoriz: 690886
Fecha Autoriz: 25/02/2016 20:59:21
Operador: TELCEL
Cta. Origen: INVERNOMINA - 941
No. telefónico: 5564387544
Importe: 30.00

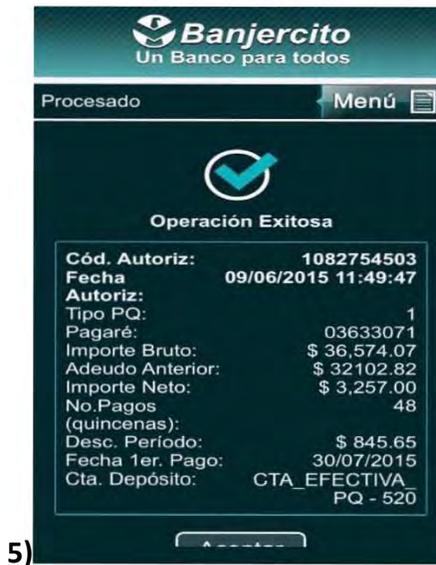
Aceptar

g) Solicitud y otorgamiento de préstamos quirografarios en línea.

Esta opción del Menú es para el cliente de las Fuerzas Armadas en activo, esta opción les da acceso a la renovación y otorgamiento de PQ Normal y Especial (crédito quirografario), seleccionar el número de quincenas y los descuentos, y de solicitarlo el cliente, reducir el monto del préstamo.

- ✓ PASO 1. Ingresar al menú sector militar.
- ✓ PASO 2. Elige el tipo de préstamo a liquidar
- ✓ PASO 3. Elige la cuenta de depósito y plazo
- ✓ PASO 4. Se presenta el resumen de la operación.





Este servicio permite incluir financieramente a los clientes que se encuentran desplazados por alguna situación ofreciéndoles el 95.5% de las opciones disponibles en el mercado y permite el acceso a los clientes a diversos servicios entre los que destacan: la consulta de saldos y movimientos, alta de cuentas, la realización de transferencias y pagos, incluyendo opciones para los militares como la renovación de préstamos quirografarios y liquidaciones de fondo de ahorro

Asimismo, se busca que este servicio se encuentre a la vanguardia de los demás ofertados en el mercado (Banamex, Banorte y BBVA Bancomer); ofreciendo servicios similares, tales como:

1. La generación de tarjetas de débito virtuales para transaccionar por internet.
2. Retiro de efectivo en ATM's sin tarjeta de débito.
3. Consulta de saldos de créditos (Personales, ABCD e Hipotecarios)
4. Pago de créditos (Personales, ABCD e Hipotecarios)
5. Lectura de código de barras y QR para la realización de pago de servicios.
6. Solicitudes de Prestamos (Personales, ABCD e Hipotecarios) y Solicitud de Tarjeta de Crédito.

5. Expectativas Banca Móvil México

La importancia de que los clientes accedan a la Banca a través de canales no tradicionales, tiene relación directa con factores geográficos y sociodemográficos en el país, debido a que la mayoría de los habitantes reside en localidades pequeñas y remotas en las que establecer una sucursal tradicional puede no ser rentable, ante una expectativa de un bajo volumen de operaciones. Estudios recientes del Consejo Nacional de Población (CONAPO) indican que la población donde se concentra la mayor proporción de los usuarios de servicios financieros (15 – 64 años) tendrá una tendencia alcista hasta 2030.

De esta forma muchas de las personas que utilizan los teléfonos celulares aun no tienen acceso a servicios financieros, aunque diversos bancos del país ya han lanzado productos y aplicaciones que brindan acceso a banca en línea a través de teléfonos celulares (apenas 2% de la población usa el celular al menos para consultar su saldo).

