



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

La gestión de calidad de los servicios financieros de entidades internacionales en México.

Tesis

**Que para obtener el título de:
Licenciado en Contaduría.**

**Presenta:
César Alfredo Álvarez Martínez.**

**Asesor:
Dr. Norman Jonathan Wolf Del Valle**



Cd. Mx.

2018



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

***La gestión de calidad de los servicios financieros de
entidades internacionales en México.***

Tesis

César Alfredo Álvarez Martínez.



México Cd. Mx 2018

Índice

INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO I HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA.	8
CAPITULO II SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.	12
2.1 Antecedentes.	12
2.2 Definición.	16
2.3 Organismos de regulación.	21
2.3.1 Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	22
2.3.2 Banco de México	23
2.3.3 Comisión Nacional para la Protección y Defensas de los Usuarios de Servicios Financieros	25
2.3.4 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	27
2.3.5 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.	28
2.3.6 Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.	29
2.4 Sector Bancario.	30
2.4.1 Instituciones de Banca Múltiple.	33
2.4.2 Principales Bancos en México.	35
2.5 Sector de Ahorro y Crédito Popular	38
2.6 Sector de Seguros y Fianzas	39
2.7 Sector Bursátil	43
2.8 Sector de Intermediarios Financieros No Bancarios.	45
2.9 Sector de derivados	47
2.10 Normatividad.	48
2.10.1 Causas de regulación bancaria.	49
2.10.2 Derecho bancario.	51
2.11 Sistema Financiero Internacional.	57

2.11.1 Banco Mundial.....	59
2.11.2 Fondo Monetario Internacional.....	61
2.11.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.....	62
CAPITULO III MERCADOS FINANCIEROS Y SERVICIOS BANCARIOS.....	65
3.1 Sector crédito.....	72
3.2 Sector de Inversión.....	75
3.3 Tasas y Precios de Referencia.....	77
3.4 Principales Productos y Servicios Bancarios.....	79
3.5 Inclusión Financiera y Bancarización.....	86
CAPITULO IV GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS.....	95
4.1 Percepción de los mexicanos sobre los servicios financieros.....	95
4.1.1 Atención al cliente.....	96
4.1.2 Medios de distribución.....	98
4.1.3 Costos de los productos financieros.....	100
4.2 Análisis de los servicios financieros.....	103
4.2.1 Análisis de Costos de productos y servicios financieros.....	111
4.3 Quejas y Denuncias ante la CONDUSEF.....	115
4.4 Preferencias a Instituciones Financieras Bancarias Extranjeras.....	127
CAPITULO V REFORMAS ESTRUCTURALES, CONTROL Y ESTRATEGIAS...	130
5.1 Estrategias del Sector Bancario.....	130
5.2 Control en sistemas operativos y calidad al cliente.....	134
Conclusiones.....	137
ANEXO 1.....	140
Listado de Abreviaturas.....	144
BIBLIOGRAFÍA.....	146

AGRADECIMIENTOS.

A Dios por otorgarme la vida y
Estas oportunidades de conocimiento,
y en realidad por todo.

A mis padres Cándida Martínez y Rodolfo Álvarez
y hermano Guillermo Álvarez
por su apoyo y paciencia al darme
de su precioso tiempo para poder concluir
¡Es por ustedes que lo he logrado!

A mis amigos y compañeros que
me motivaron para seguir adelante.

A mi asesor de tesis
Dr. Norman Wolf del Valle
por su apoyo, asesoría y dirección
en colaboración con mis lectores y sinodales.

A la Universidad Nacional Autónoma de México
Por abrirme las puertas y compartir de sus conocimientos.

MUCHAS GRACIAS.

INTRODUCCIÓN

México es un país con un desarrollo económico sólido, debido a sectores económicos consistentes como lo es el sector financiero el cual es representado por el Sistema Financiero Mexicano y a su vez por el conjunto de agentes económicos como los son las instituciones financieras, entes reguladores y familias. El Sistema Financiero Mexicano juega un papel muy importante para el desarrollo económico y social dentro de la población mexicana y uno de los componentes más importantes dentro de su papel es el Sector Bancario.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la calidad de los servicios financieros desde diversos puntos de vista como lo es la atención al cliente, satisfacción con el servicio y con las instituciones financieras de banca múltiple que conforman el Sector Bancario.

Es muy importante el grado de aceptación de las familias hacia las instituciones financieras de banca múltiple mejor conocidos como bancos, ya que estos son las instituciones con los servicios financieros más usados en México y en el mundo. Los bancos tienen actividades de intermediario financiero, esto quiere decir que realiza actividades de captación de recursos entre depositarios y prestatarios los cuales pueden ser personas, empresas y el estado. Por lo tanto, su objetivo principal es satisfacer de recursos a personas como a proyectos de empresas y del estado para tener un desarrollo económico constante.

En México se han establecido instituciones financieras de banca múltiple con capital extranjero, los cuales tienen un antecedente de origen nacional, sin embargo, por acontecimientos históricos, se han convertido en parte de una sucursal de un banco extranjero importante en el mundo, los cuales han ocupado gran parte del mercado en México.

De acuerdo con datos de la Comisión Nacional de Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), sobresalen diez bancos más importantes del año 2018, de los cuales 8 son extranjeros, por lo cual, es atractivo analizar las eficiencias como

deficiencias de estas instituciones financieras y como ha impactado dentro del Sistema Financiero Mexicano.

Para realizar este análisis fue necesario consultar información recabada por las entidades reguladoras que conforman el Sistema Financiero Mexicano, de igual forma a los usuarios de servicios financieros principalmente ya que son los que perciben directamente la calidad de sus servicios contratados.

Esta investigación como principal objetivo determinar la importancia de las instituciones financieras, principalmente de la banca múltiple, basándose en su desarrollo histórico, eficiencia operativa y cumplimiento de normatividad aplicable, factores que conlleva a un buen desempeño y por lo tanto a una buena calidad de servicios financiera y satisfacción a la población mexicana.

CAPITULO I HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA.

Objetivos.

Elaborar un análisis teórico, cualitativo y cuantitativo de los factores que determinan la calidad de los servicios bancarios de instituciones extranjeras en México enfocando a costos financieros, servicio al cliente y canales de distribución bancarios.

Conocer y analizar el marco jurídico que regula al sector bancario dentro del Sistema Financiero Mexicano, evaluando e identificando las deficiencias dentro de la normatividad que protejan al cliente de posibles abusos que el banco pueda hacer.

Así como consultar al público usuario de servicios financieros para verificar el porqué del descontento de los clientes con su banco, medir el grado de satisfacción y calidad percibida por los mismos usuarios.

Describir los servicios que brindan los Organismos que forma el Sistema Financiero Mexicano en materia de asesoría, protección y defensa de las personas que contratan un productos o servicio financiero para fomentar una cultura adecuada respecto al uso de estos.

Comparar los costos financieros que conlleva un servicio bancario entre las instituciones financieras que operan en México y de otros países que se caracterizan por tener un Sistema Financiero estable y eficaz a nivel mundial con la finalidad de comparar la accesibilidad de los servicios financieros.

Pregunta de investigación.

¿Qué percepción tiene el público usuario de los servicios financieros bancarios que otorgan las instituciones extranjeras enfocado a calidad, costos, regulación normativa y confianza con su banco de preferencia?

Hipótesis.

“Se espera que la percepción de los mexicanos sobre los servicios financieros que ofrecen los bancos extranjeros no sea favorable, por insatisfacción es tres factores que determinan la calidad del servicio los cuales son: la atención al cliente, medios de distribución y precios de sus productos”.

Siendo el banco un intermediario, este debe interactuar con las personas que deseen depositar, invertir u obtener un préstamo. Sin embargo, las personas no están contentas con su banco. De acuerdo con la encuesta de First Manhhatan el 25% de los encuestados afirma que el trabajo de su banco es bueno, menos del 1% afirma que es excelente mientras que el resto reprueba el servicio que le da el banco.

De acuerdo con el estudio realizado por la consultora Accenture sobre la experiencia de los usuarios con sus servicios bancarios, indica que el 43% de los mexicanos está satisfecho con el trato que recibe. Mas de la mitad de las personas evaluadas considera que la atención al cliente es deficiente y en varios casos abusivos.

En el año 2017, de acuerdo con la CONDUSEF, el número de reclamos por fraude alcanzaron una cifra máxima en comparación con años anteriores. La CONDUSEF detalla que atendió 6.6 millones de quejas de los cuales 4.9 millones (75%) son relacionadas con un posible fraude.

Sin duda, los bancos tienen un problema con sus clientes, parte de este problema se deriva por la mala atención hacia sus clientes y otra parte por falta de educación financiera en la población mexicana.

La mala calidad en servicios financieros es algo que preocupa tanto al bancario como al público usuario, recayendo en una mala imagen que se difunde entre las personas bajando el número de clientes de las diversas instituciones financieras. Para conocer el nivel de confianza del público hacia su banco de su preferencia, se desarrolló un cuestionario que se aplicó a 532 personas con conocimientos de servicios financieros para tener evidencia de rechazar o afirmar la hipótesis planteada.

El sector bancario es uno de los más importantes que conforman el Sistema Financiero Mexicano, siendo este uno de los que capta más recursos para la

economía y en la sociedad. Está conformado por bancos comerciales que se encargan de captar recursos del público para después depositarlos en otros sectores para invertirlo.

Sin embargo, el descontento entre los mexicanos es algo que inquieta a líderes bancarios y al público en general. El Sistema Financiero Mexicano cuentan con organizaciones competentes para atender las quejas y denuncias que los clientes notifiquen con el objetivo asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que contratan un servicio financiero y en algunos casos, tienen la capacidad de castigar a las instituciones financieras.

Adicionalmente el Sistema Financiero Mexicano cuenta con un conjunto de leyes y normas que regulan las actividades financieras y fundamentan las acciones de organizaciones regulatorias como lo es la CONDUSEF. Sin embargo, pueden ser poco competentes, ya que se reporta, que el 54.3% de las quejas recibidas por la CONDUSEF han obtenido una resolución favorable al cliente, mientras que el resto no se ha dado solución.

Los bancos son los que tienen mayor conciencia de las amenazas de delitos financieros y deficiencias en atención al cliente que enfrentan y, por lo tanto, pueden diseñar respuestas de manera más efectiva, sin embargo, enfrentan costos adicionales y potencialmente riesgos.

Se debería acudir a la regulación inteligente, ajustada para fortalecer el Sistema Financiero que fomenta una mayor integridad al cliente. Un ejemplo es la Ley de Finanzas Delictivas en Reino Unido, creada con una estrecha consulta con el sector privado.

En México, a través de la reforma financiera en el año 2014 dio la oportunidad a la CONDUSEF de fortalecer sus atribuciones, como la creación del Buro de Entidades Financieras, donde se describen los productos y costos de cada entidad financiera. Así como eliminar clausula abusivas que atenten contra la buena fe del servicio prestado.

Se podría afirmar que las leyes y los reglamentos elaboradas por sector gubernamental de la mano de especialistas financieros representantes de las entidades financieras, casi siempre darán como resultado una efectividad menor a la anticipada.

Si las instituciones financieras mejoraran la atención al cliente, a través de sus políticas internas y capacitando a su personal, sus clientes percibirán servicios bancarios con más facilidad y calidad, por consecuencia los bancos se verán beneficiados por la fidelidad de sus clientes y siendo atractivos para más clientes.

Si las políticas financieras mexicanas se manejan y actualizan adecuadamente, se reducirá la volatilidad en los precios de productos que ofrecen los bancos, siendo más accesibles para un mayor sector en la población mexicana, lo cual incrementaría la bancarización en México. Si la bancarización se incrementa, el sistema financiero sería más robusto en el ámbito regulatorio, siendo más eficaz y ayudando al crecimiento económico del país.

CAPITULO II SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.

2.1 Antecedentes.

El Sistema Financiero Mexicano ha sufrido cambios importantes a lo largo de la historia de México. Dicha evolución se atribuye a los cambios económicos, sociales y políticos desde la época prehispánica hasta la actualidad. El objetivo de la evolución y desarrollo del Sistema Financiero Mexicano es adaptarse a las nuevas necesidades que se han creado en la historia de México.

México estaba dividido en culturas prehispánicas, donde predominaban la maya, azteca y la inca. Estas civilizaciones lograron desarrollar las matemáticas y la escritura, elementos clave para iniciar con un sistema económico. En las culturas prehispánicas establecían reinos los cuales servían como mediadores para distribuir los recursos del pueblo entre ellos y con otros pueblos.

La forma de pago entre los mercaderes y artesanos era el trueque, el cual intercambiaban bienes en especie, así como el pago con trabajo agrícola. Ambos eran fundamentales para sostener una economía entre los pueblos. Sin embargo, no se establecía un sistema financiero sólido. El método de administrar los recursos en las antiguas civilizaciones era a través del control que tenía el gobierno en las tierras, trabajo, proceso productivo y distribución de riquezas¹.

Posteriormente llega la época colonial, con la llegada de los conquistadores, quienes establecieron el sistema político de la Nueva España, empezaron a crear grupos que trataban de controlar las exportaciones a Europa. La iglesia tuvo un papel muy importante como prestamista para financiar actividades para desarrollar el nuevo reinado. Se encargaba de recaudar recursos para después prestarlos a personas de altos mandos ya que tenían la confianza de que se les devolvería dicho préstamo. Uno de los inicios de organizaciones de crédito.

Debido al fortalecimiento político y económico de la Nueva España, se aplicó la Real Cédula sobre Enajenación de Bienes Raíces y Cobro de Capitales, con el objetivo de controlar los créditos, lo cual termino perjudicando a personas que tenían

¹ Villegas Hernández Eduardo. (2009), "Sistema Financiero de México", México: Mc Graw Hill, pag. 5.

hipotecas que no podían pagarlas a un corto plazo para que esos recursos fueran con el rey de la Nueva España.

La capacidad del gobierno español para organizar sus recursos públicos empezaba a ser deficiente, por lo que aparecieron las primeras instituciones de crédito, con el objetivo de distribuir mejor sus recursos, quitar poder económico a la iglesia y a comerciantes. La primera institución de crédito fue el Monte de Piedad de Animas (antecesor del Monte de Piedad) fundado en 1774².

Los antecedentes de la Secretaría de Hacienda y crédito Público se remontan al año de 1821, cuando se crea la Secretaría de Estado y del Despacho de Hacienda a través del Reglamento Provisional para el Gobierno Interior y Exterior de las Secretarías de Estado y de Despacho Universal. En 1824, este órgano empezó a tomar fuerza cuando se le otorgo la facultad de administrar todas las rentas de la Federación, regular las Casas de la Moneda y dirigir la Administración General de Correos y la Oficina Provisional de Rezagos.

Debido a los cambios políticos y crecimiento en el país de 1824 hasta 1910, se crearon departamentos y direcciones dentro de la organización tales como:

- Tesorería General de la Federación
- Comisaria Central de Guerra y Marina.
- Departamento de Contraloría.
- Departamento de Crédito y Comercio.
- Dirección de Contabilidad.
- Dirección General de Aduanas

La cultura por ahorrar empezó a crecer, por lo que el Monte de Piedad creó la Caja de Ahorros con ayuda del primer Código de Comercio en el año 1854. Con la ayuda de este Código surge la primera entidad bancaria comercial en México llamado Banco de Londres, el cual era una sucursal del London Bank of México and South

² Ibid. 6.

America Limited siendo el banco con la más grande variedad de servicios en esa época en 1864³.

Entre los años 1875 a 1878 se crearon bancos como el Banco de Eulalia o el Banco Mexicano, lo cuales estaban autorizados para emitir billetes, lo cual generó un descontrol tanto en la creación de bancos como en emisión de moneda. En 1884 tras una crisis financiera provocada por las mismas instituciones que emitían billetes en grandes cantidades, se emitió una legislación correctiva al Código de Comercio de 1884.

El cual uno de sus cambios considerables fue que permitió la fusión del Banco Nacional Mexicano con el Banco Mercantil, Agrícola e Hipotecario, creando como banco central de México a Banamex y en 1895 se inaugura la Bolsa de México.

Posteriormente surge una ley de vital importancia hasta la actualidad, la cual es la Ley General de Instituciones de Crédito en el año 1897. Con el objetivo de implementar regulaciones para reservas, emisión de billetes, servicios bancarios y apertura de sucursales. Con esta ley, los bancos que cumplían los requerimientos para operar se centraban en operaciones específicas tales como emisión, hipotecas, refaccionarios (créditos a mediano plazo para industrias de agricultura, ganadería y manufacturera) y también almacenes generales de depósito.

El Sistema Financiero implementado en esa época parecía tener estabilidad y funcionalidad, hasta que llega la época revolucionaria. Para el año de 1914, con la llegada de Victoriano Huerta, realizó acciones para reconstruir el Sistema Financiero, como crear el Banco Único de Emisión, crear la Comisión Reguladora e Inspectoría de Instituciones de Crédito y la implementación de casas de cambio donde prohibían la especulación.

En 1924 se expidió la Ley para la Recaudación de Impuestos, los cuales se establecieron en la Ley de Ingresos vigente de Sueldos, Salarios, Emolumentos, Honorarios y utilidades de las Sociedades y Empresas, de aquí un antecedente del Impuesto Sobre la Renta. En el año de 1925, el presidente Plutarco Elías Calles

³ Ibid. 7.

inaugura el Banco de México dándole poder para controlar la política económica del país y apoyando a las demás instituciones bancarias.

Se crearon organismos regulatorios tales como la Nacional Financiera en 1934, la Comisión Nacional Bancaria y la Asociación de Banqueros de México en 1935 durante el mandato del presidente Lázaro Cárdenas. Posteriormente en 1946 nace la Comisión Nacional de Valores previo a la segunda guerra mundial. Se emitieron leyes y reglamentos dirigidos a cada institución, para fundamentar sus acciones y cumplir el objetivo de un sistema financiero.

En 1950 las instituciones financieras de actividades bancarias empezaron a adoptar un modelo de banca universal el cual consiste en que una entidad financiera puede agrupar filiales que pertenecen a otra entidad para tener más servicios financieros que ofrecer.

A finales del año 1976, se publica la Ley Orgánica de las Administración Pública Federal la cual permitió que la Secretaría de Programación y Presupuesto se uniera a la Secretaría de Hacienda para la programación y presupuestación del gasto público federal. Posteriormente en 1982 tras reformas y adiciones en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se le atribuyen nuevas funciones a la SHCP en materia de planeación, coordinación, evaluación y vigilancia del sistema bancario del país, derivado de la nacionalización bancaria.

El entonces presidente José López Portillo expropia la banca privada con el objetivo de hacer más efectiva las operaciones bancarias, evitar intereses monopólicos y evitar fuga de divisas y capitales con la nacionalización 49 bancos. Posteriormente entre 1989 y 1990 el expresidente Carlos Salinas privatizo la banca comercial lo que permitía a entidades financieras privadas prestar servicios de banca y crédito.

En 1990 tras la reforma de la Ley General de Instituciones y Mutualistas de Seguros impulso el desarrollo de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros dividiéndose en Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional Bancaria, obteniendo la autorización del Gobierno para regular instituciones de seguros. La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas adquiere su propia personalidad en 1990, con la reforma de la Ley General de Instituciones y Mutualistas de Seguros y la

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro se crea a partir de que surge el ahorro para el retiro en México en el año 1994.

Posteriormente se crean herramientas principalmente digitales que ayudan a los intermediarios para hacer de manera más fácil operar instrumentos financieros, un ejemplo es la creación del Sistema Internacional de Cotizaciones, en el sector bursátil se han implementado plataformas para el inversionista permitiendo la creación de más bolsas de valores y expansión como en el 2014, cuando la BMV se integró al Mercado Integrado Latinoamericano.

En el sector bancario de igual forma ha cambiado con la era digital, personalización e innovación enfocado a facilitar procesos, con la implementación de plataformas digitales que agilizan servicios como depósitos, pagos, prestamos, créditos, etc. Actualmente el Sistema Financiero Mexicano ha realizado las actualizaciones necesarias para regular las instituciones que usan estas herramientas ya que son susceptibles a fallar afectando el servicio y los recursos de los clientes de servicios financieros.

2.2 Definición.

El Sistema Financiero Mexicano se define como el conjunto de personas e instituciones que interactúan en un conjunto de mercados financieros con el objetivo de movilizar y administrar los recursos de una sociedad bajo un marco jurídico, político y económico común de México.

El objetivo del Sistema Financiero es resguardar la política financiera para mantener el funcionamiento y desarrollo de la economía de México. Un Sistema Financiero eficiente y competitivo cuenta con un marco de regulación y supervisión sólidos, así como instituciones competentes que salvaguarden los recursos de un país.

En México y en el mundo los recursos son limitados mientras que los deseos del hombre son ilimitados, esto puede provocar un desequilibrio entre las personas que tienen más accesos a consumir recursos que otros. Para establecer un equilibrio se deben de tomar decisiones económicas como poner a todo un costo o precio.

En el Sistema Financiero juegan tres agentes económicos: familias, empresas y gobierno. Lo que tienen en común estos tres agentes es que tienen deseos ilimitados. Las familias comúnmente representan a un grupo de personas que realizan un trabajo para obtener una ganancia y cubrir necesidades de consumo personal o familiar.

Las familias que tienen mayor acceso a recursos por ser adinerada podrán satisfacer sus necesidades y más, mientras que los que no cuentan con un ingreso considerable, solo podrán gastar en sus necesidades escasamente, por lo que este sector será más susceptible a contratar algún tipo de financiamiento para cubrir un consumo que no puedan pagar de sus ingresos.

Un financiamiento para este sector puede provenir de dos opciones: el ahorro o el crédito. El crédito puede obtenerse de una manera informal por ejemplo un préstamo de un familiar o un conocido o bien puede ser formal, que es cuando ya se contrata un servicio financiero por ejemplo una tarjeta de crédito.

El segundo agente del Sistema Financiero son las empresas, los cuales se encargan de invertir, producir y vender bienes o servicios. Para que una empresa puede iniciar operaciones, esta debe obtener una inversión para obtener las herramientas físicas e intelectuales para poder generar una producción programada y medida el cual se determina a través de factores como tipo de clientes, costo, tecnología, entre otros.

Las empresas no siempre serán las que contraten una inversión, también pueden otorgarlos a través de mercancías, maquinarias o incluso en la emisión de valores financieros a través de una bolsa de valores. Por lo que las empresas son vitales para el funcionamiento del Sistema Financiero por que dan circulación a las inversiones a un costo y condiciones determinadas.

El tercer agente económico es el gobierno, el cual no genera productos, su objetivo es brindar servicios a la comunidad, como obras públicas, servicios de salud, financieros, asesoría, entre otros destinados a las familias. Sus ingresos para realizar estos proyectos provienen principalmente de la recaudación de impuestos sin embargo para realizar algún proyecto con grandes dimensiones, acuden a buscar

financiamiento a través de instrumentos financieros que se ofrecen al público inversionista.

La relación entre el gobierno y el Sistema Financiero va más allá de brindar servicios, sino que también establece las políticas monetarias, financieras, crediticias, etc. Establece el marco legal que regula a cada mercado financiero, brinda asesorías para la defensa de intereses de las familias y de las empresas que usan servicios financieros.