Las regulaciones emitidas por SHCP, La CNBV y Banco de México ofrecen un marco legal que apoya las transacciones financieras mediante teléfonos celulares. En un estudio publicado por la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en Inglés) público en 2011 un estudio sobre el Dinero Móvil en México, en el cual define un índice de preparación para dinero móvil (Mobile Money Readiness Index), calificando la situación global de México con 3 (buena preparación), en una escala de 1 a 5. Dicho índice se compone de calificaciones para diferentes aspectos de cada país, como la situación de la regulación, el sector financiero, el sector telecomunicaciones, los canales de distribución y la demanda del mercado.

IFC Mobile Money Readiness Índice: México		
Aspecto	Calificación (1 - 5)	Comentarios
Índice Global	3	Bueno
Regulación	4	El regulador está abierto a la banca móvil. Solo los bancos y no - bancos registrados pueden ofrecer servicios financieros móviles. El rol de los operadores móviles (MNO) está limitado por ley.

Sector Financiero	3	Sistema Bancario Robusto. Flujos grandes, provenientes de remesas internacionales.
Sector Telecomunicaciones	1	Mercado Dinámico. Telcel domina el mercado y sus decisiones en la provisión de servicios financieros móviles pueden influenciar significativamente la industria. A pesar de que Telcel domina el mercado, la competencia está incrementando. Se espera que los MNO introduzcan servicios financieros móviles adicionales en corto tiempo.
Canales de Distribución	4	México tiene supermercados y grandes tiendas departamentales que ofrecen gran variedad de productos, localizadas en áreas urbanas. Dentro de las tiendas de conveniencia, OXXO y / 7 Eleven son las cadenas más grandes, ambas son corresponsales bancarios.
Demanda de Mercado	3	Muchos bancos ofrecen servicios bancarios móviles y por internet tradicionales. Hasta el 2011 no existían servicios financieros móviles.
Fuente: Elaboración propia con base a IFC		

Asimismo, plantea los principales retos y oportunidades que enfrenta el mercado mexicano de pagos móviles, mismos que se describen a continuación:

Retos

- Entendimiento limitado de los bancos sobre las necesidades de potenciales clientes de bajos ingresos.
- Los bancos deben desarrollar modelos de negocio que permita la viabilidad de cuentas de alta Transaccionalidad y bajo costo.
- Regulación de las tarifas en las cuentas de depósito: la Ley de Instituciones de Crédito establece que los retiros de efectivo en ATM's del mismo banco deben de ser gratuitas, lo que limita el campo para que los bancos desarrollen una oferta a sectores de bajos ingresos.

Oportunidades

- Los actores son proactivos y están dispuestos a experimentar.
- El regulador está muy comprometido y abierto para incrementar la inclusión financiera.
- La infraestructura celular, de sistema de pagos y de distribuidores no es la adecuada.
- Los envíos de dinero móvil internacionales podrían jugar un papel muy importante como medio de pago de remesas en México.

Entre las transacciones más habituales ofrecidas sobre canales móviles están, además de la administración de efectivo, los envíos domésticos de dinero, los pagos de servicios y la compra de tiempo aire. Desde el punto de vista de la inclusión financiera, los servicios más interesantes pueden desplegarse una vez obtenida una masa crítica, e incluyen acceso a crédito (como ya ocurre en Brasil), recepción de remesas internacionales (México es uno de los principales países receptores) y cobro de salarios o subsidios públicos.

El uso de la banca móvil, para el caso de las remesas internacionales sería muy importante; los remitentes de estas remesas indican que contaban con teléfono celular, al igual que los receptores de estos envíos.

Mucha de la población encuestada tiene propensión para utilizar el teléfono móvil para diversas aplicaciones adicionales a las llamadas: 97% envía mensajes de texto y 21% lo utiliza para acceder a internet.

En las entrevistas cualitativas el 40% de la población manifestó querer utilizar la banca móvil para transacciones bancarias, ya que ahorran tiempo, pero precisaron que falta conocer bien los servicios. En contraste, los entrevistados que no mostraron interés por los servicios financieros móviles indicaron que no entienden su funcionamiento y que no los consideran seguros. Asimismo, señalaron que no queda comprobante y que uno se puede equivocar de cuenta.

La transferencia de recursos entre personas a nivel nacional es una necesidad entre las familias mexicanas que a la fecha está siendo satisfecha por proveedores informales, que generan altos riesgos, o compañías de envío de dinero, que ofrecen el servicio a altos costos (\$70.7 promedio, mientras que el monto promedio de envío es de \$1,268 al mes).

Bajo este escenario, los recursos enviados son menores a los que podrían hacerse y se dificulta el ahorro entre los beneficiarios de las transferencias, al ser necesario retirar la totalidad en efectivo los recursos recibidos debido a que de lo contrario se considera un depósito y se estaría incurriendo en una captación irregular.

De esta forma las remesas son un mercado potencial para las cuentas móviles; mas, sin embargo, el envío y la recepción de remesas son transacciones complejas al tener que trabajar con operadores de telefonía móvil y sistemas financieros de distintos países.

Si bien contribuye a que los servicios de remesas internacionales sean seguros y eficientes, promoviendo mayor transparencia y protección al usuario, una infraestructura de sistema de pagos transfronterizo de bajo valor, un marco legal y normativo más sólido, mayor competencia y acceso al mercado, sistemas de control de riesgos más desarrollados.

Los modelos de banca móvil resultan atractivos para la población de menos recursos y que habita en localidades remotas, para quienes el envío de recursos a través de transferencias o depósitos entre cuentas bancarias tradicionales no está disponible. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Uso de Servicios Financieros, llevada a cabo en 2009, el 40% de la población sin acceso a servicios financieros está interesado en tener una cuenta de ahorro.

La oferta a través de teléfonos móviles, sumada a la posibilidad de abrir cuentas por este canal en forma remota. Permite a los bancos alcanzar a estos segmentos del mercado, con menores costos de infraestructura y mediante el diseño de productos que se ajusten a sus necesidades.

6. Conclusiones.

Los recientes cambios que se realizaron en las legislaciones que rigen los bancos (CUB) en torno a la creación de una amplia red de corresponsales, de un régimen de cuentas simplificadas, de bancos de nicho permitieron sentar las bases para el desarrollo de la prestación de servicios financieros a través de dispositivos móviles (Banca Móvil).

Así surge la Banca Móvil en México, permitiendo a instituciones bancarias ofrecer el servicio a través de productos o aplicaciones ligadas a cuentas bancarias con acceso desde teléfonos celulares.

Sin embargo, el uso del celular para la realización de transacciones bancarias es bajo; desde mi percepción, es poca la población que usa el celular para revisar sus cuentas bancarias sin que necesariamente realice una operación bancaria. Se calcula que la demanda de los servicios de banca móvil ronda el 40% que es la diferencia entre el número de cuentas y la tenencia de números celulares (si tomamos a este como mecanismo de acceso financiero).

De acuerdo a las encuestas revisadas el potencial de este producto es alto y el mercado potencial se encuentra en los grupos de edades jóvenes y de nivel socioeconómico medio.

Asimismo para incrementar la bancarización se debe buscar generar confianza en las instituciones bancarias realizando campañas de educación financiera, informar a los usuarios de los servicios; poniendo énfasis en la regulación vigente que promueve la disminución de los costos a los usuarios de los servicios financieros (cuentas básicas exentas de comisiones y eliminación del cobro por retiro de efectivo en cajeros) esto, con la finalidad de reducir las principales causas por las cuales la población no bancarizada no tiene una cuenta en alguna institución financiera (alto costo de mantenimiento de cuentas y la desconfianza en las instituciones financieras).

Se debe hacer una promoción exhaustiva del servicio de Banca Móvil con la finalidad de exponer sus ventajas; en **Banjecito** se acuden a dar pláticas a los clientes explicando los beneficios y la forma de utilizar el servicio de Banca Electrónica a través de celulares **Banjecel** con la finalidad de que se incluya financieramente a la mayor parte de nuestros clientes y para que se utilice realmente el servicio.