El Sistema Financiero Mexicano tiene como principal función poner en contacto a personas que buscan recursos financieros con las personas que lo tiene y lo ofrecen a través de instrumentos financieros en los diferentes tipos de mercados. Las personas que buscan financiamiento se denominan “demandantes”, las personas que ofrecen son “oferentes” lo cuales a través de un servicio el cual brinda una institución financiera con facilidades para realizar operaciones a través de la gran variedad de instrumentos financieros.

Las operaciones en el Sistema Financiero se dividen en financiamiento y sistema de pagos. El financiamiento es la operación que consiste en depositar recursos monetarios a las instituciones financieras convirtiéndose en ahorro o inversión, lo que permite a la institución acomodar dichos recursos con personas o instituciones que lo necesitan⁴.

La operación de sistema de pagos implica operaciones de comprar, vender o transferir dinero entre los mercados financieros a través de diferentes vías como moneda, documentos o medios electrónicos.

Las instituciones financieras se agrupan dentro del Sistema Financiero por su actividad, productos o servicios que brinda. Así como las instituciones que regulan que tiene un sector en la estructura financiera y a la vez se derivan subsectores para complementar los objetivos de cada institución. Los sectores del sistema financiero son:

- Sector Bancario

⁴ SALVADOR MERCADO, (2009), *Sistema Financiero Mexicano*, México: Grupo Vanchri, pag. 10.

- Sector de Ahorro y Crédito Popular
- Sector de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
- Sector Bursátil
- Sector de Derivados
- Sector de Seguros y Fianzas.
- Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Se puede afirmar que dentro de la estructura del sistema financiero existen cuatro entidades que interactúan, las instituciones regulatorias, personas físicas o moral, instituciones financieras y sus auxiliares. De esta manera analizaremos el organigrama del sistema financiero mexicano, las personas usuarias de servicios financieros no estén presentes en el organigrama ya que estos están en cada sector que lo conforma.

Cada sector tiene instituciones que se consideran intermediarios denominadas instituciones financieras, los encargados de brindar un servicio profesional a aquellas personas que desean realizar alguna operación de cualquier sector, siendo los bancos los más populares, seguido de las aseguradoras, afianzadoras, arrendadoras, casas de bolsa y administradoras de fondos de inversión. Estas instituciones cuentan con los recursos que lo ponen a disposición de los inversionistas en plazos, montos y costos.

De esta manera se forma Sistema Financiero Mexicano, la estructura se basa en la jerarquía de cada autoridad o institución financiera, es importante que exista una regulación organizada para optimizar los riesgos de la operación financiera que puedan afectar a personas, organizaciones o al gobierno.

2.3 Organismos de regulación.

El Sistema Financiero es muy complejo, lo cual es necesario procurar los recursos que administran las instituciones financieras, los cuales realizan dos operaciones básicas: inversión y crédito. Para que el sistema financiero sea eficiente, seguro y confiable para los ahorradores y acreditados se debe establecer un marco legal competente y claro que defina derechos y obligaciones de las partes de una operación financiera.

En base al marco legal establecido, aparecen las instituciones que juegan un papel de autoridad, siendo una parte fundamental del sistema para regular, supervisar, autorizar y sancionar a los intermediarios o mejor conocidos como instituciones financieras.

Los intermediarios financieros deben de contar con la autorización de las instituciones reguladoras y cumplir con lo establecido en la normatividad. Estas instituciones son especialistas de cada sector en verificar que se lleven a cabo de forma correcta las operaciones. Su objetivo es actuar bajo la normativa adecuada para mantener el control dentro del sistema financiero.

En el organigrama, en primer lugar, de instituciones reguladoras, está el ejecutivo federal, del cual se deriva la máxima autoridad especializada en materia de política financiera y económica la cual lleva por nombre *Secretaría de Hacienda y Crédito*

Público. Después encontramos una institución autónoma denominado como *Banco de México* el cual maneja la política monetaria y en general procurar la economía del país manteniendo estabilidad en la moneda mexicana (La máxima autoridad es Banxico).

Como se mencionó anteriormente, el Sistema Financiero se divide en sectores, por lo tanto, cada sector tiene instituciones regulatorias especializadas en los servicios financieros que brindan por sector. Enfocándonos en la problemática a analizar, la autoridad más representativa jerárquicamente es la *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros*, la cual se enfoca más a servicios bancarios debido a que es el sector con más quejas.

El Sistema Financiero cuenta con una Comisión Nacional Bancaria de Valores, organismo con objetivos similares a las organizaciones ya mencionadas, al igual que la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. Estas dos últimas regulan un sector diferente al bancario, sin embargo, también reciben una gran cantidad de quejas y denuncias por parte de los usuarios.

2.3.1 Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es una dependencia federal centralizada y pertenece al Poder Ejecutivo Federal. Es la máxima autoridad reguladora del Sistema Financiero Mexicano con la capacidad para proponer y controlar la política económica del país con el objetivo de fomentar el crecimiento en el sector financiero en el país. Su fundamento legal se encuentra en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Tiene como objetivo regular la política económica del país en materia financiera, fiscal, gasto e ingreso público y deuda pública. También se encarga de manejar datos estadísticos e información pública, con el fin de mejorar la economía nacional.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuenta con una *Unidad de Banca, Valores y Ahorro*, el cual actúa como autoridad reguladora, supervisora y evaluadora para las instituciones financieras de su competencia, actividades bancarias,

crediticias, de valores, futuros, opciones, entre otros. También tiene funciones de protección y defensa al usuario de servicios financieros.

Sus principales funciones son la aprobación a las políticas necesarias para desarrollar actividades financieras bancarias, crediticias, de valores, derivados, ahorro y protección al usuario. Interpretar leyes y disposiciones financieras para sancionar las infracciones de las entidades sujetas regulación. Participar en la elaboración de instrumentos bancarios, crediticios y de valores.

Tiene la obligación de trabajar en conjunto con los organismos descentralizados y desconcentrados que pertenecen a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ejerciendo las disposiciones legales aplicables a las instituciones de banca múltiple. Debe de representar a la Secretaría en las relaciones con el Banco de México, así como en las negociaciones e tratados en materia de servicios financieros, educación y regulación en comités internacionales.

Por lo tanto, la Secretaría de Hacienda tiene como objetivo general proyectar y coordinar las políticas financieras para regular el Sistema Financiero, en relación con el sector bancario, debe vigilar, coordinar y evaluar el sistema bancario, así como a las instituciones que prestan un servicio de banca y crédito, ejerciendo las leyes y trabajando de la mano con las autoridades y organismos de apoyo.

2.3.2 Banco de México

El Banco de México es un órgano autónomo que desempeña funciones enfocados a preservar la economía mexicana, así como promover el sano desarrollo del sistema financiero. A su cargo tiene actividades principalmente en la política monetaria e intermediario bancario.

Su fundamento legal se encuentra en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en donde se le atribuye como una institución de derecho público con carácter autónomo.

En el Sistema Financiero Mexicano hay dos tipos de operaciones: el financiamiento y sistema de pagos. El Banco de México se encarga de promover el buen funcionamiento del sistema de pagos, el cual “es el sistema constituido por

instrumentos, procedimientos y normas para transferir recursos financieros entre sus participantes”⁵.

Para los bancos es importante que el sistema de pago sea eficiente, seguro y práctico, ya que a través de este sistema se efectúan procedimientos bancarios, se considera una vía de circulación del dinero. El Banco de México debe asegurarse que los clientes de servicios bancarios realicen operaciones a través de la banca electrónica de forma segura.

Para cumplir con el principal objetivo del Banco de México el cual es proveer la economía del país, debe manejar la política monetaria, de la cual se deriva otro factor importante para la economía que es la inflación, el cual se debe mantener en un rango para evitar un crecimiento en los precios.

Para controlar la inflación, Banxico toma como herramienta la “Tasa de Referencia”, que es la tasa de interés que pagan los bancos por los recursos que obtiene y es tomada como referencia en los diversos mercados financieros. La forma en que Banxico usa la tasa de referencia es modificando su nivel para impactar en el comportamiento de las tasas de interés usadas en créditos o depósitos bancarios, provocando un impacto en el consumo, producción y actividad económica que son factores que influyen en la inflación.

Otra función en relación con la política monetaria es mantener un nivel adecuado de billetes y monedas en circulación, la producción de dinero está a su cargo sin embargo puede ser encargada a terceros como la Casa de la Moneda.

Así mismo controla las monedas extranjeras mejor conocidas como divisas, el cual también está formada por depósitos, títulos y documentos que representen un valor monetario. Las divisas forman la reserva internacional la cual ayuda a mantener una estabilidad en el poder adquisitivo de la moneda nacional a través de compensaciones entre los ingresos y egresos de divisas en el país, lo cual también controla el Banco de México.

⁵ BANXICO. (2018). Sistema Financiero, 20/05/2018, de Banco de México Sitio web: <http://www.anterior.banxico.org.mx/sistema-financiero>

Banxico también debe cumplir como representante en otras instituciones financieras extranjeras como lo es el Fondo Monetario Internacional, así como los bancos centrales, con los cuales debe operar para manejar las funciones de autoridad en materia financiera.

Debe trabajar con el Gobierno Federal realizando operaciones generales de un banco como recibir depósitos para el gobierno, así como asesorar y prestar servicios de tesorería. Su compromiso con el sector bancario es regular las comisiones, tasas de interés y cualquier otro cobro de las instituciones financieras que realicen con sus clientes.

2.3.3 Comisión Nacional para la Protección y Defensas de los Usuarios de Servicios Financieros

La CONDUSEF es un órgano público descentralizado, su misión principal dentro del Sistema Financiero Mexicano es proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros. Es regulada por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Forma parte del Sistema Financiero Mexicano como una institución reguladora, con el objetivo de procurar equidad entre las instituciones financieras y sus clientes a través de asesorías al público y aplicando las disposiciones legales para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones de las instituciones financieras.

La CONDUSEF está capacitada para atender quejas y denuncia de instituciones financieras como sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedad financiera de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, organizaciones auxiliares de crédito y en general cualquier otra institución financiera que sea aprobada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Este órgano regulador brinda asesoría al público en general sin recibir alguna queja a través de programas educativos para fomentar una buena cultura financiera los cuales elaboran con ayuda de las mismas instituciones financieras.

De igual forma las instituciones financieras y autoridades les proporcionan información para generar bases de datos para el Registro de Prestadores de

Servicios Financieros, donde se registran las quejas que atienden, así como su resolución. También cuenta con el Registro de Usuarios que no desean compartir su información para fines publicitarios de las instituciones financieras.

Cuenta con un buró de entidades financieras en donde se encuentra información de las instituciones que ofrecen servicios o productos financieros, las condiciones, sanciones administrativas entre otros datos. Las informaciones recolectadas en esta base de datos son públicos y difundidos a través de internet por la misma CONDUSEF.

Puede asignar calificaciones a las instituciones financieras basada en la experiencia del mismo órgano y en otras internacionales en relación con las fallas que deriven conflicto de intereses entre la relación del banco con su cliente y determinar sanciona las instituciones en base a la gravedad del problema.

Cuenta con un grupo de profesionales capacitados en el marco jurídico del Sistema Financiero Mexicano, quienes pueden determinar un seguimiento y una resolución. La ley que regula este organismo y al resto de las instituciones sujetas a imponer una queja es la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Esta misma ley le proporciona a la CONDUSEF las facultades que tiene como órgano regulador, en donde se le brinda al cliente, banco y asesores los procedimientos a seguir para atender una reclamación; desde recibir la queja, hacer conciliaciones entre el cliente e institución, emitir dictámenes, formular y emitir recomendaciones no solo al cliente e institución, sino que también a los demás órganos reguladores que conforman el Sistema Financiero, también debe proporcionar la información correspondiente al cliente sobre su queja, formular cambios en contratos de servicios financieros fundamentados, imponer sanciones de acuerdo a las disposiciones legales, actuar como consultor para el gobierno federal y recolectar información para elaborar datos estadísticos sobre las deficiencias en los servicios financieros.

Se pueden presentar situaciones en las que la CONDUSEF no es competente para dar un seguimiento y menos una resolución. Estas situaciones pueden derivarse de variaciones en las tasas de interés en un servicio cuando estas variaciones se produzcan por condiciones macroeconómicas, por cambios en la política interna o

contractuales de las mismas instituciones financieras. Tampoco podrá atender reclamaciones que tengan un año de haberse presentado el hecho.

Para presentar una queja, el cliente podrá realizarla de forma escrita o presencial brindando datos personales como nombre, domicilio, descripción del servicio contratado, la reclamación, institución financiera con la que se contrató el servicio, así como los documentos que amparen dicha contratación.

Una vez que se cubran los requisitos de presentación de la queja, se procede a suspender la prescripción de las acciones legales hasta que concluya el procedimiento. Se le informara a la institución financiera dentro de los primeros ocho días después de la presentación de la queja, dentro de la misma notificación se señala una fecha para la audiencia de conciliación si se requiere de acuerdo con el tipo de reclamación, así como la sanción en caso de no asistir.

La audiencia de conciliación solo se llevará a cabo en caso de que el conflicto sea en cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, excepto servicios de seguros los cuales deberá ser por más de seis millones de unidades de inversión.

Por lo que la CONDUSEF deberá tomar un papel arbitral en materia financiera y brindar una resolución al cliente fundamentado en las disposiciones legales, así como realizar material educativo para el público en general en base a la experiencia de las reclamaciones recibidas.

2.3.4 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, sus facultades están fundamentadas en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, misma que regula al mismo órgano. Sus principales objetivos son supervisar y regular a las entidades del sistema financiero de su competencia, con la finalidad de mantener un sano desarrollo en las operaciones financieras entre personas físicas y morales.

De acuerdo con la Ley de la Comisión Nacional bancaria y de Valores dicta que este organismo estará organizado por una junta de gobierno, presidencia,

vicepresidencias, contraloría interna, direcciones generales y demás unidades administrativas que sean necesarias para llevar a cabo sus actividades.

Sus funciones se enfocan principalmente en la supervisión de banca de desarrollo, banca múltiple, casas de bolsa y sector bursátil. Entre sus facultades destacan actividades como supervisiones a las instituciones que realicen actividades financieras previstas en las leyes que forman parte del Sistema Financiero.

Tiene la facultad de fijar reglas para estimar activos, recibir información de entidades financieras, autorizar la constitución de entidades, así como la suspensión de actividades, investigar a personas físicas o morales que no pertenezcan al Sistema Financiero pero que realicen actividades financieras competentes dentro del marco jurídico y emitir datos históricos en base a la información que maneja dicha entidad.

Las normatividades aplicables a este órgano son aquellas enfocadas a regular los distintos sectores del Sistema Financiero, como el sector bancario, sector bursátil, casas de bolsa, Sofomes, entre otros. Entre las principales normas están Ley para Regular Instituciones de Tecnología Financiera, Ley para Agrupaciones Financieras, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, Ley de Sistema de Pagos, Ley de Instituciones de Crédito, etc.

En general, la CNBV vigilara e inspecciona a todo aquel que realice actividades financieras a través de verificaciones de operaciones, auditorias de registros y sistemas para evaluar los riesgos a que están sujetos y proveer un adecuado funcionamiento del Sistema Financiero Mexicano.

2.3.5 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, su principal objetivo es supervisar del sector asegurador y afianzador del Sistema Financiero. Las facultades de la CNSF están fundamentadas en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas en donde se describen las entidades que son competentes a regular.

Entre sus principales funciones destacan la inspección a instituciones y sociedades mutualistas, emiten disposiciones y criterios con el objetivo de perseverar estabilidad

en las operaciones de las entidades aseguradoras y afianzadoras. Establecen las normas de registro de estas, así como la autorización para operar en el Sistema Financiero.

Dentro de las normas de registro, tiene la facultad de establecer el capital mínimo, la autorización a entidades extranjeras, autorizar cesión de la cartera o derechos y obligaciones de fianzas de instituciones.

Trabaja de forma conjunta con la SHCP como consultor, así como elabora información estadística de su competencia para fomentar una educación financiera entre el público en general.

2.3.6 Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, sus funciones están fundamentas en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. Su principal objetivo como órgano regulador es regular, vigilar y supervisar los sistemas de ahorro para el retiro trabajando de forma conjunta con la SHCP.

Entre sus principales facultades como órgano regulador destacan actividades de supervisión a entidades con operaciones de sistemas de ahorro para el retiro, vigila las actividades administrativas de los recursos como la recepción, circulación y manejar de las aportaciones, así como la información confidencial de los clientes de dichas entidades.

Tiene la capacidad para emitir políticas de operación en el sector de sistemas de ahorro para el retiro, así como autorizar o suspender las actividades de las entidades competentes. Imponer multas y sanciones, así como una opinión sobre la funcionalidad de los sistemas.

La comisión tiene la obligación de emitir un informe trimestral al Congreso de la Unión en donde se debe informar de forma específica datos sobre:

- Cartera de inversión.
- Adquisición de valores extranjeros.
- Medidas para proteger los recursos de los trabajadores.
- Información estadística de montos de rendimiento pagados y de comisiones.

Las entidades que operan con un sistema SAR son aquellas que elaboran cuentas individuales de trabajadores donde se realizan la administración de sus aportaciones para el retiro. Estas bases de datos son confidenciales y pertenecen al gobierno federal. La empresa operadoras deben administrar la base de datos, promover información al público para seleccionar una administradora, ayudar y asesorar sobre el procedimiento de las cuentas a los clientes y procurar y mantener la confidencialidad de la base de datos.

2.4 Sector Bancario.

El Sistema Financiero se divide en sectores, uno de ellos y el más importante es el Sector Bancario, formado por un conjunto de instituciones financieras que ofrecen servicios y productos financieros al público en general. A través de estas operaciones, se canalizan y movilizan recursos monetarios de agentes económicos ayudando al Sistema Financiero y a la economía de un país.

En el artículo 3 de la Ley de Instituciones de Crédito menciona la integración del Sistema Bancario Mexicano el cual se forma por las Instituciones de Banca Múltiple, Instituciones de banca de Desarrollo y Fideicomisos Públicos regulados por las autoridades superiores como el Banco de México y otros organismos públicos.

De acuerdo con el artículo 4 de la misma ley, define el objetivo del Sector Bancario como ejercer sus actividades para apoyar las fuerzas productivas y crecimiento económico de México, respetando y actuando conforme marcan las políticas y normas financieras, trabajando de la mano de los sectores y gobiernos de cada entidad de la Republica.

Las entidades que predominan dentro del Sector Bancario son las instituciones de Banca Múltiple, mejor conocidos como bancos o banca de primer piso, los cuales realizan actividades para administrar y movilizar dinero de ahorradores e inversionistas y distribuirlo entre las personas que requieran de un préstamo de dinero mejor conocido como crédito. Dentro del mismo sector se encuentra la Banca de Desarrollo considerada como banca de segundo piso, el cual realiza operaciones de apoyo al sector económico en crecimiento.

La operación de la banca en México es regida por el gobierno para procurar el desarrollo económico del país a través de las fuerzas productivas, respetando políticas económicas y financieras para mantener un orden en la administración de recursos por todo el país. Por lo que el mismo gobierno es el que autoriza la operación bancaria, fundamentándose de las leyes y autoridades competentes como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Banca de Desarrollo.

Dentro del sector bancario también están entidades como los bancos de desarrollo, tiene como objetivo facilitar el financiamiento a personas físicas y morales, así como asesorar a los mismos en temas financieros y legales.

Su operación está fundamentada en el artículo 3 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC), son entidades descentralizados de la Administración Pública Federal. Se considera como una sociedad de nacional de crédito, también como una herramienta política económica fundamental para el desarrollo de proyectos que impulsen el crecimiento general del país facilitando el acceso a servicios financieros principalmente de financiamiento.

Se enfoca en otorgar sus servicios financieros en Pequeñas y Medianas Empresas, productores rurales, vivienda, infraestructura y municipios. Impulsa créditos a largo plazo ayudando a las empresas para ser competitivas y mejorando las vías de circulación de inversión en varios sectores del país. Actualmente existen 9 instituciones de integran la Banca de Desarrollo los cuales son:

- Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero (FND). Sus servicios consisten en financiera actividades rurales a través de créditos y programas sociales
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C (BANSEFIN). Su objetivo es promover la educación financiera y fomentar instrumentos y servicios financieros en personas de acceso limitado a estos.

- Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C (BANCOMEXT). Brinda servicios enfocados al desarrollo y generación de empleo a través de financiamiento en comercio exterior.
- Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C (BANOBRAS). Se encarga de financiar proyectos de infraestructura en México.
- Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C (BANJERCITO). Brinda servicios financieros a miembros del Ejército, Fuerza Área y Armadas en México.
- Nacional Financiera, S.N.C (NAFIN). Su objetivo es contribuir al desarrollo económico del país a través de las pequeñas y medianas empresas.
- Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C Fondo de Operaciones y Financiamiento Bancario a la Vivienda (SHF). Impulsa el mercado de vivienda a través de instrumentos financieros destinados a construcción y adquisición de viviendas.
- Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural (FOCIR). Brinda servicios financieros a productores rurales con el objetivo de consolidar empresas rurales.
- Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA). Brinda crédito, garantías, capacitación y asistencia técnica a sectores agropecuarios y organizaciones rurales.

Por otra parte los fideicomisos Públicos que hace mención el artículo 3 de la Ley de Instituciones de Crédito, se considera como instrumento financiero-jurídico al ser un contrato que se celebra entre el gobierno federal, estatal o municipal con alguna entidad descentralizada o autónoma de algún sector específico para otorgar bienes y derechos con el objetivo de desarrollar proyectos o programas sociales, contrato que se celebra a través de una entidad financiera, generalmente bancos que forman parte del Sistema Bancario Mexicano.

Las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLLES) tienen un papel fundamental dentro este sector bancario, se caracterizan por ser intermediarios financieros en préstamos a sectores específicos sin captar depósitos. Obtienen ingresos a través de emisiones de deuda y patrimonio del gobierno. Las SOFOLES

se dividen en cuatro tipos: hipotecarias, empresas, consumo y automotriz, siendo la hipotecaria la más importante tomando en cuenta la dimensión de préstamos otorgados actualmente.

En general el Sector Bancario tiene un papel fundamental dentro de la economía del país y del Sistema Financiero Mexicano, sin embargo, la implementación bancaria es baja en comparación con otros países en desarrollo. Según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores la cartera crediticia del sistema bancario del país incremento 9.4% en 2017, lo que representa a un total de 745,929 millones de pesos de lo cual aproximadamente el 80% es aportado por solo siete bancos.

El bajo crecimiento de las instituciones financieras se atribuye a factores internos y externo de México, uno de ellos es la incertidumbre en la renegociación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), cuando las empresas deciden detener alguna solicitud de créditos hasta asegurarse de tener un escenario económico estable con Estado Unidos, otro ejemplo es la falta de seguridad dentro del sistema bancario, específicamente en el sistema de pagos, con el reciente ataque cibernético al sistema SPEI. Situaciones que desmotivan a inversionistas mexicanos y extranjeros a confiar su capital y al mismo tiempo detienen el crecimiento bancario en México.

2.4.1 Instituciones de Banca Múltiple.

Se considera institución de banca múltiple a aquella entidad que se enfoca en la captación de recursos del público en general a través de una gran variedad productos que ofrece con distintas características para posteriormente colocar los recursos captados en operaciones crediticias.

Las operaciones bancarias se dividen en dos: las activas que son aquellas que el banco realiza para obtener un rendimiento, por ejemplo, los intereses que se cobra en préstamos; el otro tipo de operación bancaria es la pasiva que consiste en las actividades que generan un costo para el banco por ejemplo el pago de intereses a un inversionista.

Un banco seguro, eficaz y con buen funcionamiento en general, debe tener solvencia, que es la capacidad de hacer frente a sus obligaciones de pago al momento. También

deberá contar con un índice de capitalización considerable, que representa la fortaleza financiera para hacer frente a riesgos de mercado, crédito y operacional, en México el índice de capitalización mínimo es de 8%, el cual se obtiene de la división del capital neto de la entidad entre la suma de activos ponderados por su nivel de riesgo.

La banca en México y en el mundo ha tenido cambios en relación con la época de la historia y países en donde se han establecido. A lo largo de la historia, las actividades bancarias se han desarrollado de acuerdo con las necesidades del cliente y del banco. Uno de los principales cambios es el uso de la tecnología que ayuda a agilizar procesos e implementar controles de seguridad principalmente. Otro factor son las condiciones macroeconómicas de una sociedad, por ejemplo, una crisis económica, en donde los bancos se han visto en la necesidad de encontrar las oportunidades de crecer en países en desarrollo.

Siendo los bancos, las entidades que predominan entre todo el Sistema Financiero, tienen la función de intermediarios de recursos entre los agentes económicos que tienen más recursos y los que no tienen y necesitan. De esta operación sobresalen dos conceptos que son ahorro y financiamiento que participan en la función fundamental de los bancos.

Una persona ahorradora es aquella con recursos monetarios al momento, pero no desea ocuparlos, por lo que acude a un banco para invertirlo y obtener un beneficio expresado en porcentaje a un plazo y condiciones determinadas entre el banco y el ahorrador.

Una persona que desea un financiamiento es aquella que necesita recursos monetarios al momento pero que no los tiene, por lo tanto, el banco ofrece un préstamo denominado crédito, que consiste en que el banco le otorga un monto monetario con la condición de que sea devuelto más un porcentaje denominado intereses para el beneficio del banco.

Las instituciones bancarias deben mantener una estabilidad dentro de sus funciones tomando en cuenta varios factores como mantener reservas frente a riesgos de operación, gestionar activos y pasivos, mantener una buena calificación de su

cartera, establecer políticas internas actualizadas, así como actualizar su cartera vencida y recuperación de esta.

Sin embargo, el crecimiento de los bancos no solo se basa en la operación financiera, existe un factor importante llamado el servicio de atención al cliente, el cual es un conjunto de actividades relacionadas que atiende la necesidad de un cliente. Satisfacer al cliente hoy en día, se ha vuelto una tarea complicada, hay empresarios que ven este factor el que define la preferencia de banco por encima del precio, situación que se ha comprobado mediante encuestas y que los líderes bancarios ven como prioridad en la actualidad.

Las instituciones de banca múltiple son fundamental para el desarrollo económico y financiero dentro del país, sus funciones no solo se limitan a la intermediación, sino que también ayuda a la circulación de billetes y monedas nacionales e internacionales. Factor fundamental para la oferta monetaria la cual se mide a través de agregados monetarios.

2.4.2 Principales Bancos en México.

Banamex

Institución financiera con orígenes desde 1884, cuando el Banco Nacional de Mexicano el cual contaba con concesiones del gobierno mexicano y capitales de origen francés, se fusiona con el Banco Mercantil Mexicano el cual contaba con concesiones en su mayoría de origen español dando origen al Banco Nacional de México usando por primera vez el acrónimo de BANAMEX.

Posteriormente con la privatización de la banca en 1992, un grupo de inversionistas deciden integrar al banco a la casa de bolsa Acciones y valores de México denominando al banco como Grupo Financiero Banamex-Accival. En el año 2001 los inversionistas deciden vender el grupo financiero a Citigroup, una institución financiera estadounidense.

Actualmente ofrece servicios y productos como créditos hipotecarios, personales, para negocios, servicios de depósito, nominas, instrumentos de inversión y administración de valores.

BBVA Bancomer.

Sus orígenes se remontan al año 1932 cuando se crea el Banco de Comercio bajo la denominación de Bancomer, tras la privatización en 1991 se forma el Grupo Financiero Bancomer el cual toma control del Banco de Comercio, durante los años 90's, implementan servicios como transferencias de dinero, Afores y pensiones. Hasta el año 2000 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, una institución financiera de origen español capitaliza a Bancomer y nace Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Ese mismo año, Grupo Financiero BBVA Bancomer adquiere a Banca Promex, para el año 2002 la filial BBVA poseía más del 50% de las acciones representativas del capital social. Posteriormente se incorporan instituciones como Hipotecaria Nacional, lo cual permitió ampliar sus servicios financieros. Actualmente forma parte de los bancos líderes en México ofreciendo servicios financieros de gran variedad que van desde créditos, nominas hasta hipotecas, casas de bolsa, entre otros.

Santander.

La historia de Grupo Financiero Santander se remonta al año 1932 con la creación del Banco Mexicano la cual fue adquirida por la Sociedad Mexicana de Crédito Industrial al obtener la porción mayoritaria de las acciones de Banco Mexicano en 1955, tres años más tarde se fusiona con Banco Español. Por otro lado, el Banco de Londres y México se fusiono con Compañía General de Aceptaciones para que adoptaran la denominación de Banca Serfin en 1940.

En 1975 el Banco Mexicano modifica su razón social a Banco Mexicano Somex con operaciones de banca múltiple, mismo grupo que fue adquirido por Grupo InverMéxico en 1992 tras la privatización de la banca, el cual fue adquirido por el Banco Santander Matriz en 1997 convirtiéndose en Banco Santander Mexicano mismo que se fusiono con el grupo Financiero Serfin formando el Grupo Financiero Santander Serfin en el año 2004. Posteriormente en el año 2008 se cambia la razón social a Banco Santander S.A como una institución financiera de banca múltiple.

Actualmente cuenta con una gran variedad de servicios a personas y empresas, servicios a la medida de PyMEs, seguros, créditos hipotecarios, cuentas de inversión, etc.

Scotiabank.

Los orígenes de Scotiabank en México se remontan al año 1992, tras la privatización de la banca en México, el Grupo Financiero Inverlat gana la subasta por el Multibanca Comermex de México bajo la denominación de Inverlat, el cual cuatro años más tarde fue absorbido por un banco canadiense llamado Scotiabank entrando por primera vez al mercado mexicano como una institución de banca múltiple.

Actualmente ofrece crédito automotriz, créditos hipotecarios, créditos personales, servicio de depósitos, nominas, valores de instrumentos de inversión y fideicomisos.

HSBC.

Fundado el 22 de julio de 1941 con la denominación de Banco Internacional, tras sufrir varias fusiones con bancos como Banco Internacional y Grupo Financiero Prime Internacional se creó el Grupo Financiero Bital el cual fue adquirido por HSBC Holdings en 2002 y convertirse en Grupo Financiero HSBC.

Actualmente cuenta con alrededor de 110 millones de clientes alrededor del mundo. En México tiene servicios como Afores, Seguros, Casas de Bolsa, Fianzas, Operadoras de Fondos, entre otros. Tiene alrededor de 6.35% participación en el mercado y una cartera total de 288,267 millones de pesos.

Inbursa

Grupo Financiero Inbursa tiene sus orígenes en México cuando se constituye la institución financiera Inbursa Bursátil S.A en 1965, la cual adquiere en 1980 a Seguros de México el cual nace en 1935 y en la actualidad se conoce como seguros Inbursa. Posteriormente en 1992 se crea formalmente el Grupo Financiero Inbursa, en la misma década se constituyeron diversas organizaciones del mismo grupo, pero con diversos servicios como arrendadora, afores y factoraje Inbursa. Posteriormente

en adquiere a Chrysler Financial en 2010, en 2014 adquiere a Banco Walmart creando una alianza comercial.

Banorte

La historia de Banorte se remonta al año 1899 con la creación del Banco Mercantil de Monterrey el cual se fusionaría en 1986 con el Banco Mercantil del Norte el cual se fundó en 1947 obteniendo la denominación de Banco Mercantil del Norte (Banorte). Posteriormente en el año de 1992 adquiere Afín Casa de Bolsa para brindar servicios de inversión bursátil, en 1995 se une Bancentro y dos años después a Banpais. Para el año 2000 absorbe a Bancrecer, convirtiéndose en uno de los bancos más importantes sin fusiones con instituciones extranjeras.

Actualmente compite con bancos con capital extranjero, cuenta con, mas de 27 millones de clientes a través de una gran variedad de servicios financieros.

2.5 Sector de Ahorro y Crédito Popular

El Sector de Ahorro y Crédito Popular forma parte del Sistema Financiero Mexicano, el cual proporciona servicios financieros los cuales se enfocan a captar recursos mediante ahorros y a otorgar créditos dentro del sector popular, a través de sociedades como las Sociedades Financieras Populares (SOFIPO), Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO) y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP). Las cuales son reguladas por la Ley de Ahorro y Crédito Popular, la Ley General de Sociedades Mercantiles, Ley para Regular Sociedades de Información Crediticia, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

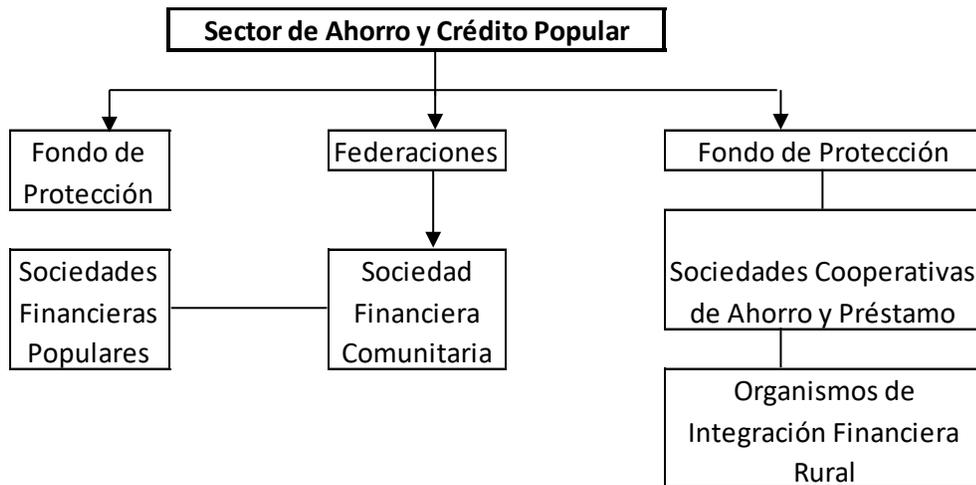
La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es la encargada de gestionar que este conjunto de sociedades financieras opere dentro del marco legal. El objetivo de este sector es otorgar servicios financieros de ahorro y crédito al sector de la población que no es cubierto por la banca tradicional⁶.

⁶ CNBV. (1/01/2016). Sector de Ahorro y Crédito Popular, Sitio web: <https://www.google.com.mx/search?q=sector+de+ahorro+y+cr%C3%A9dito+popular&oq=sectro+de+ahorro&aqs=chrome.1.69i57j0l5.3266j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>, Consultado el día 06/08/2018

El origen de estas sociedades surge por iniciativas de las comunidades las cuales obtienen ayuda por parte de organizaciones y programas gubernamentales con el fin de fomentar la inclusión financiera dentro de la población de ingreso medio y bajo a través de oferta de servicios y manejo de recursos en operaciones de crédito, ahorro e inversión.

Las SOFIPO son sociedades que brindan servicios de ahorro y crédito popular de fácil acceso a clientes excluidos o no tienen alcance a la banca popular y los socios de estas sociedades. Las SOFINCO suelen asociarse con organismos de integración financiera rural, los cuales tienen el objetivo de ofrecer servicios de ahorro y crédito a sectores rurales, recibir y otorgar donativos y apoyos gubernamentales, así como brindar asesoría y educación financiera dentro de las comunidades rurales.

Las SOCAP son sociedades con el objetivo de ofertar servicios de ahorro y crédito a sus socios y a los que integren el Sistema Financiero Mexicano que se consideren integrantes del sector popular, sus operaciones se realizan sin ánimo de lucro y son reguladas por la Ley General de Sociedades Cooperativas. A continuación, se presenta el organigrama de este sector donde se observan las organizaciones que lo conforman.



Fuente: SHCP <https://www.gob.mx/hacienda>

2.6 Sector de Seguros y Fianzas

Este sector está integrado por instituciones de seguros y fianzas. Las instituciones de seguros y fianzas están reguladas por la Ley General de Instituciones y

Sociedades Mutualistas de Seguros. Estas instituciones podrán realizar operaciones como agentes de seguros protegiendo los intereses del público usuario de estos.

Las instituciones de seguros ofrecen un contrato por medio del cual se transfieren riesgos del cliente a la empresa aseguradora la cual tiene la obligación de indemnizar parte o todo que se genera tras una situación acordada en el mismo contrato.

En el contrato del seguro hay dos personas, el asegurado quien a cambio del pago de un monto de dinero denominada prima al asegurador quien es la empresa se obliga a pagar un capital o prestaciones en caso de que se produzca el evento bajo una serie de condiciones pactadas.

El objetivo de los seguros es mitigar el riesgo financiero frente a una situación adversa. Las empresas aseguradoras ofrecen el tipo de contrato dependiendo el nivel de riesgo que tenga la situación, si es alto o bajo. Se entiende como aseguradora a la persona o empresa que presta el servicio de aseguramiento y el que está obligado a pagar la indemnización del evento.

El asegurado es la persona que está expuesto el riesgo, el cual no solo puede llegar a ser una persona, también objetos e incluso mascotas. El contratante es el cliente quien firma el contrato y se obliga a pagar la prima por el servicio y por último o el beneficiario es la persona o grupo de personas que recibirá el pago de la aseguradora si el evento ocurre. Puede ser que el contratante y el beneficiario puedan ser la misma persona.

Existe una gran variedad de tipo de servicios que ofrecen actualmente las instituciones, principalmente son:

- Seguros personales.
- Seguros patrimoniales.
- Seguro de transporte.
- Seguros de automóviles.
- Seguros de responsabilidad civil.
- Seguros de crédito.

Los seguros patrimoniales son aquellos que cubren riesgos que amansen la integridad de una persona, entre los principales están los seguros de vida y gastos médicos mayores. Los seguros patrimoniales consisten en asegurar cosas materiales propietarias del contratante que estén sujetos a riesgos de daño o pérdida, ligado directamente con amenazas tecnológicos, naturaleza o conflictos sociales siendo los más comunes el seguro contra incendio y robo.

Los seguros de transporte son aquellos que cubren la posibilidad de daño o pérdida de algún vehículo, el objeto que se encuentre en el transporte, así como su robo o manipulación. El seguro de automóviles cubre el riesgo de daño o pérdida de vehículos de cualquier tipo, en este tipo puede llegar a cubrir el robo, daño, gastos de grúa, ambulancia, costos legales, etc. los seguros de crédito se enfocan a las pérdidas que se puedan generar por algún incumplimiento del pago de una parte o total de algún crédito contratado por insolvencia del cliente. Una póliza de seguros es el documento que detalla los derechos y obligaciones de las partes, como información personal, datos de la aseguradora, cantidad a pagar en la prima y periodos, asuma asegurada, entre otros.

Las instituciones de fianzas son aquellas que celebran contratos donde una persona se compromete con un acreedor a pagar a un deudor. En la celebración de este contrato existen dos tipos de personas, el fiador el cual se compromete a cumplir una obligación con un beneficiario en caso de que el deudor no lo realice con el objetivo de mitigar el riesgo de incumplimiento de algún pago económico.

Las fianzas se dividen en cuatro grupos los cuales son:

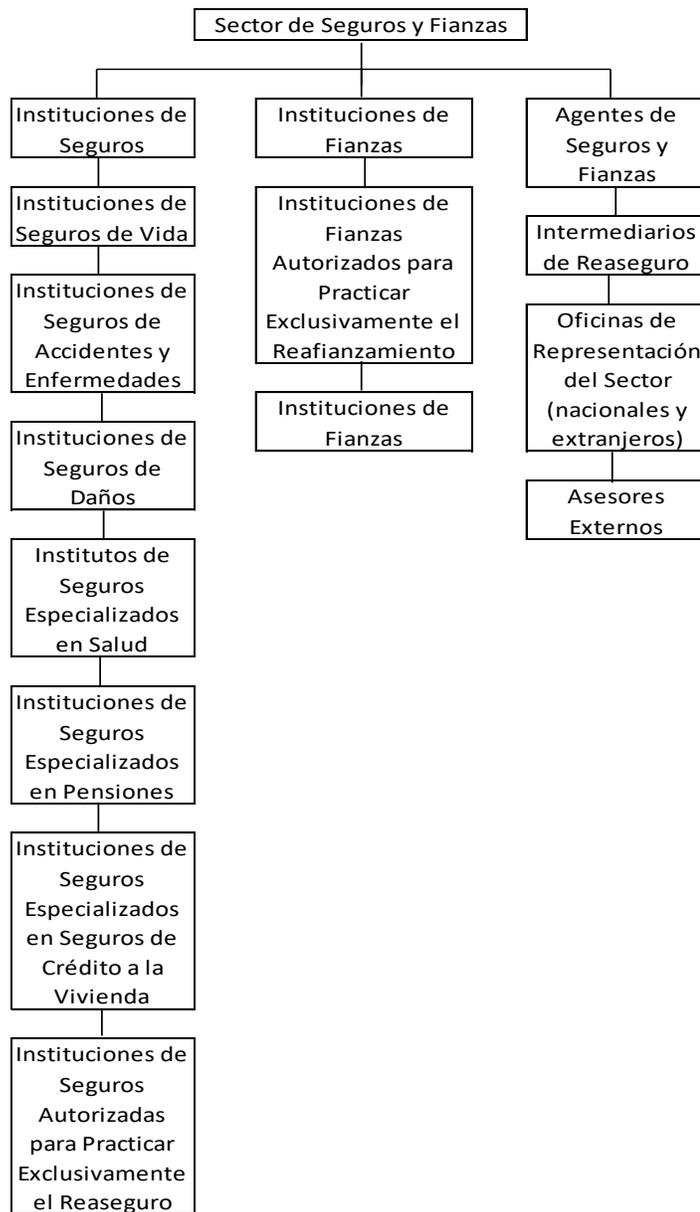
- Fianzas de Fidelidad.
- Fianza Judiciales.
- Fianzas Administrativas.
- Fianzas de Créditos.

Las fianzas de fidelidad son aquellas que obligan a la compañía afianzadora a pagar un monto económico tras una situación de robo, abuso de confianza, fraude, etc. Entre las más importantes fianzas de fidelidad están la fianza individual, de cedula, colectivo global, monto único y exceso a la global. Las fianzas de crédito son aquellas

que se derivan de un pago de productos financieros adquiridos, las fianzas comunes son de compraventa, distribución mercantil y suministro.

Las fianzas judiciales son aquellas que garantizan las obligaciones en procesos judiciales, entre los más importantes son las fianzas judiciales penales, judiciales civiles y que amparen a los conductores de vehículos automotores. Las fianzas administrativas garantizan el cumplimiento de asuntos que deriven de procesos administrativos entre dos partes, las fianzas más comunes dentro esta clasificación son las de anticipo, cumplimiento, arrendamiento y sorteos.

Las instituciones de seguros y fianzas son reguladas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, quien supervisa y verifica que se realicen operaciones mediante un código de conducta y leyes como Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros para asegurar un servicio público eficaz y responsable. Para observar más detalladamente los organismos que forman parte de este sector, se presenta el organigrama perteneciente a este sector financiero.



Fuente: SHCP <https://www.gob.mx/hacienda>

2.7 Sector Bursátil

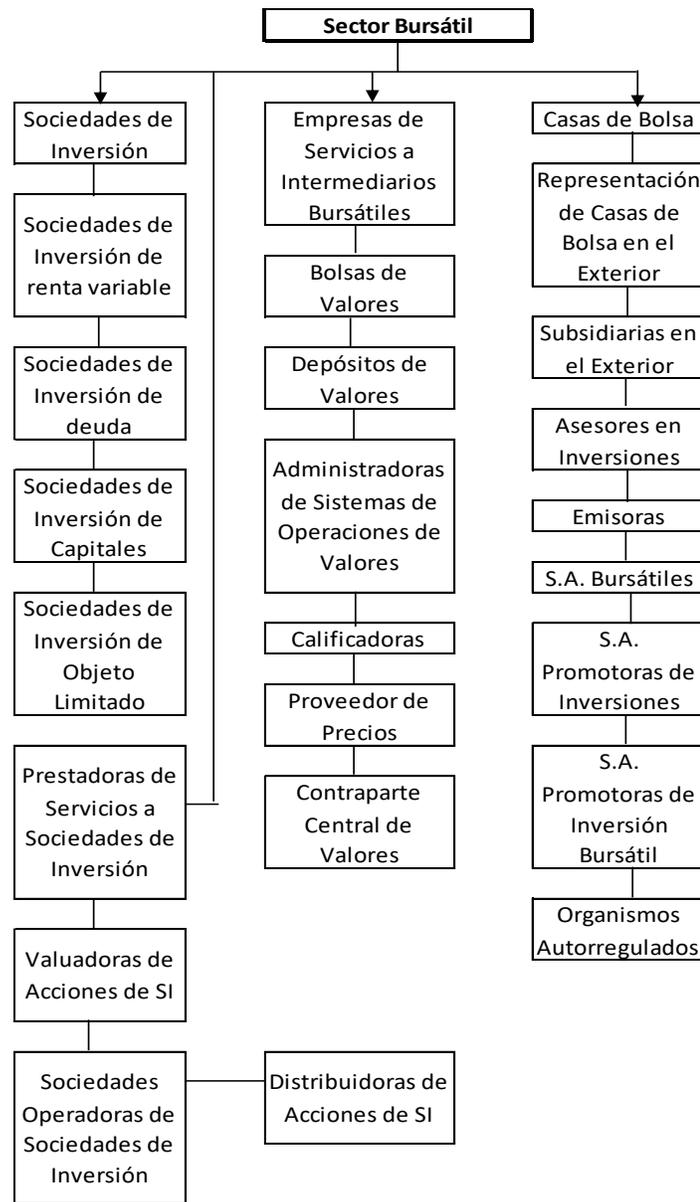
El Sector Bursátil forma parte el Sistema Financiero Mexicano en donde tiene el objetivo de facilitar por medio de intermediarios las operaciones en valores entre inversionistas dentro de un mercado denominado mercado de valores. “El mercado de valores es el espacio físico o electrónico donde se juntan oferentes y

demandantes de dinero a través de valores o instrumentos los cuales pueden ser acciones, cetes, títulos, bonos, pagares, entre otros.”⁷

Dentro este mercado tiene participación de acuerdo con la CNBV, las emisoras las cuales pueden ser empresas de distintos giros, instituciones financieras e instituciones u organismos gubernamentales. Los cuales se pondrán en contacto dentro de sistemas de negociación como las bolsas de valores y empresas que administran sistemas con valores (extrabursátiles), los cuales serán usados por los intermediarios del mercado de valores que pueden ser las casas de bolsa, instituciones de crédito, sociedades operadoras de inversión y administración de fondos para el retiro e incluso algunos bancos ya cuentan con este tipo de servicios.

El objetivo de este sector es captar recursos para proyectos más rentables que puedan apoyar con el crecimiento económico del país. Es regulado por organismos como CNBV y Banxico, bajo la normatividad de la Ley de Mercado de Valores principalmente. A continuación, se presenta el organigrama de este sector el cual describe el tipo de organizaciones que conforman este sector.