Es importante que el servicio de banca móvil se haga llegar hasta los clientes que se encuentran en la base de la pirámide donde transaccionar de esta forma puede ser carente de confianza debido a que no hay claridad en sus mecanismos de operación, provocando que no se acepte de manera adecuada esta nueva forma de inclusión financiera. Debe

aprovechase la familiaridad que tienen las personas con su celular; ya que hay personas que saben utilizar muy bien su celular que una computadora.

El caso de M-PESA pone de manifiesto el éxito en la inclusión financiera de la población no bancarizada debido a que existen similitudes geográficas y sociodemográficas con México que nos hacen pensar en una mayor utilización de la banca móvil por la población no atendida por los medios tradicionales; localidades donde difícilmente se tienen acceso a sucursales y que les implicaría menores costos de traslado o de transacción.

7. Referencias

- Alliance for Financial Inclusión (2010). Documentos sobre políticas. Servicios financieros móviles. Ampliar el acceso mediante la regulación.
- Alliance for Financial (2010). Servicios Financieros Móviles: Esquemas electrónicos para habilitar el acceso.
- BBVA Bancomer y GAUSSC (2013). “Inclusión Financiera Sobre la Banca y la Sociedad, Sistema de Encuestas BBVA Bancomer-GAUSSC”.
- BBVA Research (2010) Situación Banca México 2010.
- BBVA Research (2010) Situación Banca México 2012.
- Banco de México. Circular 22/2010. Establecimiento de prohibiciones y límites al cobro de comisiones.
- Banco de México. Circular 3/2010. Disposiciones aplicables a las Operaciones de los bancos de crédito y la Financiera Rural.
- Banco de México (2011). Inclusión Financiera, Pagos por Celular y Tarjetas Prepagadas
- Banco de México (2012). Reporte sobre el Sistema Financiero Mexicano, septiembre 2012.
- CEMLA (2012). El mercado de Remesas Nacionales en México: oportunidades y retos, CEMLA, OMIN, BID, Banco Mundial y CNBV, junio 2012.
- CGAP (2013). Why Go Mobile in Rural Communities? Blog en la página www.cgap.org
- CNBV (2012a). Libro Blanco de Inclusión Financiera 2012.
- CNBV (2012b). Reporte Estadístico de Banca Múltiple, noviembre 2012.

- CNBV (2012c). Comunicado de Prensa 87/2012, noviembre 2012.
- CNIF (2012). Cuarto Reporte de Inclusión Financiera.
- Deloitte (2012a). El futuro de la banca móvil en América Latina Perspectivas desde Argentina, México y Brasil.
- Deloitte (2012b). Capitalización de la Banca Móvil.
- Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012, elaborada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
- Fernández de Lis, S. et al (2009). Telefonía Móvil y desarrollo financiero en América Latina, editado por Banco Interamericano de Desarrollo, Fundación Telefónica y Ariel.
- Fondo Monetario Internacional (2011). Financial Access Survey.
- Fondo Monetario Internacional (2012). Financial Sector Assessment Program Basel Core Principles Detailed Assessment of Observance.
- Global Financial Corporation (2011). Mobile Money Scoping. Country Report: México.
- Global Financial Inclusion Database, Banco Mundial, 2011.
- Interactive Financial Bureau (2012). Usos y Hábitos de Dispositivos Móviles en México 2012.
- López-Moctezuma, Carlos (2012). Implementación de canales alternativos para la oferta de servicios financieros en México.
- López-Moctezuma, C. y B. Samaniego (2012). El potencial de los Servicios Financieros Móviles para una Mayor Inclusión Financiera en México.
- Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los hogares (MODUTIH 2012). Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

- Morales, L. y A. Yáñez (2006) La bancarización en Chile: concepto y medición. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile.
- OCDE (2012). Estudio de la OCDE sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en México.
- Peña, P. y A. Vázquez (2012). El impacto de los Corresponsales Bancarios en la inclusión financiera: una primera evaluación. Estudios Económicos CNBV, Vol. 1 2012.
- SHCP (2011), Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.