⁷ CNBV, (2016). Sector Bursátil. 28/05/2018, Sitio web: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/sector-bursatil>



Fuente: SHCP <https://www.gob.mx/hacienda>

2.8 Sector de Intermediarios Financieros No Bancarios

Dentro del Sistema Financiero Mexicano existen intermediarios financieros que no pueden realizar operaciones de banca o crédito tal como lo marca la Ley de Instituciones de Crédito, pero pueden colocar financiamiento directo a sus demandantes, así como brindar asesorías, servicio de ahorro, remesas y seguros. Servicios que ofrecen organizaciones e instituciones que no son bancos.

Este sector está formado por organizaciones auxiliares de crédito y actividades auxiliares de crédito, de los cuales se derivan una variedad de instituciones que

ofrecen servicios financieros diferentes. Dentro de las organizaciones auxiliares de crédito están:

- Almacenes generales de depósito
- Arrendadoras financieras
- Empresas de factoraje

Los almacenes generales de depósito son organizaciones que se dedican a almacenar, distribuir y comercializar bienes otorgados por otras organizaciones o empresas, tienen la capacidad de agregar valor por medio de transformaciones o reparaciones, así como facilitar el servicio aduanal y de depósito fiscal y emitir certificados de depósito al cliente que compruebe la existencia del bien almacenado. Las arrendadoras financieras son entidades financieras con la capacidad de adquirir bienes como coches, inmuebles, maquinaria, entre otros; para darlos en arrendamiento a otras organizaciones o empresas y pueden otorgar crédito a empresas a través de activos fijos. Mientras que las empresas de factoraje son aquellas que ofrecen servicio de descuento de documentos a través de cobro de documentos o facturas, apoyando a sus clientes a tener liquidez.

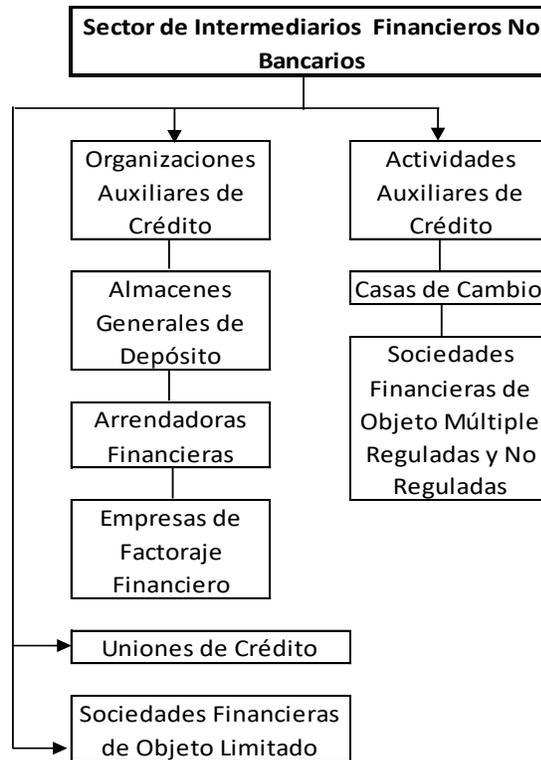
Las actividades auxiliares de crédito están conformadas por:

- Casas de cambio
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas
- Sociedades de Objeto Múltiple No Reguladas

Las casas de cambio son aquellas que se dedican a comprar divisas de varios países para posteriormente venderlos con una utilidad. Las sociedades financieras de objeto múltiple (SOFOMES) reguladas son aquellas entidades que mantienen un vínculo patrimonial con instituciones de crédito para realizar operaciones de arrendamiento financiero, factoraje y otorgar crédito bajo la supervisión de la CNBV. Las SOFOMES no reguladas no mantiene vínculos patrimoniales con entidades financieras y no son reguladas por autoridades financieras.

Dentro este sector también están las uniones de créditos las cuales son instituciones que ofrecen financiamiento a través de ahorro o prestamos solo a sus socios.

También están las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLES), las cuales ofrecen créditos a actividades y sectores específicos, inclusive a través de tarjetas de crédito considerando la normatividad de la banca múltiple. En el siguiente organigrama se detallan las organización e instituciones que conforman este sector.



Fuente: SHCP <https://www.gob.mx/hacienda>

2.9 Sector de derivados

El sector de derivados es el mercado en donde se operan con instrumentos de inversión llamados derivados, los cuales son los productos que pactan su precio de compra o venta a futuro basado en otro activo denominado activo subyacente el cual puede ser un instrumento bursátil o activos fijos. Este tipo de instrumentos los operan las instituciones especializadas como la Bolsa de Derivados de México, la cámara de compensación, socios liquidadores, formadores de mercado, entre otros participantes.

En el mercado de derivados existen tipos de derivados lo cuales son opciones, forwards, futuros y swaps. Se caracterizan por brindar una seguridad en volatilidad de precios de referencia como índices bursátiles, materias primas, divisas, entre

otros. Se presenta el organigrama el cual describe a las instituciones que conforman este sector financiero.



Fuente: SHCP <https://www.gob.mx/hacienda>

2.10 Normatividad.

En cualquier mercado operativo siempre se requiere de un marco legal, que se crea con el objetivo de proporcionar seguridad y privacidad, en este caso para los servicios financieros se requiere de una consolidación leyes nacionales que no sean restrictivas o incompatibles, sino que, al contrario, deben facilitar el comercio a partir de la internacionalización de estos servicios.

El sector bancario mexicano es uno de los más importantes que integran el Sistema Financiero Mexicano, debido a que es el que tiene más instituciones bancarias, las que tienen más clientes en todo el país, cuentan con una amplia cartera y una

variedad diversa de servicios y productos financieros. Por esta razón, las entidades financieras son especialistas en realizar actividades administrativas de recursos.

La administración de recursos financieros se realiza a través de procesos complejos, desde captar recursos del ahorrador hasta cobrar un crédito a un cliente, se requiere de una infraestructura muy completa, de personal capacitado y contar con recursos para realizar estas operaciones de forma eficaz.

2.10.1 Causas de regulación bancaria.

En cualquier banco, empresa o acuerdo donde se inviertan recursos, siempre habrá riesgos. Los riesgos en una organización son los que van relacionados con la incertidumbre que genera perder total o parcial el monto de inversión. “El riesgo financiero se atribuye al rendimiento de una operación empresarial o de servicios financieros. Siendo los mercados financieros los que tienen mayor volatilidad producidos por cambios en el sector que opera, ocasionando inestabilidad en los valores de los activos.”⁸

Los riesgos financieros del sector bancario se dividen en cuatro:

- Riesgo de Operación
- Riesgo de Crédito.
- Riesgo de Mercado.
- Riesgo País.

Riesgo de Operación.

El riesgo de operación es la pérdida potencial que resulta de falas en los procesos internos, sistemas y en los factores externos. Se divide en dos: interno y externo; el riesgo interno se enfoca en sistemas, procedimientos, comunicación y personal. Estos tipos de riesgos se enfocan a la incertidumbre de una falla de los procesos establecidos por no estar diseñados correctamente o a la medida de las actividades financieras, mientras que el personal se enfoca más al ámbito moral entre los recursos humanos de la institución entre ellos y hacia los clientes.

⁸ Venegas Martínez, Francisco. (2006). Riesgos financieros y económicos: productos derivados y decisiones económicas bajo incertidumbre. México: CENGAGE Learning, pag. 54

Dentro de la operación bancaria de una institución financiera se han desarrollado fallas que afectan al cliente en diversos ámbitos, de los más reclamados según datos de la CONDUSEF, son posibles fraudes, robo de identidad, fallas en banca electrónica, en operaciones de comercio electrónico y mala atención al cliente.

Riesgo de Crédito.

El riesgo de crédito es aquel que se genera cuando dos personas físicas o morales celebran un contrato financiero donde uno recibe un beneficio con la promesa de devolverlo posteriormente más un interés, la incertidumbre se asume a que algunas de las dos partes no cumplan con sus obligaciones. De este tipo de riesgo se genera el riesgo de liquidez, el cual se produce cuando una de las partes del contrato no tiene los recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo.

Riesgo de Mercado.

El riesgo de mercado es aquel que se produce en un entorno externo a la organización, específicamente en los mercados financieros, los cuales pueden sufrir cambios que generen un costo mayor de los activos que están invertidos. El riesgo de mercado se divide en tres: riesgo de cambio, tasas de interés y de mercado.

El riesgo de cambio es la incertidumbre que se genera por la fluctuación de tipo de cambio de una moneda frente a otra ocasionando pérdidas a personas que tengan inversiones en divisas. El riesgo de tasas de interés es aquel que se atribuye a la volatilidad de las tasas de referencia usadas por los bancos para definir el costo de los servicios financieros, cambios que se generan por factores externos al banco e incluso a la administración de un país. El riesgo de mercado se atribuye a que se produzcan pérdidas en una cartera por variaciones en precios dentro del mercado.

Riesgo País.

El riesgo país es un indicador que mide el riesgo que tiene un Estado de no cumplir con los pagos de su deuda externa. Este riesgo es medido por calificadoras internacionales, las cuales analizan tres factores para determinar el riesgo los cuales son: la política, la economía y factores que componen la deuda externa. Se considera

una calificación crediticia usada para tomar decisiones del sector público y privado sobre el entorno económico y social de un país.

El riesgo país se puede dividir en tres tipos de riesgo los cuales son el riesgo soberano, riesgo de transferencia y riesgo genérico. El riesgo soberano mide la probabilidad de que una entidad soberana no tenga la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras. El riesgo de transferencia mide la probabilidad de no obtener las divisas necesarias para poder realizar el pago de capital e intereses de la deuda externa de un país. El riesgo genérico es aquel que analiza el éxito o fracaso del sector empresarial, mismo que se determina a través de factores como la política, devaluaciones, inflación, etc.

El riesgo país cuenta con un indicador que se denomina como Emerging Markets Bond Index (EMBI), el cual mide la diferencia entre la tasa de interés que se debe pagar por la emisión de instrumentos de deuda en dólares que emite el gobierno, bancos y empresas contra el rédito que pagan los bonos norteamericanos que se caracterizan por ser libre de riesgo.

La globalización en los mercados financieros genera a las instituciones financieras enfrentarse con otras provenientes de otro país, con mayores recursos tecnológicos, financieros o humanos, ocasionando que las instituciones se deban a adaptar a las necesidades y crecimiento siempre y cuando se respeten los límites de los mercados locales, con el objetivo de prevalecer la economía de un país.

En general, la operación bancaria es un conjunto muy amplio de procesos de administración de recursos, imponer un orden para llevar a cabo estas operaciones es fundamental para un sano desarrollo dentro del Sistema Financiero Mexicano. Evitar conflictos por fallas humanas o de sistemas es el principal objetivo de las normas de regulación, no solo en el sector financiero, también en todos los demás sectores que se manejan en el país.

2.10.2 Derecho bancario.

El derecho bancario es el conjunto de normas jurídicas que establece límites a las actividades bancarias para proteger los intereses tanto del banco como del cliente. Los límites están representados como leyes y normas que están dirigidos al sector

financiero o personas que realizan actividades donde administren, circules y operen con recursos monetarios.

El poder público es el encargo de establecer dichas leyes y reglamentos a través de sus órganos legislativos, así como vigilar el cumplimiento y sancionar en caso de no hacerlo. Se considera ley a toda regla de conducta obligatoria que debe ser respetada por el público en general formando comportamientos adecuados en el origen y ámbito en que se desenvuelve dicha norma.

Dentro del marco legal en México existe una jerarquía en la ley, en primer lugar, está la Constitución Mexicana siendo la máxima ley de todo el país, al mismo nivel están los tratados internacionales celebrados, de ahí siguen las leyes orgánicas, ordinarias, decretos y por último los reglamentos.

Las leyes más importantes en la actividad financiera bancaria son:

- Ley de Instituciones de Crédito
- Ley del Banco de México y su reglamento.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y su reglamento.
- Ley de la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Mercado de Valores
- Ley para regular las agrupaciones financieras.

Ley Instituciones de Crédito (LIC).

El objetivo de esta ley es regular los servicios bancarios y de instituciones de crédito, mediante la organización y funcionamiento, así como establecer las operaciones que pueden establecer bajo ciertos límites protegiendo los intereses del público.

Su objetivo es lograr un sano desarrollo entre el cliente y la institución financiera, complementándose con otras legislaciones que regulan el mismo sector y actividades. Las instituciones que regula son:

- Instituciones de banca múltiple
- Instituciones de banca de desarrollo

Los cuales son considerados instituciones de crédito por captar recursos públicos en el mercado y posteriormente colocarlos a través de actos causantes de pasivo directo. Las actividades que se realicen a través de intermediarios financieros celebren operaciones de banca y crédito, excluyéndolos de esta ley, también la emisión de instrumentos inscritos en el Registro Nacional de Valores, como lo menciona el artículo 2 de Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

Establece la integración del Sistema Bancario Mexicano y atribuye al estado como regulador a través de una política económica soberana a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual podrá apoyarse de órganos como el Banco de México, CNBV, CNSF, CONSAR y el IPAB para verificar el cumplimiento de esta ley.

Así mismo, establece el objetivo de los organismos autorregulatorios bancarios el cual es implementar estándares de conducta y operación para las instituciones de crédito como lo dice el artículo 7 Bis de la LIC.

Dentro de estos estándares de conducta se enfocan a normas hacia los bancos, los principales son:

- Políticas y lineamientos que deban seguir para la contratación con la clientela a la cual presten sus servicios.
- Políticas y lineamientos de conducta profesional para un sano uso y prácticas bancarias.
- Transparencia y eficiencia de las actividades bancarias.
- Imponer medidas sancionarias por incumplimiento en procesos bancarios.

Para las instituciones de banca múltiple, indica que para poder realizar operaciones bancarias dentro de territorio nacional deberán contar la aprobación del gobierno federal representado por la CNBV, indica el proceso y contenido de las solicitudes para obtener la autorización. Indica cómo estará formado el capital social, el cual estará formado por un parte ordinario integrado por acciones de la serie "O".

También deberá estar formado por acciones de la serie "L", de voto limitado excepto en asuntos de fusión, escisión, transformación, disolución o liquidación. Estas

mismas acciones podrán obtener un dividendo preferente, y ambas acciones “O” y “L” serán de libre suscripción.

El consejo de administración de las instituciones de banca múltiple será formado por lo menos con cinco y un máximo de quince consejeros, con un presidente el cual tendrá voto de calidad en caso de empate.

En el capítulo tercero de la LIC, menciona la regulación a filiales de instituciones financieras del exterior. Para que la entidad financiera pueda operar en México, el país de origen de la entidad deberá haber celebrado un tratado o acuerdo internacional donde se establezca el permiso de ingresar filiales a mercados mexicanos.

Las autoridades competentes deberán verificar el cumplimiento de los tratados internacionales, siguiendo el compromiso con otros países. Para obtener el permiso, la entidad financiera extranjera.

Ley del Banco de México.

Es la Ley donde se describe las funciones que desempeñara Banxico, la regulación de la política monetaria, operaciones de recursos que puede ejercer, las políticas y administración de las reservas internacionales, sus límites como entidad reguladora, las instituciones competentes donde puede ejercer acciones, entre otras funciones.

El objetivo de esta ley es guiar al público y al banco para poder cumplir con sus objetivos en México, así como regular a las instituciones financieras a través del poder regulador que le otorga al banco.

Entre sus principales funciones que establece el artículo 3 están:

- Supervisar la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos
- Operar con las instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia
- Prestar servicios de tesorería al Gobierno Federal y actuar como agente financiero del mismo

- Fungir como asesor del Gobierno Federal en materia económica y, particularmente, financiera
- Participar en el Fondo Monetario Internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales.
- Operar con los organismos a que se refiere la fracción V anterior, con bancos centrales y con otras personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera.

De las operaciones que Banxico debe de realizar, principalmente es la apertura de créditos al gobierno Federal, instituciones de crédito, al IPAB, así como constituir depósitos de instituciones de crédito, emitir y recibir depósitos de entidades financieras extranjeras, realizar operaciones con divisas, actuar como fiduciario y administrara la reserva de activos internacionales.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

En esta ley aparte de describir las facultades de la CNBV, también le otorga el poder para tomar decisiones en relación con las operaciones bancarias, las cuales las instituciones deben cumplir para tener un sano desarrollo dentro del Sistema Financiero Mexicano.

Esta norma indica que la CNBV debe trabajar de la mano con autoridades complementarias, para lograr una supervisión más completa de los integrantes del sector bancario mexicano, logrando un equilibrio en la relación de banco y cliente cuidando los intereses de cada uno.

Fue publicada en el Diario Oficial de la Federación en el año 1995, otorga autonomía técnica y facultades ejecutivas a la CNBV, la supervisión que ejercerá dicho organismo será evaluando los riesgos en sistemas de control y calidad de administración procurando a las entidades financieras liquidez, solvencia y que realicen sus operaciones de acuerdo con las disposiciones normativas de los mercados financieros.

La inspección que realizará la comisión será a través de visitas, auditorías y verificación de operaciones. Las entidades financieras deberán compartir la

información del establecimiento de controles dentro de la entidad, así como información financiera de la misma, con el objetivo de prevenir, detectar y reportar actos ilícitos.

A través de las inspecciones y supervisiones, la CNBV podrá dictar correcciones o modificaciones a políticas y lineamientos adoptadas por las entidades financieras, también a los registros contables, estados financieros, cálculo de índices y razones financieras.

Ley De Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Esta ley tiene como principal objetivo la defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros. Asigna a la CONDUSEF para realizar asesorías y actividades que cumplan el objetivo de esta ley.

Entre las principales funciones que deberá realizar la Comisión serán:

- Atender y resolver consultas o reclamaciones de usuarios de servicios financieros.
- Realizar el procedimiento conciliatorio entre el usuario y las instituciones financieras.
- Emitir dictámenes.
- Formular recomendaciones que logren una relación equitativa entre instituciones y usuarios.
- Emitir recomendaciones al gobierno federal en materia de seguridad jurídica.
- Realizar estudios estadísticos de las materias de su competencia.
- Asesorar a instituciones financieras sobre las necesidades de los usuarios.
- Imponer sanciones conforme menciona esta ley.
- Expedir regulaciones en el ámbito de su competencia, reforzando las leyes existentes.

La CONDUSEF debe realizar programas educativos para contribuir a una cultura financiera más sana en México. Posteriormente, indica la estructura administrativa que conforma la CONDUSEF, así mismo la forma en cómo deberá estar constituido el patrimonio de este órgano.

2.11 Sistema Financiero Internacional.

El Sistema Financiero Internacional es muy complejo ya que abarca a todo el mundo, al igual que el Sistema Financiero Mexicano, este está compuesto por múltiples instituciones con objetivos diferentes pero creado con la misma finalidad que es regular, vigilar y controlar a través de sus normas correspondientes por sector y por país.

“El propósito del Sistema Financiero Internacional es verificar que ningún país tome decisiones que afecten a otros de forma unilateral, por eso, crea entidades a nivel internacional para asesorar en temas financieros que ayuden al resto de los países que dependan de una decisión.”⁹

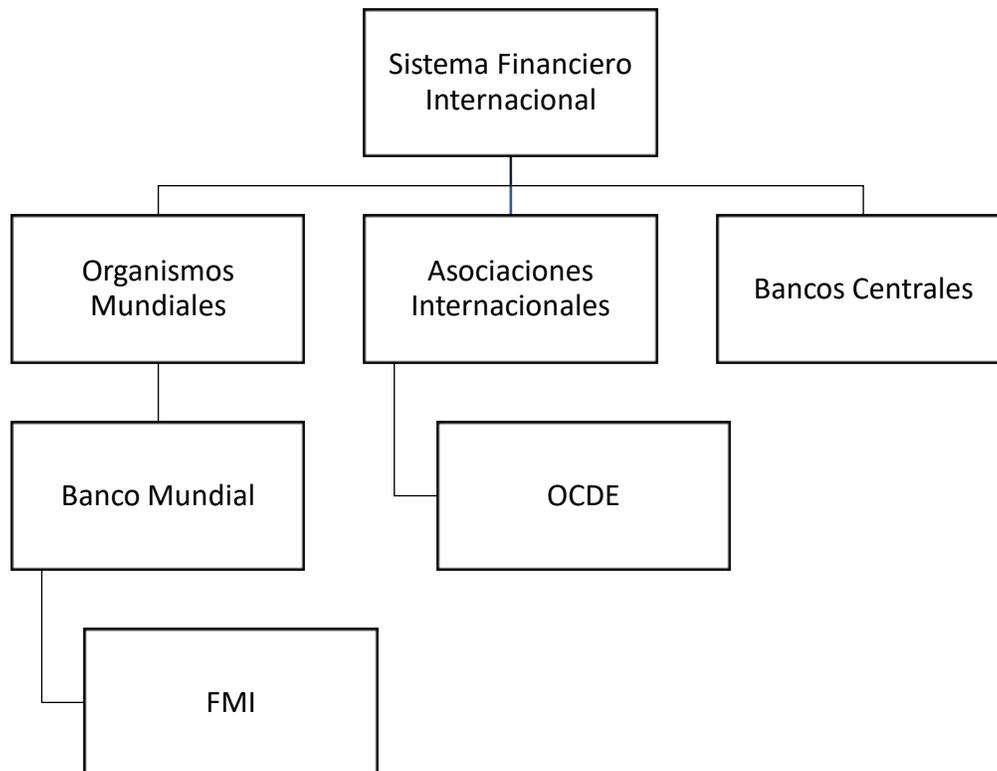
Los sectores que maneja este Sistema son parecidos a los de México, en sector bursátil, bancario, derivados, indicadores financieros, divisas o cualquier otra variable económica que esté vinculada con el tema financiero entre los países. Dentro de las principales funciones que tiene este sistema se encuentran:

- Pronosticar sucesos internacionales que afecten a agentes económicos.
- Crear estrategias para la protección económica de un conjunto de países.
- Implementar reglas, normas y políticas para regular los mercados financieros.
- Manejar y controlar indicadores financieros.

La regulación de mercados internacionales se realiza a través de organizaciones reguladoras y supervisoras internacionales, enfocados a una compleja red de sectores multinacionales por lo que cada país necesita sus entidades regulatorias por la dimensión de instituciones financieras que existen.

Entre las organizaciones más importantes que tiene el Sistema Financiero Internacional se encuentra el Banco Central y el Fondo Monetario Internacional. De estos se derivan bancos centrales, bancos de pagos internacionales, organizaciones entre países, bolsas de valores, entre otros.

⁹ Robert J. Carbaugh, (2009), Economía Internacional. México: CENGAGE Learning, pag 57.



Banco Mundial <https://www.bancomundial.org/>

La legislación aplicable se enfocará a los tratados financiero entre naciones, no se puede establecer una ley como internacional ya que cada país tiene sus características y necesidades, siendo estos mismos los que formulan su normatividad de acuerdo con sus servicios y entidades que tienen.

El sector bancario, seguros y fianzas pueden ser internacionales, según sea la empresa que ofrece estos servicios. Una entidad financiera puede expandirse por varios países, en México, los bancos más populares son extranjeros, lo que demuestra que existe una libertad para colocar sucursales en países de desarrollo para fortalecer al banco y al sistema financiero del país en que se establezca.

La globalización financiera no es algo nuevo, expandir capitales se ha vuelto el reto de cada entidad financiera con el objetivo de crecer en cada país. Se conoce como globalización financiera a las transformaciones que se asocian a una liberalización de los servicios y sistemas financieros nacionales a mercados internacionales a causa de avances tecnológicos en campos de informática y telecomunicaciones.

La liberalización de mercados financieros se puede definir como la expansión de las normas que regulan los mercados monetarios, de capital y a las instituciones financieras. A través de esto, permite a los agentes económicos ampliar las oportunidades de invertir o financiar con capital extranjero a través de nuevos instrumentos.

Los mercados financieros han sufrido cambios, a los que los inversionistas deben adaptarse, se han desarrollado situaciones que afectan a nivel mundial, por ejemplo, el petróleo, el cual su precio tiene una gran volatilidad que se atribuye a decisiones de producción entre países. Lo positivo de los cambios es que los procesos se han vuelto más sofisticados, gracias a que los sistemas financieros de todo el mundo han logrado adaptarse a la gran diversificación de instrumentos y servicios financieros.

2.11.1 Banco Mundial.

El Banco Mundial es aquel grupo financiero que promueve la apertura de mercados y fortalecimiento entre las economías de todo el mundo con sede en Washington en Estados Unidos. Su objetivo principal es ayudar al desarrollo económico de los países de todo el mundo para brindar una vida de mayor calidad a sus habitantes.

Entre sus principales funciones esta la gestión de moneda de un país o un grupo de países, manteniendo un equilibrio a través de la oferta monetaria. Sus primeras operaciones a nivel internacional fue después de la Segunda Guerra Mundial, cuando otorgaba créditos a países que necesitaban de recursos para reconstruir los daños ocasionados por la guerra, principalmente en zonas de Europa occidental y Japón.

Actualmente otorga créditos en Latinoamérica, Medio oriente, Asia, Europa y África, principalmente en economía en desarrollo, enfocados a financiar inversiones de infraestructura, en sector energético o asistencia técnica. Brinda asesoría a líderes mundiales para administrar de forma eficiente un país en temas financieros o en otros sectores en desarrollo con la finalidad de lograr objetivos de una nación.

Los sectores a los que brinda apoyo son agricultura, educación, energía, minería, finanzas, industria, comercio, comunicaciones, transporte, derecho y saneamiento entre otros. Para lograr cubrir cada sector, es necesario trabajar con instituciones de

apoyo enfocados a sectores de desarrollo y países específicos, el Banco Mundial está integrado por:

- El Banco Interaccional para la Reconstrucción y Fomento.
- La Asociación Internacional de Fomento.
- La Corporación Financiera Internacional.
- La Agencia de Garantías de Inversiones Multilaterales.
- El Centro Internacional para la Resolución de Disputas.

Cada organización tiene sus propios objetivos, el Banco Internacional para la Reconstrucción y Fomento integrado por 189 países, es el mayor proveedor de créditos enfocados a países de ingresos medios, también ofrece productos financieros y asesorías políticas para combatir la pobreza. Entre sus principales servicios que ofrece están prestamos, garantías, productos de gestión de riesgos y servicios de conocimiento. Obtiene financiamiento a través de los mercados financieros mundiales, mantiene una clasificación crediticia AAA lo que le permite tener costos bajos sobre sus créditos.

La Asociación Internacional de Fomento se enfoca a ofrecer servicios de préstamos y donaciones principalmente a países más pobres que lo integran, son alrededor de 75 países con mayor índice de pobreza extrema donde financia programas y servicios sociales. Obtiene financiamiento a través de contribuciones gubernamentales y de los rendimientos del Banco Internacional para la Reconstrucción y Fomento.

La Corporación Financiera Internacional ofrece productos y servicios financieros a instituciones que pertenecen los países que integran el Banco Mundial, países en desarrollo con la finalidad de movilizar capital escaso y conocimientos que impulsen proyectos duraderos y mantener un entorno regulador en entornos difíciles de conseguir recursos financieros.

La Agencia de Garantías de Inversiones Multilaterales es una organización con el objetivo de promover inversión extranjera directa a través de 175 países que lo conforman, ofreciendo un seguro a las empresas de expandir sus inversiones mitigando riesgos externos como sociales o políticos.

El Centro Internacional para la Resolución de Disputas es un foro de arbitraje integrado por gobiernos e inversionistas donde disputan temas financieros internacionales, uno de ellos son los acuerdos internacionales para los Tratados Internacionales de Libre Comercio. Ha atendido alrededor de 162 casos relacionados con conflicto de intereses entre países o empresas, principalmente en sectores mineros, petróleo y gas. Las resoluciones de las disputas las lleva a cabo el consejo administrativo formado por representantes de los miembros de esta organización.

2.11.2 Fondo Monetario Internacional.

El Fondo Monetario Internacional se fundó el 27 de diciembre de 1945, formado por 44 representantes de países con el objetivo de crear un marco de cooperación económica internacional para mantener una estabilidad en el sistema monetario internacional. Es una organización integrada actualmente por 184 países que promueven un alto nivel de desarrollo económico.

Su principal función es supervisar la política económica de los países que lo conforman, a través de resultados macroeconómicos, concepto formado por los gastos de consumo e inversión empresarial, producción, empleo e inflación de un país, así como la balanza de pagos donde se detallan las transacciones externas con el resto del mundo con sede en Washington en Estados Unidos.

La política macroeconómica que establece el FMI se basa en las medidas de financieras del presupuesto público, la gestión de tasas de interés, dinero, crédito y tipo de cambio. Así como la regulación del sector bancario y otras entidades financieras. También brinda asesoría a líderes de países para mantener y aumentar un crecimiento económico constante.

Con su creación ha fortalecido el Sistema Financiero Internacional en el combate contra la pobreza con una globalización que beneficie a todo el mundo. Juntos fomentan el desarrollo económico a largo plazo, a través de financiamiento de proyectos en sectores que más lo necesiten. La diferencia con Banco Mundial es que el FMI se centra en los resultados macroeconómicos, política macroeconómica y sector financiero y no se enfoca del todo en el desarrollo económico de países ya

que no otorga créditos para proyectos, solo respalda la balanza de pago y reservas internacionales de un país.

El FMI obtiene recursos a través de la suscripción de cuotas que pagan los países para formar parte de esta organización. A cambio el FMI ofrece servicios financieros como:

- Supervisar la evolución económica y financiera, así como asesorar frente a situaciones específicas de cada país.
- Ofrece prestamos de divisas para respaldar la balanza de pagos.
- Asistencia técnica y capacitación a líderes bancarios y funcionarios públicos.

La asesoría sobre políticas financieras se atribuye a identificar peligros económicos que amenazan al sector financiero, encontrar riesgos y guiar a los líderes para tomar decisiones. Algunas veces será necesario el financiamiento de respaldo que ofrece el FMI, el cual consiste en una prestación de divisas que ajuste la balanza de pagos de un país, que puede presentar un nivel alto en gastos o pocos ingresos.

Los respaldos se otorgan a través de instrumentos de crédito, los cuales tienen plazos y condiciones de acuerdo con las necesidades de la situación de un país. Las políticas de crédito que tiene el respaldo son tres: los acuerdos de derecho de giro que se enfocan a solucionar prevelas de balanza de pagos a corto plazo, el servicio ampliado del FMI orientado a países con problemas en la balanza de pagos ocasionados por cuestiones estructurales macroeconómicas a largo plazo y el servicio de para el crecimiento y lucha contra la pobreza enfocado a programas políticos y sociales. Para poder otorgar un crédito de divisas, el FMI debe informar a los bancos centrales para que estos otorguen los depósitos.

2.11.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

Es una organización conformada por 35 países actualmente, fundada en 1961 y su sede principal está situada en París Francia, tiene la misión de promover políticas para el bienestar económico y social de las personas en el mundo. Ofrece un foro en donde los países exponen problemas y experiencias sobre asuntos económicos, sociales y ambientales.

Sus actividades se enfocan en desarrollar proyectos económicos y sociales, manteniendo una estabilidad en las políticas sectoriales que influyen en un país. Realiza seguimientos de situación económica y acciones específicas para mejorar cuestiones sociales. Impulsa actividades industriales, servicios y comercio internacional. Se enfoca en sectores como salud, educación, economía, energía y finanzas.

Realiza informes y recomendaciones se acuerdo a los estudios que realiza para las administraciones publicas de los países. Los informes se basan en los desafíos que enfrenta un país con la globalización, analiza riesgos y encuentra oportunidades de desarrollo.

Realiza bases de datos donde incluye información estadística para comparar datos económicos que cubren áreas nacionales, indicadores económicos, indicadores laborales, comercio, migración, educación, energía y salud; siendo estos datos de acceso público.

La OCDE cuenta con representantes de los 35 países miembros que se reúnen en comités especializados, donde comparten información sobre los temas que analiza esta organización. cuenta con un consejo que toma decisiones, representado por una persona de cada país, también una secretaría general y un presupuesto el cual se financia por los 35 países miembros, de los que más contribuyen son Estados Unidos y Japón que realizan sus aportaciones al igual que los demás países a través de un sistema equitativo de cuotas.

Los países que conforman esta organización son:

Alemania	Eslovenia
Australia	Corea
Austria	Letonia
Bélgica	Luxemburgo
Canadá	México
Chile	Países Bajos
Dinamarca	Noruega
Estonia	Polonia
Finlandia	Portugal
Francia	República Eslovaca
Grecia	España
Hungría	Suecia
Irlanda	Turquía
Islandia	Suiza
Israel	Reino Unido
Italia	Estados Unidos
Japón	
Republica checa	Nueva Zelanda

La OCDE está comprometida con el público en aportar y comunicar información, estudios y recomendaciones sobre el desarrollo económico de los países, a través de sus representantes, así como verificar que se den seguimiento a sus actividades para lograr el objetivo de esta organización.

CAPITULO III MERCADOS FINANCIEROS Y SERVICIOS BANCARIOS.

El sistema financiero está orientado a satisfacer las necesidades financieras de sus clientes, por lo tanto, el mismo sistema se ha encargado de fundar mercados financieros donde los agentes económicos interactúan para negociar productos y servicios financieros.

Un mercado se define como un espacio físico o virtual donde interactúan vendedores, compradores, intermediarios y autoridades bajo una serie de condiciones comerciales y legales para realizar operaciones.

Un mercado financiero es donde se realizan intercambios de recursos a través de negociaciones de instrumentos financieros. “Los agentes económicos participan en las operaciones dentro de los mercados, con el propósito de captar recursos, venderlos para obtener un rendimiento o transferir el riesgo de pérdida de recursos.”¹⁰

El objetivo de los mercados financieros es facilitar las transacciones de recursos para contribuir con el funcionamiento del Sistema Financiero de un país o mundial. Sus funciones se basan en mantener una economía firme a través de establecer precios entre compradores y vendedores para mantener una negociación justa.

Otra función de los mercados es generar información sobre los instrumentos financieros que se puede consultar por personas ajenas a la transacción de dichos instrumentos para tomar decisiones en un futuro bajando costos y generar mayor liquidez entre los agentes económicos.

Dentro del sistema financiero existen sectores que se dedican a operaciones diferentes, cada uno tiene su propias condiciones, instrumentos y normas. Al igual que en los sectores, en los mercados también existe una clasificación en donde cada uno se organizan operaciones con instrumentos diferentes.

¹⁰ Manuel Diaz Mondragon, Vazquez Carrillo Nitzia, (2016), Sistema Financiero Mexicanos, México: Trillas, pag. 34.

La clasificación de los mercados financieros fundamenta en:

- Los tipos de instrumentos que se negocian.
- El alcance donde se negocian.
- El momento de emisión.

La primera clasificación se relaciona con el tipo de instrumentos que se negocian, los que tienen características similares se negociaran en un mercado, los cuales pueden ser de capitales, de deuda, derivados, valores y divisas.

En el *mercado de capitales* que también es conocido como el mercado de renta variable, donde se negocian instrumentos de un emisor (generalmente es una empresa) a una persona inversionista. Estos instrumentos son las acciones, su rendimiento será una cantidad variable, representan una parte proporcional del capital social de una empresa y otorga derechos según su clasificación.

Los instrumentos del mercado de capital no se negocian a un plazo determinado, son activos que emitidos al público en general y es decisión de ellos cuando comprar y vender. Su rendimiento siempre será variable y dependerá del rendimiento y eficiencia de la empresa que los emita.

“El *mercado de deuda* también es conocido como de renta fija. En este mercado se negocian instrumentos financieros de deuda. Su costo y rendimiento generalmente quedan acordados al momento de la negociación al igual que los plazos de inversión. En los instrumentos de renta fija, se genera la obligación de pagar intereses que de igual forma se determinan al principio de la negociación.”¹¹

Las personas que puede emitir instrumentos de estas características pueden ser el gobierno federal, bancos de desarrollo, empresas paraestatales, empresas privadas e instituciones financieras. En general los instrumentos de deuda se componen de capital el cual es el valor del instrumento y por intereses que es el costo del dinero que se pagara el emisor de manera periódica hasta la vigencia de dicho instrumento.

¹¹ Ibid.

El importe de intereses se representa en algunos instrumentos por cupones, los cuales pueden ser pagados de manera trimestral, semestral o anual. El rendimiento que genera cada instrumento se puede resultar de la diferencia entre el valor inicial con el final o en otros casos se puede fijar en una tasa de interés fija o variable.

Los instrumentos de rendimiento fijo se determinan por una tasa fija para saber el monto final al final del periodo, acordado al momento de la negociación. Los instrumentos con esta característica se pueden cotizar a descuento o a precio.

Los instrumentos que se cotizan a descuento son los que el inversionista los compra a un precio menor de su valor nominal, por ejemplo, bonos gubernamentales. En cambio, los instrumentos que cotizan a precio se compran al valor nominal y al final del plazo se obtiene el rendimiento acordado.

Los instrumentos de rendimiento variable son aquellos que están negociados a una tasa de interés sujeta a una tasa de referencia, por ejemplo, la tasa de interés interbancaria(TIIE), la tasa Libor (London Interbank Offered Rate), entre otros. Estos instrumentos se caracterizan por tener un mayor riesgo de pérdida por la volatilidad en la tasa de interés, la inflación y por riesgo de crédito.

El mercado de derivados es en donde se negocian instrumentos con características controladas y administradas de manera diferentes con el objetivo de mitigar los riesgos que se generan por la inestabilidad en los precios dentro de los mercados financieros estableciendo los precios y rendimientos en la negociación. Los principales instrumentos de derivados son los forwards, futuros, opciones, permutas e instrumentos exóticos.

El mercado de valores es representado por una bolsa de valores, lugar físico o virtual donde se negocian activos financieros de capital y deuda. Donde conviven demandantes y oferentes intercambiando instrumentos e inversiones para obtener rendimientos. En México, existe la Bolsa Mexicana de Valores, una sociedad bursátil con los objetivos de facilitar la relación entre los oferentes y demandantes dentro de un mecanismo e instalaciones organizadas, asimismo, proporciona información constantemente relacionado a los valores que están inscritos y establece medidas normativas para las operaciones entre inversionistas y empresas.

“El mercado de divisas es donde personas negocian con recursos monetarios extranjeros llamados divisas, el cual es una unidad que representa una moneda extranjera, también es usada para medir el valor de las cosas en comercios internacionales y en algunos casos como referencia como lo es el dólar. Se considera el mercado más grande del mundo ya que integra a todos los países del mundo, se caracteriza por ser volátil ante impactos en los mercados financieros, asuntos políticos y sociales.”¹²

Los mercados también se pueden dividir en nacionales y extranjeros, causa de la globalización es expandir sus mercados y abrir las puertas a instrumentos extranjeros a un país donde un instrumento sea nuevo. El nacional básicamente es el que opera dentro de un territorio con emisores e inversionistas nacionales.

En el sector bancario se manejan diversos tipos de mercados, ya que realiza operaciones con activos nacionales y extranjeros, a corto o largo plazo, con tasas de interés fijas y variables; ya que las entidades financieras que se encuentran en este sector manejan diversos servicios y productos financieros con características diferentes.

Como se ha mencionado, las entidades bancarias tienen el rol de intermediarios, función que consiste en poner en contacto a dos agentes económicos dentro de un mercado financiero para negociar un producto, para captar recursos y posteriormente colocarlos en otro o el mismo mercado. Los recursos que captan los bancos se ofrecen a través de productos financieros, los cuales son instrumentos que ponen a disposición de sus clientes a través de un servicio, el cual cada uno tiene sus propias características que se ajustan a las diferentes necesidades de los consumidores, por lo cual los servicios bancarios se han clasificado.

La clasificación de los productos financieros se define a partir de las funciones que desempeña dentro y fuera del balance general. Se clasifican en productos de pasivo, activos, inversiones fuera del balance y servicios bancarios.

¹² Ibid.

Los productos de pasivo son aquellos que usa la entidad con el objetivo de captar recursos a través de ahorros o depósitos de sus clientes, los cuales representan una deuda para la entidad. Los productos de activo son aquellos que usa la entidad para financiarse a través de la gran variedad de créditos, los cuales general un cobro a cierto plazo representando ingresos para la entidad.

Las inversiones fuera de balance son aquellas que captan recursos a través de fondos de inversión, los cuales no se ubican estrictamente en los balances ya que el origen o destino corresponde a otra entidad o filial. Los servicios bancarios son el conjunto de productos que se ofrecen directamente al consumidor como lo son las tarjetas bancarias, plataformas digitales y diversas vías de distribución de recursos.

Cada servicio bancario corresponde a una función determinada. Las entidades financieras extranjeras actuales ofrecen casi los mismos servicios y productos; sin embargo, cada entidad determina a cada productos y servicios características diferentes, por ejemplo, en plazos, tasas de interés, comisiones entre otras. Estos son factores que se deben tomar en cuenta para elegir el banco que ofrezca los mejores beneficios.

Actualmente las entidades financieras tienen una gran variedad de productos y servicios los cuales se agrupan de acuerdo con las necesidades de las personas físicas y morales. La agrupación se determina de la siguiente forma:

- Ahorro e inversión.
- Crédito.
- Previsión y seguridad.
- Servicios (nacionales e internacionales).

Los productos de *Ahorro e inversión* son aquellos que ofrece a las personas que deseen colocar su dinero en el banco para resguardarlo o invertirlo, dependiendo si el cliente pueda necesitar su dinero a corto o largo plazo. Dentro de este grupo se encuentran los productos y servicios como los depósitos en cuentas de ahorro, depósitos en cuenta de cheques, tarjetas de débito o pagares a plazo fijo.

Los depósitos de cuentas de ahorro son depósitos de dinero superior al mínimo que establece el banco generando un rendimiento determinado por la tasa de interés en la cuenta personal, el cliente tendrá la libertad de retirarlo cuando él lo desee a través de cajeros automáticos o en la sucursal con el plástico que se le entregue al momento de contratar el servicio.

Las cuentas de ahorro tienen el objetivo de captar recursos, resguardarlos para no perder liquidez por parte del banco y del cliente, ya que permite tener a la disposición de ambos recursos monetarios al momento generando rendimientos para el cliente a través de tasas de interés y para el banco a través de comisiones.

Los depósitos en cuenta de cheques tienen una función similar a la cuenta de ahorro, ya que tiene el propósito de proporcionar liquidez, la diferencia es que los recursos monetarios se manejan a través de una chequera, un instrumento financiero con el cual se puede realizar pagos o cobrar dinero a través de este instrumento, su regulación para el usuario se establece en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

De acuerdo con cada entidad bancaria, se establecen los montos de apertura los cuales son mayores comparados con las cuentas de ahorro, al igual que las comisiones. Se caracteriza por ofrecer servicios para realizar transferencias electrónicas, pagos nacionales y extranjeros, a personas físicas y morales, así como usar la banca telefónica y banca en línea.

Actualmente algunos bancos cuentan con el servicio que ofrecen las casas de bolsa, ya que ofrecen a sus clientes productos que no son bancarios, los cuales son activos financieros de inversión los cuales se respaldan por recursos monetarios de la emisión de acciones. Estos instrumentos llamados fondos de inversión solo podrá distribuirlos a través de los diferentes mercados como el de renta variable, mercado de deuda y de capitales.

Posteriormente viene el crédito, el cual es una operación bancaria que consiste en colocar los recursos que capta por medio de préstamos cobrando una tasa de interés superior a la que el banco paga en las cuentas de ahorro, este medio es el que genera más ganancias para el banco ya que ofrece una gran variedad de préstamos para

cumplir objetivos específicos de sus clientes que pueden ser personas físicas y morales.

Un crédito es considerado financiamiento para la persona que lo contrata, actualmente un banco ofrece varios tipos de créditos por ejemplo el crédito personal, que consiste en prestar dinero a una persona física con la libertad de financiar bienes o servicios, la cantidad que se presta dependerá de acuerdo al nivel de ingresos que tenga el cliente y su historial crediticio, el plazo por lo general es menor de un año, una tasa de interés que puede ser fija o variable y con la obligación por parte del cliente de pagar las comisiones que se generen por el servicio que le brinda el banco.

Las empresas también pueden hacer uso de este servicio, obteniendo financiamiento principalmente a través de un convenio para apoyar las operaciones adquiriendo algún activo o para mejorar el flujo de efectivo, el préstamo en este caso tiene un plazo mayor, por lo general es de 2 a 5 años para garantizar que el prestatario obtenga los recursos para devolver el préstamo.

Los servicios que ofrecen los bancos son los beneficios que otorga el banco a sus clientes a través de un convenio o contrato el cual determina el cumplimiento de ambas partes. Entre los servicios más populares en las entidades financieras extranjeras se encuentran la compra de divisas, el cual consiste en que el banco ofrece diversas divisas con fuerte potencial en el mundo, comprando a un menor precio comparado al que los venden al público inversionista o viajero.

Compraventa de metales amonedados es un servicio que ofrecen los bancos vendiendo monedas acuñadas que contienen oro o plata, los cuales son metales principales con un gran valor en el mercado internacional. Las cajas de seguridad es un servicio que consiste en resguardar valores personales de los clientes como dinero, inversiones o cualquier objeto valioso, actualmente pocos bancos ofrecen este servicio por su baja rentabilidad. Los bancos pueden canjear billetes y monedas por maltrato sin costo alguno.

Para las cuentas de inversiones, el banco deberá ofrecer asesoría a sus clientes sobre las características de los diferentes instrumentos que maneja, sin embargo, no

son especialistas en realizar este tipo de análisis como las entidades especializadas en este tipo de instrumentos.

Otros servicios que ofrecen que van ligados a un producto son banca telefónica, cajeros automáticos y banca electrónica los cuales permiten facilidades de manejar el dinero de los clientes sin presentarse en una sucursal, sin embargo, es necesario contar algún otro servicio o producto, así como proporcionar al banco datos confidenciales para hacer más segura esta vía que ofrecen los bancos.

3.1 Sector crédito.

El hombre siempre ha tenido necesidades para sobrevivir, desde los inicios de los primeros modelos económicos, el hombre ha recurrido a varios métodos para obtener recursos y cubrir sus necesidades. Los tiempos han cambiado, la organización de la sociedad para distribuir los recursos, gastarlos y administrarlos evolucionan constantemente.

Las formas de obtener recursos para satisfacer una necesidad se han desarrollado y se han creado varias vías de financiamiento. Una de estas formas es el crédito, el cual originalmente se practicaba en las primeras apariciones del hombre por medio de préstamos de objetos de uso común, posteriormente se crea la moneda y otros valores los cuales se convirtieron en vías de financiamiento.

“Se considera crédito al préstamo de un bien o dinero que se le otorga a una persona física o moral bajo un conjunto de condiciones y obligaciones para su devolución a un periodo parcial o total.”¹³

En el ámbito financiero, el crédito también se puede entender como el contrato que le otorga a una persona temporalmente cierta cantidad de dinero, comprometiéndose a devolverlo más los intereses que el mismo contrato genere. El crédito puede tener varias funciones, depende de la persona que lo solicite y a quien se lo solicita, sin embargo, la existencia de este método ayuda al Sistema Financiero Mexicano e Internacional por ser una actividad financiera que se ocupa en todo el mundo.

¹³ José Antonio Morales Castro. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

La forma en que ayuda el crédito a un entorno financiero de una sociedad es a través de la circulación de capitales, de esta forma se distribuyen los recursos por los diferentes sectores económicos que ayudan a la producción y comercio en un país.

Impulsa el incremento de consumo entre la sociedad por la facilidad de obtener dinero, permitiendo circulación de dinero rápido por medio del pago de contado. Si la circulación del dinero es óptima dentro de un mercado, este puede expandirse a otros mercados incluso fuera del país fomentando los bienes y servicios del país de origen.

Actualmente existe una gran variedad de tipos de créditos, los cuales se regulan bajo ciertas normas nacionales e internacionales, un punto importante que debe respetar los créditos son las tasas de interés, las cuales son fijadas por organismos reguladores con el objetivo de fijar precios dentro del mercado. A través de estos factores que son clave para el desarrollo de una economía nacional, el crédito participa con el objetivo de facilitar las actividades financieras por lo cual, las instituciones financieras ofrecen diversos créditos entre los principales están:

- Crédito Personal
- Crédito Hipotecario.
- Crédito Automotriz.
- Crédito sobre Nómina.
- Crédito de Habitación o Avío.
- Crédito Refaccionario.
- Crédito Capital de Trabajo.
- Crédito Prendario.

Los cuáles serán definidos en el apartado 2.4 del presente capítulo. En México se considera al crédito como la principal vía de financiamiento, para contribuir al desarrollo de proyectos a través de la participación del sector bancario otorgando beneficios al aumentar la eficiencia operativa y disminuyendo los costos. Dentro de la economía de México, el sector crediticio influye en algunas variables o indicadores de desarrollo como el Producto Interno Bruto (PIB), inflación, entre otras.

Para las instituciones bancarias el crédito significa su principal vía de obtener ganancias, ya que, a través de esta operación, reestablece su liquidez a un nivel

adecuado, este puede otorgar créditos a menor costo bajando las tasas de interés, por lo cual se incrementa la demanda de financiamiento a través del crédito. Por lo tanto, los bancos tendrán más opciones de captar recursos más rápidos para ser competitivos dentro del mercado.

El conjunto de tipos de créditos es usado por personas físicas y morales. Para las empresas y organizaciones, obtener un crédito es obtener recursos para seguir con las operaciones, sin embargo, el crédito se sitúa en el apartado de pasivo del balance de la empresa. Las empresas pueden optar por otra vía de financiamiento como son el arrendamiento, emisión de acciones o títulos de deuda, venta de activos, etc.

Las empresas no siempre serán las que reciban créditos, también pueden emitirlos sin la necesidad de ser una institución financiera, entre empresas con confianza que el crédito puede devolverse.

Por lo general, para personas físicas y morales, para entregar un crédito se debe realizar un análisis que mida la capacidad de pago del solicitante, donde se determina el monto, los intereses, plazo y en algunos casos la garantía. Los lineamientos para determinar el juicio de otorgar crédito son emitidos por organizaciones reguladores y bancos centrales especialistas para mitigar riesgos de crédito.

Entre los lineamientos que analizan las organizaciones especialistas se encuentran las tasas de interés, comisiones, garantías, historial crediticio, liquidez del solicitante; para personas morales se hace un análisis más complejo donde se toma en cuenta la viabilidad del proyecto, el destino de los recursos, calificación de auditorías, entre otros.

Estos factores se evalúan de acuerdo con modelos analíticos usados por las instituciones financieras para determinar si se otorga el crédito o no. Donde se investiga a la empresa o persona que se le otorga el crédito, información personal, el historial crediticio, fuentes de ingreso; para las empresas se solicita información comercial, riesgos de operación, estados financieros de los cuales se analiza los activos y pasivos.

Para las empresas, los estados financieros son importantes ya que de ahí se deriva el análisis del cual se obtienen varios indicadores tales como razones financieras, capacidad de pago, relación entre los activos con los pasivos, rentabilidad y en general salud financiera. Para las personas, los informes de créditos anteriores son importantes porque representan los hábitos de pago con créditos anteriores.

Algunas ocasiones, las instituciones financieras, tras realizar los análisis correspondientes deciden si otorgan el crédito al solicitante, puede ser el total o parcial de acuerdo con lo que ofrece y a lo que está dispuesto arriesgar o incluso negar totalmente el monto solicitado. En caso de aprobarse se negocia las tasas de interés, plazos, garantías, entre otras condiciones.

El impacto que tienen los créditos sobre la participación en el Sistema Financiero en general es bueno, sin embargo, aún le hace falta desarrollarse a través de instituciones financieras extranjeras, lo que haría un Sistema Financiero más competitivo y eficiente principalmente en la administración y operación de la banca. Sin embargo, la falta de intermediación bancaria y las tasas de interés que no motivan a los clientes son factores clave para que este sector siga desarrollándose.

3.2 Sector de Inversión.

Los Sistemas Financieros deben cumplir con ciertas funciones enfocadas al crecimiento económico y desarrollo de un país. A través de los mercados debe ayudar a las personas para cumplir con proyectos en los diferentes sectores económicos. Esto ayuda a mantener una estabilidad financiera dentro de los mercados nacionales y mundiales.

Para mantener una estabilidad económica constante, el sector bancario debe fomentar lo que es la inversión. Una inversión es una operación financiera que consiste en otorgar una cantidad de dinero a una organización con la finalidad de obtener un beneficio mayor después de un cierto plazo.

Para los bancos, esta operación es totalmente lo contrario a lo que representa el crédito. Ya que en la inversión hay una persona que se le llama inversor el cual es el que tiene el dinero y acude al banco para contratar un activo financiero con ciertas condiciones.

Actualmente, el Sistema Financiero Mexicano ha implementado el desarrollo de instituciones financieras enfocadas a realizar operaciones de inversión a través de la gran variedad de activos en los diferentes mercados financieros. A parte de los bancos, también están las casas de bolsa, fondos de inversión entre otras sociedades de inversión que forman parte del Sistema Financiero Mexicano.

Al igual que los créditos, las inversiones también se pueden ver afectadas por factores macroeconómicos ocasionando la pérdida del capital y rendimientos. “Cada inversión tiene sus riesgos, dependerá del objetivo en que se destine los recursos, si es un proyecto o valores de títulos. Los factores que pueden afectar el rendimiento pueden ser en el mercado interno, sin embargo, existen factores externos del país pero que afecten aspectos económicos importantes.”¹⁴

Para tomar la decisión de que instrumento adquirir es necesario tomar en cuenta los diferentes mercados, el tipo de instrumento, sus riesgos, rentabilidad y costos. En todos los mercados hay siempre un riesgo de perder el capital o no obtener rendimientos, sin embargo, hay instrumentos que pueden tener más rendimientos que otros por la volatilidad de sus factores, existe una relación entre el riesgo y rendimiento, entre más grande el riesgo mayor ganancias o mayor pérdida y entre menor riesgo menor ganancia o menor pérdida.

Una vez analizado los riesgos y características de cada instrumento, es necesario analizar su entorno, conocer los factores externos que afectan los rendimientos de los instrumentos, entre estos factores se encuentran la política fiscal, política monetaria, inflación, tasas de interés, entre otros indicadores económicos.

El Sistema Financiero respeta y verifica que se realicen operaciones de acuerdo a las políticas establecidas, con la finalidad de que no se desestabilicen los mercados, sin embargo existen situaciones que no puede controlar, factores que provienen de asuntos internacionales y que se deben tomar en cuenta para seguir con las políticas económicas, entre estos factores se encuentran políticas monetarias implementadas por organismos internacionales, variaciones de tasas de referencia internacionales,

¹⁴ Víctor Manuel García Padilla. (2014). Introducción a las finanzas. México: Grupo Editorial Patria.

tasas de desocupación, precios de materias primas, tratados internacionales, entre otros.

Para el inversionista es importante conocer estos factores para conocer los riesgos que conlleva dicho instrumento y prevenirse de pérdidas. El sector bancario ofrece varios instrumentos de inversión, de los cuales se clasifican en pagarés bancarios, fondos de inversión y fondos de ahorro para el retiro.

Los fondos de inversión son aquellos que se forman cuando un grupo pequeño de inversionistas juntan su capital para invertirlo como una persona en un portafolio, los fondos de ahorro para el retiro son aquellos instrumento que las personas elijen para invertir sus ahorros de toda su vida laboral con el objetivo de recuperarlos con rendimientos cuando dejen su vida laboral y los pagarés bancarios son contratos donde el inversionista invierte un monto a un plazo para posteriormente recuperarlo junto con un rendimiento.

Los bancos y las diferentes organizaciones financieras deben asesorar al inversionista y ayudarlos a tomar una decisión de acuerdo con su perfil, ya que por este medio las personas pueden obtener recursos y lograr metas identificando las necesidades y los factores económicos que afectarían la inversión.

3.3 Tasas y Precios de Referencia.

Los diferentes instrumentos que forman parte del Sistema Financiero Mexicano conllevan un indicador que determina el costo o rendimiento. Este indicador tiene el objetivo de controlar los instrumentos financieros de acuerdo con las políticas monetaria adoptada por el Sistema Financiero. En el sector público se le conoce a este indicador como Tasa de Referencia siendo este el principal, sin embargo, existen otros indicadores enfocados a otros tipos de instrumentos que no son bancarios.

La tasa de referencia es la referencia que usan generalmente los servicios bancarios para determinar su tasa de interés. La tasa de interés se puede ver desde la perspectiva del inversionista y del deudor. Para el inversionista, la tasa de interés es el porcentaje de dinero que recibirá por prestar su dinero y para el deudor será el porcentaje de dinero que le costara hacer operaciones con dinero que no es de él.

El Banco de México establece para las operaciones pasivas con tasas de interés variable se usarán como referencia las tasas:

- TIIIE
- Las tasas de rendimiento en colocación primaria de CETES y BONDES
- Tasa Ponderada de Fondeo Bancario
- Tasa Ponderada de Fondeo Gubernamental
- Costo Porcentual Promedio de Captación.
- Mexibor

Los bancos se basan en la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIIE) para establecer su tasa de interés principalmente para operaciones de créditos bancarios. Tuvo sus primeras apariciones en 1995. El Banco de México es el encargado de calcularlo tomando en cuenta las cotizaciones presentadas por las instituciones de crédito. Las instituciones de banca múltiple que estén interesadas en participar en la determinación de la TIIIE deberán notificar a la Gerencia de Operaciones Nacionales del Banco de México presentando la petición cumpliendo con las condiciones que el Banco de México establece.

El resultado de la TIIIE deberá poner a disposición a todas las instituciones de banca múltiple a través del Diario Oficial de la Federación o cualquier otro medio electrónico, así como disposición las organizaciones financieras que participaron en el cálculo. Esta tasa de referencia refleja las condiciones del mercado de dinero en México, para los bancos determina el costo del dinero por el servicio de diversos instrumentos principalmente en tarjetas de crédito.

La Tasa Ponderada de Fondeo Bancario hace referencia a las operaciones bancarias por mayoreo y para operaciones de casas de bolsa en el mercado interbancario principalmente en instrumentos de deuda pública a corto plazo. Se calcula a través del promedio ponderado de las operaciones de un día con títulos de deuda gubernamental. De igual forma el Banco de México será en responsable de calcularla y publicarla a través de sus medios digitales de forma diaria.

La tasa de Fondeo Bancaria es la base para determinar las tasas aplicadas a operaciones bancarias y casa de bolsas en títulos de deuda a corto plazo, donde se excluyen los reportos, pagares bancarios y aceptaciones bancarias.

El Costo Porcentual Promedio de Captación es el costo estimado para tasas de rendimientos de instrumentos bancarios. Actualmente casi no es usado esta tasa, sin embargo, fue muy importante entre 1980 y 2000.

El Mexibor, tasa de referencia interbancaria a plazo de 91 días, tuvo sus inicios en 2001, forma parte de las tasas IBOR, el cual es referencia internacional, de igual forma empezó a publicarse en 2001, se calcula a través de un promedio de las cotizaciones de valores que tienen los bancos para obtener la tasa de referencia para instituciones bancarias.

“La importancia de estas tasas se refleja en controlar los precios y costos de instrumentos financieros, el ahorrador o inversionista debe conocer para tomar decisiones de que instrumento ofrece el mejor rendimiento en tasa real, ya que la nominal es aquella que no se refleja la inversión.”¹⁵

Estar actualizados constantemente sobre las variaciones de las tasas de referencias es importante, conocer las variables económicas que afectan estos indicadores para prevenirse y prepararse ante una alza o baja, con el objetivo de cuidar la inversión o no pagar más intereses de un crédito ya que las variaciones se producen de acuerdo con el ciclo económico de México y se generan para mantener una estabilidad económica.

3.4 Principales Productos y Servicios Bancarios

Los bancos cuentan con una amplia variedad de servicios y productos financieros, con diferentes características, funciones, costos o utilidades según la necesidad del cliente. Como se ha mencionado, las operaciones bancarias se dividen en dos, sector crediticio y sector de inversión.

¹⁵ Ibid.

Dentro del sector de inversión y ahorro los principales productos y servicios bancarios son:

- Cuentas de ahorro
- Pagares
- Cedes bancarios
- Fondos de inversión

Cuentas de ahorro

Las cuentas de ahorro es un producto que tiene el objetivo de resguardar el dinero del cliente durante un plazo determinado para recibir un monto de intereses, sin embargo, el cliente puede disponer de su dinero en cualquier momento el mismo cliente o beneficiarios que designe el propietario de la cuenta. Este producto bancario no corre algún riesgo de pérdida, ya que lo respalda la institución bancaria y el IPAB.

Este producto ofrece un porcentaje de rendimiento al finalizar un periodo, generalmente es a un año y a una tasa de interés asociada a las tasas de interés de referencia establecidas por BANXICO. Para el uso de esta cuenta no se entrega tarjeta ni se realizan pagos directamente del dinero, solo es resguardo de dinero con entradas y salidas. Algunos bancos pueden poner comisiones por retirar, consultar saldo o realizar transferencias. Para abrir una cuenta de estas características es muy sencillo, solo es necesario identificarse, acudir con el banco de preferencia y empezar a depositar en la cuenta.

Pagares Bancarios

El pagaré bancario es una modalidad de inversión que consiste en adquirir un documento en el cual una entidad emisora se compromete a pagar un monto de dinero a un beneficiario a un plazo determinado, generalmente a corto plazo. El rendimiento que entrega este producto se define a través de una tasa fija y a una fecha determinada. Este producto no genera costos o comisiones y genera liquidez para el cliente.

Cedes bancarios

Los cedos bancarios son instrumentos de inversión considerados como títulos de crédito, del cual se pagan intereses de forma periódica, el cual se calcula a partir de capital invertido y el plazo de tiempo acordado. Se determina el monto de ganancia a través de la Ganancia Anual Total Neta (GAT), el cual expresa el monto en forma porcentual anual, el cual se usa para comparar rendimientos con diferentes instituciones,

Generalmente se adquieren como constancias de depósito no negociables a corto plazo y con un periodo de pago de intereses de 30 o 28 días. Este tipo de producto está exento de cualquier comisión por apertura o administración.

Fondos de inversión.

Un fondo de inversión es una herramienta que le permite al cliente generar ganancias a partir de un monto ahorrado, a través de un portafolio de valores en donde el cliente puede tener acceso a bonos o acciones. El fondo de inversión reúne aportaciones monetarias de diferentes personas para realizar una inversión conjunta.

Este tipo de inversión es gestionado por una sociedad especializada en inversión de activos en cualquier mercado de renta fija, variable, etc. Los bancos cuentan con una entidad gestora que se encarga de desarrollar estas inversiones. Su rentabilidad se calcula a partir del porcentaje de variación del valor del activo entre la fecha de compra y la fecha de venta.

Entre la clasificación más común en entidades bancarias están los fondos de inversión de corto plazo, mediano plazo y largo plazo. Los de corto plazo son inversiones que no tienen mucho riesgo, solo es para unos meses y con la disponibilidad del dinero en cualquier momento. Los de mediano plazo se caracterizan por tener un rendimiento confiable, manteniendo una estabilidad con el riesgo y generalmente es de un año. Los de largo plazo son a más de un año y diseñados para proyectos grandes. En el sector crediticio, los principales tipos de créditos son:

Crédito Personal.

Un crédito personal es un préstamo que otorga un banco a cualquier persona física mayor de edad, en algunas instituciones a partir de 21 años, que tengan una cuenta personal. El crédito se otorga a través de un contrato del banco con el cliente donde se define el monto de dinero disponible que podrá utilizar el cliente, así como el plazo y como en todos los créditos la tasa de interés que indica cuanto pagará el cliente por hacer uso del dinero prestado, de acuerdo con la CONDUSEF este producto tiene un Costo Anual Total (CAT) promedio de 40.6%.

La forma en que se devuelve este préstamo en general es a través de mensualidades hasta que el cliente cubra por total el monto más los intereses. La forma en que otorga el crédito el banco es través de un depósito en una cuenta personal o a través de depósitos parciales como lo indique el cliente, o la forma más popular el crédito de consumo, que es un crédito personal a disposición del cliente a través de una tarjeta de crédito, la cual el cliente podrá realizar compras de bienes o servicios y al final del mes deberá pagar al banco lo que gasto a través de la tarjeta, el cual tiene un CAT promedio de 53.9% según datos de la CONDUSEF.

Crédito Hipotecario.

El crédito hipotecario consiste en la prestar una cantidad de dinero con el objetivo de comprar, reparar, remodelar o ampliar una vivienda, con la condición de que el banco tomara como garantía el mismo inmueble y el amparo de un seguro ya que el banco pagara la vivienda directamente con la empresa dedicada a bienes raíces.

Este tipo de crédito representa un monto variable dependiendo el valor del inmueble, las tasas pueden ser fijas o variables dependiendo el plazo y demás factores que sirven de indicadores para calcular el Costo Anual Total.

Crédito Automotriz.

Esta modalidad de crédito permite a las personas adquirir un automóvil nuevo o usado a través de un crédito otorgado por el banco. Las personas que tienen acceso a este crédito son personas físicas que tengan antigüedad laboral y residencial

principalmente para asegurarse de que la persona tenga fuentes de ingreso para hacer frente a los pagos del crédito.

Las comisiones que se cobran por este crédito se generan por apertura y por la tasa de interés fija anual los cuales dependerán de cada institución financiera. Para tomar en cuenta este tipo de financiamiento, el cliente escoge un auto cuyo valor será cubierto por la institución financiera, el plazo del crédito y la tasa de interés que el banco ofrece más el enganche el cual es un pago que se proporciona al momento de la adquisición y el seguro del auto; estos factores forman parte del CAT (Costo Anual Total), el cual está por arriba del 30% en casi todas las instituciones financieras y con una tasa de interés por arriba del 14%. Los plazos pueden variar, hay instituciones que otorgan plazos de 12, 18, 24 y hasta 60 meses.

Crédito sobre nómina.

El crédito sobre nómina es un financiamiento al cliente en donde recibe un monto de dinero prestado por el banco en su cuenta de nómina. Es parecido al crédito personal solo con la diferencia de que el dinero es depositado a la cuenta que el cliente usa para recibir su sueldo de su trabajo, en la cuenta de nómina y de la misma se les descuenta los pagos a los bancos sin la necesidad de realizar pagos desde otra cuenta personal. El CAT promedio por este servicio es alrededor de 34.3% según la CONDUSEF, siendo menor el promedio comparado con la tarjeta de crédito y crédito personal, sin embargo, hay gran variedad de tasas de interés que ofrecen los bancos que pueden ser más altos comparados con otras instituciones.

Crédito de Habitación o Avío.

Este tipo de crédito se enfoca a principalmente a la adquisición de materias primas, materiales y a cubrir gastos directos de explotación. Puede ser adquirido por personas físicas y morales con actividades relacionadas al medio rural, con el objetivo de cubrir con ciertos gastos vinculados con capital de trabajo. Se otorga para un ciclo productivo o para diversas actividades, para cubrir las necesidades específicas de cualquier actividad vinculado con el medio rural.

Crédito Refaccionario.

El crédito refaccionario es usado principalmente para actividades de compra o instalación de maquinaria y equipo, así como de la construcción de obras. Es un crédito de largo plazo, en general cuenta con una tasa fija y apoya a programas empresariales con una planeación para mejorar sus activos o desarrollarse dentro de su giro empresarial.

Crédito para Capital de Trabajo.

Este tipo de crédito se otorga con el objetivo de que las empresas tengan liquidez para cubrir con necesidades empresariales relacionadas a compras de materia prima, financiamiento de contratos, entre otra serie de actividades que permite a las empresas tener un flujo de efectivo para realizar proyecto a largo plazo. Se enfocan a personas morales con empresas sólidas y proyectos adecuadamente planeados para su ejecución.

Crédito Prendario.

El crédito prendario se caracteriza por obtener un crédito a cambio de dejar en garantía una prenda o bien tangible, como puede ser un carro, vivienda, joyas, etc. Las instituciones evalúan el valor del bien tangible o prenda con ayuda de un perito para determinar su valor y brindar el crédito a la persona quien lo solicita. En caso de que el cliente no cumpla con las condiciones del crédito, la institución acreedora tendrá el derecho de poseer la propiedad de la prenda.

Los productos para la gestión de tesorería son los que productos que se enfocan a realizar pagos o cobros con dinero del cliente exclusivamente, por lo general no debería cobrar comisión ni otorga rendimiento, prácticamente solo es una administración del dinero del cliente a través de productos y que actualmente se han desarrollado herramientas llamadas servicios bancarios los cuales a través de estos facilitan el manejo del dinero sin ir a una sucursal, entre los más populares son:

- Cuenta de Nómina
- Cuentas corrientes
- Tarjetas bancarias

- Plataformas operativas

Las cuentas de nómina es un tipo de cuenta corriente que tiene el objetivo de domiciliar la nómina o pensión de los clientes del banco, en cambio la cuenta de corriente es una cuenta bancaria de ahorro el cual facilita realizar operaciones desde aquella cuenta poniendo siempre a disposición el dinero del cliente. Ambos tipos de cuentas generan poco o nada de comisiones o gastos adicionales al servicio.

Hoy en día, los bancos han implementado sistemas digitales, herramientas para los clientes de poder manejar su dinero como quieran, en el momento y con seguridad. Estas herramientas se conocen como plataformas digitales, donde los bancos con ayuda de la tecnología crean portales en donde los clientes tienen acceso a través de una serie de datos confidenciales para administrar su dinero de sus cuentas bancarias, realizando operaciones como pagos, transferencias, consultas entre otras operaciones.

Estas plataformas deben cumplir con las regulaciones adecuadas que marcan las autoridades competentes, principalmente para proteger los datos del cliente y evitar un mal uso de estas plataformas. Las cuales se han convertido en una herramienta muy accesible a personas que cuentan con un celular e internet facilitando los servicios bancarios y mejorando en seguridad al cliente.

Otra herramienta esencial en los servicios bancarios son las tarjetas bancarias. Las cuales son un plástico fabricados principalmente por las marcas MasterCard, Visa y American Express, pero usadas por los bancos para brindarle a sus clientes un medio de distribución de los recursos que tiene el cliente con su banco en territorio nacional e internacional.

Las tarjetas bancarias se dividen en dos: tarjetas de débito y crédito. Las tarjetas de débito permiten realizar operaciones con dinero propio del cliente como pagos, extraer efectivo o consultas en cajeros automáticos; la tarjeta de crédito está asociada a una línea de crédito.

Una línea de crédito es el monto que le otorga el banco al cliente quien es dueño de la cuenta corriente, el cual es el contrato de una persona con el banco por el servicio de algún tipo de crédito, esto quiere decir que los productos y servicios que adquiera

el cliente usando esta tarjeta los tendrá que pagar al banco antes de a fecha de cierre, sus recursos son limitados y con penalización en caso de que el cliente no efectué el pago al banco.

3.5 Inclusión Financiera y Bancarización.

México es un país con un Sistema Financiero estable, eficaz y competente; capaz de ofrecer una gran variedad de servicios al público en general. El sector bancario, el más grande dentro de todo el Sistema Financiero es el que ofrece servicios y productos con mayor disponibilidad al público en México, ya que tienen una amplia variedad de productos y servicios para varias necesidades de una persona actualmente.

Los bancos son una de las entidades financieras que ofrecen más servicios financieros, por lo tanto, son las instituciones que tienen más oferta y demanda dentro del mercado financiero. En México, casi todas las personas tienen la necesidad de un servicio financiero, por lo general son servicios que ofrecen los bancos lo cual hace muy común tener ahora una cuenta bancaria de cualquier tipo sin importar las clases sociales, nivel de educación, tipo de empleo e incluso edad. Por ejemplo, cualquier persona que reciba su sueldo vía nomina, automáticamente es usuario del servicio de nómina, aunque la empresa haya realizado la apertura de la cuenta, el trabajador acude a un banco por medio de un medio de cajero automático para obtener su sueldo y al mismo tiempo se convierte en usuario de este servicio financiero por parte del banco.

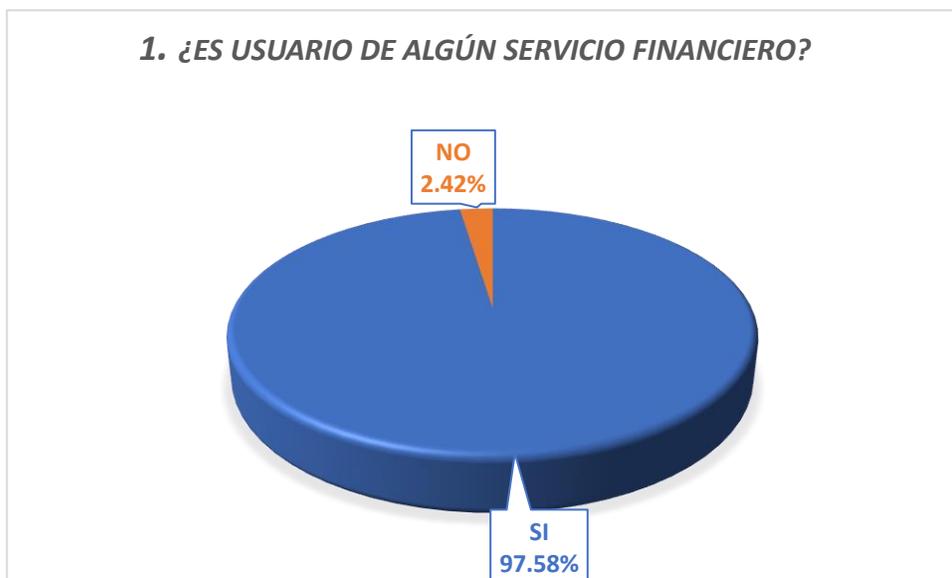
México le ha dado prioridad a la inclusión financiera, concepto que atribuye a impulsar programas sociales o proyectos a gran escala para el beneficio de la sociedad. El objetivo principal de la inclusión financiera es realizar acciones para que la población pueda tener acceso a los productos que se ofrecen dentro del Sistema Financiero para que puedan cumplir con sus objetivos personales a través de los diversos mercados como el sector crediticio y de inversión, de tal forma que la población mexicana pueda estar mejor preparada económicamente para enfrentar riesgos financieros.

De acuerdo con el análisis empírico de los investigadores Beck, Demigurc Kunt y Martínez Peria (2005), donde encuentran una relación entre el alcance geográfico y demográfico de los servicios financieros con el desarrollo financiero y económico. Esto quiere decir que la infraestructura bancaria de un país suele desarrollarse más en zonas de alta densidad poblacional y en zonas de ingresos medio y altos. Por lo tanto, se estima que en México no exista en desarrollo óptimo de inclusión financiera ya que varios estados del país no tienen un desarrollo económico estable y competitivo.

La CNBV ha realizado estudios donde determina el nivel de acceso a servicios financieros en México a través de indicadores como la cantidad de sucursales bancarias, cajeros automáticos, terminales punto de venta, entre otros. También se analiza la demanda en relación con las cuentas de ahorro, crédito e incluso en base a educación financiera. En el Reporte Nacional de Inclusión Financiera del 2018, se reporta que el 92% de los mexicanos habitan en un municipio donde tienen acceso a un medio de distribución bancario.

Por su parte, la encuesta de Calidad de Servicios Bancarios en México 2018 (ver Anexo 1) en la primera sección la cual se enfoca a la cantidad de personas que cuentan con algún tipo de servicio financiero, donde se obtuvo un resultado del 97.58% que contestaron la encuesta a través de redes sociales tiene un servicio o producto contratado durante el primer semestre del 2018.

1. ¿ES USUARIO DE ALGÚN SERVICIO FINANCIERO?



Fuente: Encuesta "Calidad de Servicios Financieros en México" elaboración propia.

Haciendo un análisis, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía realizó una encuesta en base a la Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares durante 2017, donde se obtuvo de resultados que 71.3 millones de personas cuentan con acceso a internet, lo que representa un 63% de toda la población mexicana. Esta situación nos lleva a reafirmar el análisis empírico de Beck, Demigurc Kunt y Martinez Peria, que indica que existe una relación entre desarrollo económico de entidades o personas con el acceso a servicios financieros.

Dado que hay un gran número de personas que no tienen acceso a una red social o a una conexión a internet constante, no se puede afirmar que el 92% sea en realidad un porcentaje que abarque toda la población del país. Pero si nos afirma que dentro del grupo de persona que tienen acceso a redes sociales de manera constante y que son más de la mitad del país, cuentan con algún un servicio financiero. De acuerdo con el Reporte Nacional de Inclusión Financiera 2018, indica que la inclusión financiera al terminar 2016 es de 68%, comparado con el año 2012 que fue de 56%. Esto indica que existe un crecimiento constante. Las encuestas citadas anteriormente revelan que hay un incremento dentro de la inclusión financiera, sin embargo, esto se enfoca a la demanda de servicios, por otro lado, están los indicadores de accesos a servicios financieros tales como las sucursales, cajeros y terminales punto de venta. En concreto son canales financieros que impulsan el uso

de servicios financieros entre personas y empresas. El uso de la tecnología ha permitido incorporar nuevos puntos de acceso la cuales se caracterizan por ser más cómodas y seguras.

El Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) establece que hay dos dimensiones que dividen al conjunto de indicadores que son el acceso a servicios financiero y su uso. Estas dimensiones deben practicarse bajo seis principios:

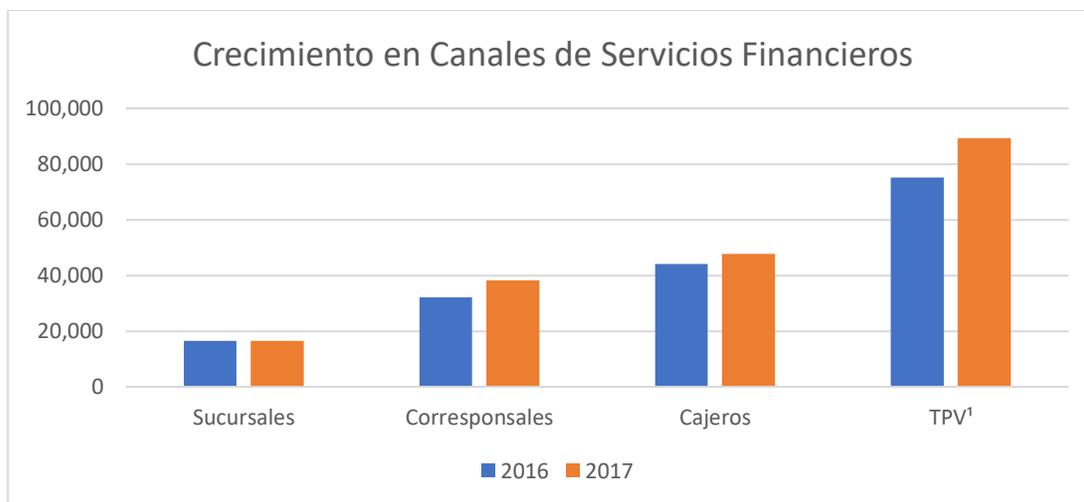
- Utilidad y relevancia
- Pragmatismo
- Congruencia
- Flexibilidad
- Equilibrio
- Pretensión

De acuerdo con el Reporte de Inclusión Financiera, los canales de servicios financieros crecieron de 11.5% a 12% entre 2016 y 2017, abarcando los tres indicadores ya mencionados. En cuanto a sucursales se reportó un número de 16,945 sucursales de Banca Múltiple en todo el país al término del segundo semestre del 2017, con una variación de menos de 2.4% comparado con 2016. Los cajeros automáticos se contabilizaron en 49,151 representando una variación de 2.9% mientras que las terminales punto de venta tuvieron un incremento de 3.1% siendo el canal con más crecimiento en los últimos años.

	2015	2017	Variación %
Sucursales	16,149	16,546	2.40%
Comisionistas	35,419	42,216	16.10%
Cajeros	45,465	49,151	7.50%
TPV¹	747,481	920,543	18.80%

1/ TPV número en miles

Fuente Reporte de Inclusión Financiera (CNBV) 2018



Fuente CNBV Consultado el día 24/08/2018 Sitio Web <https://www.gob.mx/cnbv/archivo/documentos>

En base a estos datos, se puede afirmar que existe un nivel considerable de inclusión financiera a lo largo del país. El Sistema Financiero ha implementado acciones para impulsar que las instituciones bancarias puedan expandirse por todo México para cumplir con su papel de intermediarios y brindar un mayor desarrollo económico a entidades donde actualmente no hay servicios financieros. En la conclusión de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera se afirma que la infraestructura financiera

del país en banca múltiple tuvo un crecimiento de 17.8% entre 2016 y 2017. Durante el 2017, la banca múltiple registro un crecimiento de 1.4% gracias a la implementación de nuevas tecnologías, corresponsales que operan en tiendas comerciales y nuevas terminales punto de venta que facilitan el acceso a realizar operaciones.

El crecimiento de la infraestructura financiera se atribuye a que las instituciones de banca múltiple han implementado expansión a zonas en donde hay poco desarrollo económico y actualizar los medios de distribución de sus servicios financieros. Un objetivo de los bancos para mejorar y crecer en la inclusión financiera del país es brindar más servicios financieros a pequeños negocios, donde el banco busca ofrecer un modelo de negocio a través de uno de sus servicios financieros dentro del sector inversión, crediticio y ahorro.

Bancarización.

El concepto de bancarización se refiere a un indicador que mide el grado de uso del Sistema Financiero Mexicano de manera formal, es decir, el grado de bancarización se basa en conocer que el uso de los servicios financieros dentro de una población realice operaciones dentro del marco legal donde se pueda identificar el origen y destino de los recursos. En otras palabras, la bancarización se refiere a la intensidad de usos de servicios financieros en cuentas donde se realicen operaciones en servicios financieros tradicionales de crédito y ahorro.

La bancarización es un término que puede parecer a la inclusión financiera, ya que el objetivo de ambos es muy similar. Ambos conceptos se atribuyen a un buen desarrollo económico y formalización de un país. Para la directora de Departamento de Sistemas de Pagos del Banco Central, afirma que estos dos conceptos son diferentes, sin embargo, están muy relacionados dentro de la operación de un Sistema Financiero.

La Directora de Departamento de Sistemas de Pagos del Banco Central, integrante del Banco Central, afirma que la bancarización es un instrumento que indica que una persona tiene total acceso a su servicio a través la institución financiera y con la libertad de manejar de forma constante para que permanezca activa y productiva

para el banco y el sistema financiero. Mientras que la inclusión financiera consiste en tener un servicio solo para uso provisional, como son las cuentas de nómina y cuentas corrientes, donde el dinero no genera un ingreso extra ni para el banco ni para el usuario.

La bancarización es un factor que ayuda al desarrollo financiero de instituciones financieras y al mismo tiempo al entorno donde se opera. Por lo tanto, se debe integrar a más personas a hacer uso de servicios financieros a través de mecanismos para administrar sus recursos de manera constante. En este punto, entra las limitantes de la inclusión financiera, el cual el principal obstáculo es la falta de expansión y conocimiento de estos servicios a zonas poco urbanizadas. Otro punto importante que destaca en la bancarización, son los costos que conlleva adquirir una cuenta que entre dentro del concepto de bancarización, lo cual desalienta a los clientes bancarios a contratar un servicio bancario prefiriendo ahorrar o invertirlo de manera informal.

Se podría afirmar que la bancarización ha crecido de la mano de la inclusión financiera, por ser conceptos muy relacionados, sin embargo, si tomamos en cuenta el punto de la Directora de Sistemas de Pago del Banco Central, el crecimiento de la bancarización puede ser menor al de la inclusión financiera ya que los principales servicios bancarios que se abren pertenecen al grupo que no son considerados para la bancarización.

De acuerdo con el presidente del Grupo Financiero Banorte, Carlos Hank González afirmó durante una entrevista en la Convención Nacional Bancaria de 2017 para el portal *EconomiaHoy.com* que México tiene una buena salud financiera gracias a un Sistema Financiero dinámico, sin embargo, existen “retos” que el sector bancario debe superar tal como la bancarización, ya que se estableció como meta superar el 40% en proporción al Producto Interno Bruto al cierre del 2017.

El periódico “El Financiero” publicó en el 2017 un artículo donde informa que la firma de investigación BMI Research estima que el nivel de bancarización crecerá hasta un 60% para el año 2026. “Resalta que los factores como la tecnología y las reformas estructurales para impulsar este crecimiento en la penetración bancaria para

colocarse como una de los Sistemas Financieros más eficientes de América Latina en la próxima década.”¹⁶

Comparando con otros países como Colombia el cual se estima un crecimiento de 8.1% y Argentina con 17.4%, México tiene perspectivas favorables gracias al refuerzo de las instituciones reguladoras, promoción de la competencia, reducción de costos, apoyo a empresas pequeñas y actualizaciones en las leyes.

Sin embargo derivado de la negociación del acuerdo comercial entre Estados Unidos, México y Canadá, denominado *Acuerdo México-Estados Unidos-Canadá (T- MEC)* el cual antes era el Tratado de Libre Comercio, se generaron diversas situaciones de incertidumbre por las condiciones de negociación, principalmente de la parte del presidente Donald Trump donde anunció nuevas regulaciones a instituciones financieras, las cuales varias operan en México lo cual afectaría la competitividad si imponen restricciones que sigan operando en México, sin embargo el crecimiento se puede recuperar para los años 2019 y 2020 teniendo un crecimiento de más de 9.5% superando el 44% que se estima para el 2018.

El tema de desarrollo de la banca en México también se puede ver afectada por aspectos políticos internos, por ejemplo, durante el mes de Noviembre, cuando el coordinador del partido político denominado Morena, señaló una propuesta que hace referencia al sector bancario, el cual consiste en eliminar las comisiones bancarias que cobran las entidades financieras, con el objetivo de brindar un mejor servicio y trato a los clientes, así como eliminar los administradores de fondos para el retiro, lo cual causó incertidumbre en el sector bancario registrando una caída de 4.36% en la Bolsa Mexicana de Valores. Por su parte el próximo titular a partir del 1 de diciembre de 2018 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien indicó que se revisarían las propuestas por parte de la Asociación Mexicana de Bancos y de los Senadores quienes implementarían medidas financieras alternativas para reducir los costos de servicios financieros.

Derivado de esta propuesta la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) indicó que la eliminación de comisiones bancarias podría afectar la

¹⁶ Leticia Hernández. (2017). Estiman que bancarización de México crecerá al 60% para 2026. *El Financiero*, 1.

competencia, mayores costos para el usuario y más deficiencias dentro del servicio financiero. Ya que los ingresos de la banca en México se derivan de las comisiones bancarias.

En resumen, la bancarización es un factor dentro del desarrollo económico el cual determina el nivel que población que hace uso de sus servicios financieros de forma constante y directo a sus recursos propios, factor que va de la mano de la inclusión financiera ya que al final de cuentas ambas determinan el fácil acceso a los servicios financieros. Un elemento clave para el crecimiento constante es el uso de la tecnología donde las entidades financieras han visto una oportunidad de crecimiento al implementar la banca electrónica, aplicaciones bancarias y demás herramientas digitales creando una fortaleza que sustente el crecimiento económico.

CAPITULO IV GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS.

4.1 Percepción de los mexicanos sobre los servicios financieros.

Una vez que se determinó el rol que desempeñan los bancos en el Sistema Financiero Mexicano y para la economía en general, los servicios, productos y como operan dentro de los mercados financieros, es importante analizar la eficiencia de este conjunto de instituciones financieras desde el punto de vista del cliente.

Hay una gran variedad de clientes que el banco tiene, adecuando cada producto financiero a un sector del cliente con necesidades específicas. Sin embargo, la función de los bancos puede llegar a ser deficiente tomando en cuenta factores que incluso pueden ser ajenos al manejo financiero de sus activos.

Como todas las empresas, los bancos tienen riesgos que pueden afectar las operaciones bancarias hacia el cliente, ocasionando un mal prestigio y reduciendo el rendimiento de los bancos. La operación bancaria es muy susceptible a tener problemas con sus clientes ya que el banco debe cubrir satisfactoriamente las necesidades de sus clientes desde distintos puntos de vista.

La satisfacción se basa en tres factores importantes que definen la confianza del cliente con su banco, los cuales son:

- Atención al cliente
- Medios de distribución
- Costos de los productos financieros

En base a estos factores, los clientes toman la decisión de escoger un banco, de acuerdo con el instituto de investigación de mercados Target-Empirica y CreditMarket quienes realizaron una encuesta en 2017 sobre las razones para elegir un banco, arrojaron que más del 30% de las personas encuestadas toman en cuenta como prioridad el trato personal de los empleados. Le sigue con 27% los beneficios de banca por internet y con 22% la cantidad y distribución de sucursales; siendo estos tres los más destacados para elegir un banco de preferencia. Los cuales cubren los factores de Atención al cliente y Medios de distribución. En cuanto a costos de

productos financieros, la encuesta dio a conocer que solo el 17% toman de referencia las comisiones y tasas de interés que cobran los bancos, sin embargo, este porcentaje depende del tipo de servicio que el cliente necesita ya que no todos los servicios o productos tienen costos de comisiones o intereses¹⁷.

4.1.1 Atención al cliente.

Las organizaciones están formadas por un grupo de personas quienes tienen la necesidad de comunicarse dentro de su entorno empresarial conocido como “mercado financiero”. Los sistemas de comunicación dentro y fuera de una sociedad están en constante debido a la era digital que vive el mundo actualmente.

Es importante mencionar que dentro de las organizaciones deben existir sistemas de comunicación eficientes, sin embargo, también deben de contar con fuentes de información de confianza y actualizadas. Cuando se tienen estos elementos, surge el método de comunicación que consiste que un emisor (fuente de información) envíe el mensaje a través de un canal (medio por donde transmite el mensaje) y un código (palabras o símbolos) hacia un receptor para brindar una retroalimentación.

Actualmente las organizaciones han implementado varios canales y códigos para enviar sus mensajes a sus clientes, proveedores, socios e integrantes de la misma organización. Para cada receptor se tiene un código y canal especial, en general los mensajes deben ser formales, pero el contenido del mensaje varía para cada receptor, por ejemplo, para un cliente de un banco que solicita informes sobre un servicio o producto, la asesoría debe ser por alguien especialista en el tema que sea capaz de transmitir la información en palabras simples y de forma formal en todos los aspectos ya que está vendiendo un servicio, está emitiendo un mensaje para persuadir.

Dentro del proceso de comunicación, el emisor puede tener barreras y dificultades que eviten transmitir el mensaje eficientemente. Entre las principales barreras comunicativas se encuentran:

- Ideas mal organizadas

¹⁷ Expansion, <http://www.expansion.com/ahorro/2017/04/21/58f8750b268e3ed9378b4695.html>

- Emociones y actitudes
- Desconocimiento del tema
- Prejuicios
- Aspecto físico
- Espacio físico inconveniente

Estos factores pueden presentarse en el Sector Bancario dentro del riesgo operacional interno en el ámbito de comunicación y personal, como ya se mencionó se enfoca al conjunto de procesos de comunicación que establecen el personal y los clientes.

A esta relación comunicativa que establecen ambas personas se le conoce como atención al cliente, el cual también se puede definir como un servicio que presta la empresa hacia el cliente para ofrecerle unas series de productos, en este caso, financieros, a través de una atención personalizadas, esto quiere decir, atención directa, para que el personal del banco sea capaz de analizar la situación del cliente, sus necesidades y perfil para hacer una oferta de un producto que se enfoque a sus necesidades.

Dentro del servicio al cliente, el personal deberá ser especialista en la serie de productos financieros que ofrece el banco para comunicar las características según la necesidad y perfil del cliente el cual puede ser una persona que busca financiamiento o un ahorrador que desea invertir por primera vez, cada sector de crédito e inversión tienen características diferentes las cuales debe dominar el personal bancario.

Es importante la actitud que debe tomar el personal para tener una relación comunicativa sana, a través de un ambiente agradable donde el personal debe cuidar los valores con que se rigen las instituciones financieras en todas para emitir una seguridad al cliente que está tomando una buena decisión. Otro factor dentro la atención al cliente es la rapidez, que el especialista sea capaz de informar y resolver las dudas que tenga el cliente ya que desconoce las características de cada producto.

La atención al cliente no siempre se va a enfocar a ofrecer un producto, también se orienta para atender quejas, dudas y operaciones que requieran la atención del

personal. En todos los escenarios, la atención al cliente no debe perder la amabilidad y en general todos los valores de la empresa, sin embargo, cada uno requiere de información diferente e incluso actitudes diferentes por parte del cliente las cuales el personal debe de dominar para persuadir al cliente en caso de un descontento.

4.1.2 Medios de distribución.

Se consideran medios de distribución bancarias a todas las vías por las cuales las instituciones financieras otorgan a sus clientes sus productos o servicios financieros. Los bancos se han encargado de innovar en sus sistemas de distribución a través de la implementación de la tecnología en nuevas herramientas para el cliente, con el objetivo hacer más sencillo y practico el servicio.

Este conjunto de herramientas ayuda a los bancos a crear una red extensa de servicios y productos a lo largo de todo un país o continente. La expansión de servicios financieros ha representado un reto para los bancos, el cómo hacer para que una persona en una zona rural en donde la educación financiera es deficiente pueda obtener un crédito a su medida y para su beneficio.

“El canal de distribución esencial para un banco es una sucursal, aquel lugar físico donde se encuentra un conjunto de especialistas en los servicios financieros es el principal elemento para empezar con una relación de banco-clientes. Los bancos actualmente tienen interés en establecer ciertas sucursales en entidades rurales para obtener más clientes y brindar un financiamiento para las operaciones productivas de aquellas zonas.”¹⁸

Actualmente aun es necesario contactar a un empleado de un banco para poder contratar un servicio o producto financiero. Dependiendo del tipo de producto a contratar, el banco otorgara alguna de las diversas formas de canales de distribución para poder hacer llegar los recursos financieros de forma más sencilla al cliente.

Los medios de distribución de servicios financiero dentro del sector bancario son:

- Directos
- Indirectos

¹⁸ José María Cubillo, (2014), Estrategias de Marketing Empresarial. Madrid: ESIC, pag 67.

- Medios de distribución a distancia

Directos.

Los medios de distribución directos son aquellos que posee el cliente del banco para hacer uso de recursos monetarios cuando quiera. Entre esta clasificación, los más comunes son la tarjeta bancaria, aplicaciones móviles y servicio telefonico, siendo estos los más usados en la actualidad para realizar operaciones en donde este el cliente a cualquier hora. La tarjeta bancaria como ya se han mencionado es un plástico con el cual, el cliente puede obtener efectivo o pagar servicios o bienes en establecimientos.

Las aplicaciones móviles son herramientas que brinda el banco para que, de igual forma, el cliente puede realizar operaciones a través de sus propias cuentas. Este medio permite al cliente realizar más operaciones que una tarjeta bancaria excepto el disponer de dinero en efectivo. Esta herramienta es implementada por la mayoría de los bancos, usada por la mayoría de los clientes que confían en la seguridad digital de las aplicaciones móviles ya que para acceder a esta herramienta es necesario proporcionar datos confidenciales.

Indirectos.

Los medios de distribución indirectos son los medios en donde el cliente realiza operaciones bancarias sin tener contacto con alguna herramienta del banco, si no que se han implementado el uso de redes alternativas en el sector bancario, que consiste en acuerdos comerciales. Las alianzas entre bancos y organizaciones es una estrategia para expandir los servicios bancarias y hacer más sencillo para el cliente realizar operaciones sin acudir o usar alguna otra vía de distribución.

Actualmente hay empresas comerciales que ofrecen servicios bancarios como realizar pagos, transferencias o depósitos. Operaciones que no son prioridad de la empresa, pero a través de acuerdos no solo con bancos, sino también con empresas de servicios pueden realizar este tipo de operaciones. Solo es necesario acudir a un establecimiento ajeno a una institución bancaria que tenga la capacidad de realizar

este tipo de operaciones y proporcionar los datos correspondientes para que puedan proporcionar el servicio financiero.

Medios de distribución a distancia.

Los medios de distribución a distancia son aquellos que no siempre están al alcance del cliente, si no los que están en un establecimiento permanente. Entre los más comunes son las sucursales, lugar donde se puede realizar cualquier operación financiera, desde contratar, pagar, cobrar, depositar, transferir o cancelar cualquier tipo de servicio financiero que posea la institución financiera.

Otro ejemplo común son los cajeros automáticos (Automated Teller Machine), son el conjunto de computadoras especializadas en manejar el dinero de los clientes también desempeña funciones como consulta y actualmente los bancos han desarrollado nuevas funciones como depósitos y pagos. Funcionan con ayuda de las tarjetas bancarias, se encuentran en las mismas sucursales o centros comerciales.

Otro medio que ofrece servicios financieros son las terminales punto de venta, los cuales con herramientas que permiten a un establecimiento realizar cobros a través de cuentas bancarias, con ayuda de las tarjetas bancarias, un negocio puede cobrar al cliente por un servicio o bien sin manejar efectivo.

4.1.3 Costos de los productos financieros.

Los servicios y productos financieros casi siempre llevan un costo monetario el cual debe ser cubierto por el cliente. Es un método que usan los bancos para remunerar los servicios financieros y el cual varía dependiendo a cada servicio. Los diversos métodos de los bancos para recaudar los costos se pueden representar de diferentes formas, entre los principales se encuentran:

- Tasa de interés
- Comisiones
- Costo Anual Total (CAT)

Tasas de Interés

“Las tasas de interés es un indicador que determina el costo de un servicio en un porcentaje el cual a través de ese se traduce en pesos, puede ser fija o variable dependiendo el tipo de producto financiero o a los indicadores económicos más importantes que son considerados como factores para controlar las tasas de interés de referencia, las cuales se explicaran más adelante.”¹⁹

Comisiones bancarias.

Las comisiones son las cantidades de dinero que debe pagar el cliente por el servicio de intermediación del banco, los cuales pueden ser fijas o variables, cobrarse periódicamente o en un solo pago, dependiendo el banco y servicio. El producto que genera más comisiones bancarias actualmente es la tarjeta de crédito los cuales se pueden generar por anualidad, disposición de efectivo y gastos de cobranza. Para los bancos, las comisiones son una de sus principales vías de ingresos, por lo que asignan un monto de comisión por evento a cada producto o servicio.

Es una obligación del banco dar a conocer todas las comisiones que conlleva un producto o servicio financiero. El Sistema Financiero Mexicano ha implementado leyes financieras para fomentar la transparencia y promover la competencia entre las entidades financieras. Uno de los objetivos de estas leyes financieras es regular los costos de las comisiones que pagan los clientes, lo cual fue otorgado al Banco de México la facultad para regular los costos financieros y fomentar al público la comparación entre las diferentes instituciones financieras poniendo a disposición del público todas las tarifas y comisiones máximas en los servicios de pago.

El Banco de México regula el registro y transparencia de las comisiones bancarias, a través de Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros donde se establecen las bases que las instituciones financieras deben seguir para imponer comisiones sus servicios o productos financieros. Las disposiciones de carácter general que establece el banco para prohibir y limitar el cobro de comisiones con lo dispuesto en artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, menciona

¹⁹ Banxico, (2018), Tasas de Interés, 20/09/2018, de Banco de México Sitio web: <http://www.anterior.banxico.org.mx/sistema-financiero>

que hay cuentas básicas exentas de comisiones. Entre estas cuentas esta la cuenta básica de nómina y cuenta básica para el público en generar las cuales no se cobrará ninguna comisión por los servicios de apertura, mantenimiento, otorgamiento de tarjeta, retiros de efectivo, consultas de estados de cuenta, domiciliación de pagos, cierre de cuenta o cualquier otro concepto que realice la institución sobre el servicio.

Entre otras funciones que determinan las autoridades financieras es la regulación en la transparencia de las comisiones bancarias, obligando a las instituciones hacer públicas sus comisiones cuando el cliente contrate algún servicio, a través del contrato donde se deberá exponer los costos que genera el producto o servicio o el cliente puede consultar el servicio a través del Buro de Entidades Financieras implementado por la CONDUSEF, donde se describen todos los productos y servicios financieros en el catálogo nacional de producto y servicios financieros del Sistema Financiero Mexicano donde se describen todos los costos de cada uno al igual que en la página del Banco de México.

Costo Anual Total (CAT).

El Costo Anual Total es una medida del costo total que conlleva un crédito y exigido al acreditado. “El CAT se calcula en base al flujo de recursos entre el cliente y la institución financiera. De acuerdo con el Banco de México, el CAT se determina aritméticamente bajo una ecuación en donde se toman a considerar el monto del crédito, numero de pagos, plazo de tiempo en que se otorga el crédito, bonificaciones o descuentos, amortizaciones, intereses ordinarios, comisiones o cargos y gastos inherentes del crédito. Es una media expresada en porcentaje anual el cual permite realizar comparaciones entre las diversas ofertas de crédito bancarios.”²⁰

En base a estos tres factores, los mexicanos perciben la calidad de los servicios financieros que ofrecen los bancos. Los clientes definen el servicio en base a sus propias experiencias y en algunos casos en experiencias de otras personas que comparten su percepción. Las instituciones bancarias extranjeras han tomado gran parte del mercado mexicano, de acuerdo con la encuesta de Calidad en Servicios

²⁰ Banxico. (2018), Tasas de Interés, 20/09/2018, de Banco de México Sitio web: <http://www.anterior.banxico.org.mx/sistema-financiero-costo-anual-total->

Financieros, los mexicanos prefieren los bancos extranjeros ya casi el 90% acuden a estas instituciones financieras.

Este favorecimiento se debe a una buena percepción sobre el servicio financiero que ofrecen y optan tanto personas físicas o morales en contratar los servicios y productos financiero de entidades internacionales. Es importante para los bancos mantener una buena imagen de sus productos y servicios, debido a que la percepción puede ser en algunos casos muy volátil en algunos clientes por lo que las instituciones financieras han empleado estrategias entre sus procedimientos para mejorar la imagen y satisfacción.

4.2 Análisis de los servicios financieros.

La gestión de calidad del servicio financiero es una oportunidad para las instituciones financieras de conocer y mejorar su posición competitiva dentro del mercado financiero, considerando la calidad desde varios criterios que son comunes entre todos los servicios financieros. Cada institución tiene sus características, productos, servicios y clientes por lo que las necesidades de mejora de la calidad serán diferentes para cada institución.

Los tres criterios que definen la percepción de los clientes que son atención al cliente, medios de distribución y costos de productos son factores que las entidades financieras pueden controlar porque son factores internos, excepto parte del costo de productos, específicamente en las tasas de interés que va a depender de autoridades e indicadores económicos. Tomando en cuenta estos factores, es complejo definir una medida de calidad en los diferentes servicios.

Para determinar la calidad de servicio se emplearán fundamentos teóricos para recopilar datos suficientes y competentes para realizar un análisis y evaluación de los servicios que brindan las entidades extranjeras que operan en México. Tomando en cuenta las variables que determinan los catedráticos de marketing Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) ya mencionadas, las cuales van a depender totalmente de las perspectivas de los clientes y serán esenciales para medir la calidad del servicio a la tangibilidad, la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, elementos que el cliente compara entre las diferentes instituciones bancarias.

El análisis de los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry, llamado SERVQUAL (SERVice QUALity), modelo que analiza la calidad en el servicio en base a las dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía. El proceso de análisis consiste en realizar una serie de cuestionamientos al cliente que determinaran sus expectativas generales en dos ámbitos, el primero analiza las expectativas de sobre un servicio concreto, el segundo sobre el servicio en general de la organización y los datos se proyectaran dentro una escala que calificara el servicio bancario y al mismo tiempo se convierte en un instrumento de mejora y comparación para los clientes u organizaciones.

Retomando los puntos clave del modelo SERVQUAL los cuales se engloban tres factores ya mencionados, los cuales son atención al cliente y medios de distribución, sin embargo, hoy en día el factor de costos de productos y servicios es de vital importancia ya que el banco no controla del todo lo más importante dentro este rubro que son las tasas de interés. Por lo que los cuestionamientos no serán enfocados al costo, aunque forma parte de la percepción del cliente y para algunos clientes es lo más importante, esto se gestionara en base a sus factores que son los responsables de la volatilidad de las tasas de interés.

Este modelo de deficiencias tiene el objetivo de conocer las causas y orígenes de los problemas que puede tener un banco sobre la calidad de servicio. Para realizar un análisis complejo, el servicio bancario se divide en dos escenarios, en un servicio en general y otro más específico de algún servicio. Dentro del aspecto general se toman en cuenta factores como la comunicación verbal, necesidades personas y experiencias pasadas. Para los aspectos de cada servicio se analizan la distribución, entrega de servicio y comunicaciones externas a los clientes.

De acuerdo a estas herramientas, se realizó una serie de cuestionamientos para determinar la satisfacción del cliente mediante su percepción en varios factores del servicio bancario que cubren estos dos escenarios, con el objetivo de obtener resultados contundentes de la satisfacción del cliente en base a su percepción en entidades bancarias de su preferencia, sin embargo, solo nos enfocaremos en las entidades extranjeras, las cuales tienen mayor porcentaje de clientes en el mercado de servicios financieros. Recopilando los datos obtenidos en la encuesta de

satisfacción, aplicado a personas usuarios de servicios financieros de México, con una experiencia y percepción sobre su banco de preferencia.

Las preguntas del cuestionario Calidad de Servicios Financieros en México 2018 (Ver Anexo 1) se enfocó a tres aspectos, el primero al acceso de servicios financieros en México, el segundo sobre el grado de satisfacción del cliente desde diversos puntos de vista en donde existe una relación entre la institución financiera con el cliente y el tercer apartado tiene el objetivo de recopilar datos sobre preferencias a instituciones bancarias y servicios financieros las cuales serán usados para realizar un análisis más completo con datos de la CONDUSEF sobre quejas, denuncias y evaluaciones de instituciones financieras al igual que sus servicios financieros que ofrecen.

Esta encuesta se aplicó al sector de la población adulta, quienes son las que pueden contratar un servicio financiero, quienes fueron contactados a través de redes sociales, específicamente de Facebook, Twitter, Gmail y Outlook. La encuesta se enfocó a grupos dentro de redes sociales con temáticas financieras, como grupos de académicos universitarios, sobre quejas y denuncias de servicios financieros en redes sociales, grupos donde se realizan consultas de información sobre temáticas financieras, entre otros; con el objetivo de contactar a un grupo de personas con los conocimientos básicos sobre lo que es un servicio financiero y su funcionamiento.

La encuesta se aplicó durante el segundo y tercer trimestre del 2018, recaudando respuestas de 532 personas que contestaron el cuestionario, enfocado al sector de la población con un servicio financiero, bancario principalmente, ya que este grupo de personas tiene experiencia con sus bancos y su opinión es lo que se planea recopilar. Derivado de la población que va dirigida la encuesta, se realizó en redes sociales en grupos sociales con temáticas financieras y estudiantiles a nivel licenciatura como se menciona anteriormente. Las cuales se recopilaron a través de la herramienta de Google llamada "Formularios", el cual es una plataforma en donde se puede compartir la encuesta, recopilar las respuestas y almacenar las mismas.

Una vez que se cerró la encuesta a más respuestas, de la aplicación de "Formularios" se obtuvo el total de respuestas las cuales están organizadas por preguntas, de tal forma a través de la herramienta de Microsoft Office llamada "Excel" se realizó las

gráficas para observar de mejor manera la dimensión de cada pregunta con el objetivo de hacer más práctico el análisis de cada sector de la encuesta.

A continuación, se presentan los resultados de la segunda sección, el cual se enfocó a la satisfacción de los usuarios de servicios sobre la atención al cliente en las sucursales, vía telefónica y en general la satisfacción con la institución financiera y sus productos financieros.

En primer lugar, de esta sección, se evaluó la satisfacción del cliente en la comunicación personal, esto implica el servicio de atención al cliente en alguna sucursal bancaria. Tiene el objetivo de conocer si el cliente asiste con frecuencia a su sucursal ya que, con la implementación de la banca por internet, esta acción ya no se ha vuelto tan necesaria como hace unos años, sin embargo, aún hay operaciones bancarias que son necesarias realizarlas en persona con algún ejecutivo del banco.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

Como se observa en la gráfica, el 68% de las personas encuestadas se han presentado de 1 a 3 veces en una sucursal los últimos tres meses, mientras que el 21% se ha presentado de 4 a 9 veces y solo el 4% ha reportado que no ha tenido la necesidad de acudir a una. Esto indica que el servicio personal que brinda el banco en sus sucursales aun es necesario. Por lo tanto, la atención al cliente es un tema que debe tomarse en cuenta ya que la casi todas las personas aun acuden con

frecuencia para ser atendidos en relación con sus servicios financieros. Sin embargo, es cierto que la mayoría acude cada vez menos y esto gracias a las nuevas tecnologías bancarias, pero como se ha dicho, aun es necesario la atención personal al cliente.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

Ya sabemos que las persona aun acuden a las sucursales, ahora se consulta la satisfacción que han percibido cuando acuden a una sucursal de su banco de su preferencia. De acuerdo con los resultados el 58% está “Satisfecho”, un indicador que representa que las necesidades del cliente por las que acudió a la sucursal fueron resueltas con éxito y sin complicaciones por parte del ejecutivo del banco, sin embargo hay un indicador que es “Muy Satisfecho” el cual representa que el cliente aparte de resolver los asuntos de la visita, obtuvo beneficios que no esperaba resultado del excelente servicio al cliente que brindo el ejecutivo del banco, esta opción obtuvo el 25%, un porcentaje superior al de las expectativas. Mientras que el 12% tuvieron un mal servicio por parte del ejecutivo ya sea por no atender correctamente el asunto o un mal trato al cliente. El resto que fue el mínimo de 5%

son los que han tenido experiencias muy malas con la atención al cliente al grado de cambiar de institución financiera.

Por lo que las expectativas de los clientes en su mayoría son buenas en relación con la atención al cliente en las sucursales, lo que quiere decir que los ejecutivos están actualmente capacitados para resolver las necesidades de los clientes de forma técnica y personal.

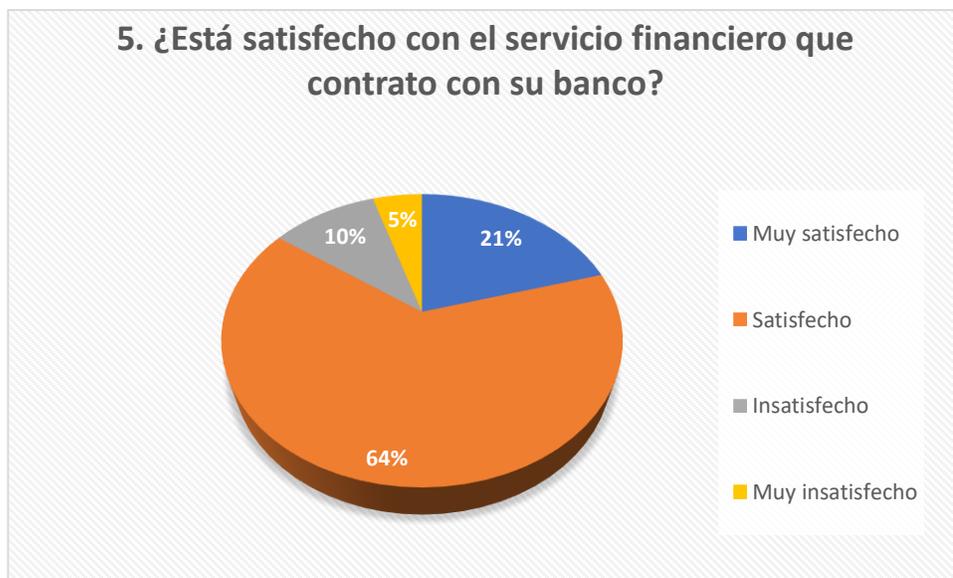
Como se ha mencionado, la comunicación entre el banco y los clientes no necesariamente es personal, también existen diversas vías de comunicación donde el cliente puede acudir para ser atendido por algún ejecutivo del banco. Una de las vías de comunicación más comunes es vía telefónica, donde los bancos usan para realizar diversos trámites como consultas, cancelaciones, informes y hasta consultar estados de cuenta. No siempre el cliente va a ser la persona que inicie la comunicación dentro esta vía, si no que los bancos pueden realizar llamadas a los clientes para ofrecer, notificar o informar sobre alguna situación con un producto o servicio. Sin embargo, pueden presentarse ocasiones en que los bancos no se comuniquen son los clientes de forma adecuada o sean incapaces de cumplir con lo que pida el cliente.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

De acuerdo con las personas encuestadas, el resultado arroja que el 48% de los encuestados está “Satisfecho” con el servicio brindado vía telefónica por parte del banco, mientras que el 23% está más que satisfecho, algo similar a la atención al cliente en sucursales. Por lo que la mayoría de las personas tienen una buena percepción en la atención telefónica y por los resultados de esta sección, es eficiente y satisfactoria.

Uno de los resultados más importantes para esta investigación y que cubre el escenario número dos de acuerdo con el modelo de deficiencias es la satisfacción del cliente sobre el producto o servicio financiero. En esta cuestión se analiza si el cliente en verdad percibe lo que esperaba al contratar algún servicio financiero, si cumple con sus expectativas, funciones y objetivos por los que el cliente adquirió dicho servicio.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

En esta sección, los resultados ya no se basan en atención al cliente, si no que en la percepción en base al producto o servicio financiero. los resultados arrojaron que el 64% están “Satisfechos” esto quiere decir que la mayoría tiene una buena percepción y ha tenido resultados positivos en base al beneficio que se le otorga derivado del servicio más el 21% que respondieron a “Muy Satisfecho”, más de tres cuartos de los encuestados resulto que tienen una buena percepción sobre el servicio que le

otorga su banco. Es un resultado que supera un poco las expectativas de la investigación ya que el porcentaje entre insatisfechos solo es de 15%.

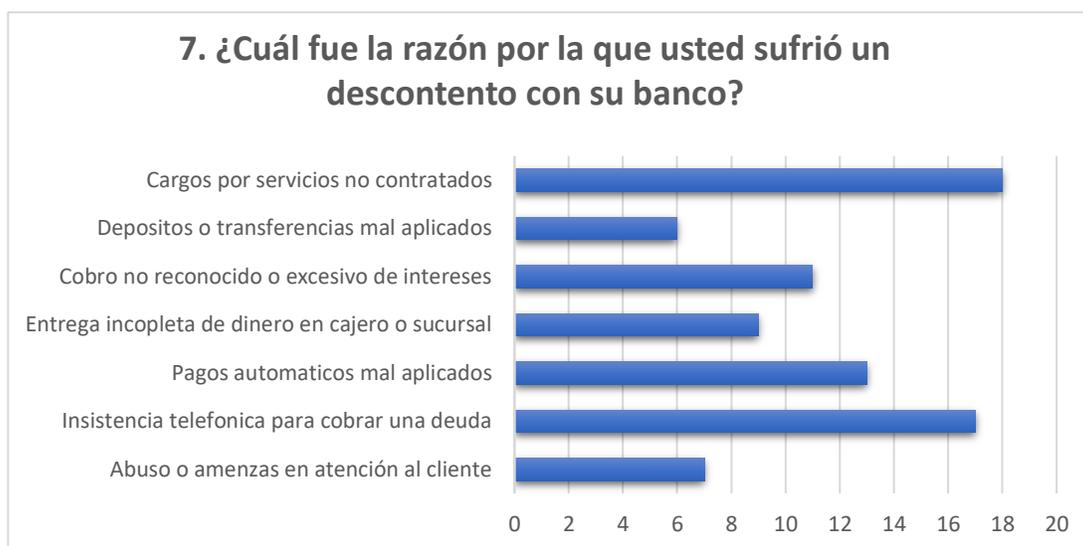
Desafortunadamente en varios casos, se han presentado situaciones en donde el banco no brinda un servicio eficaz al cliente, afectando al cliente al nivel de tener pérdidas no contempladas por el mal servicio o algún error del banco. Esta cuestión tiene el objetivo de conocer el porcentaje de los que usan algún servicio bancario han presentado algún descontento con su banco enfocado al servicio o producto contratado.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

De acuerdo con las personas encuestadas, solo el 27% ha experimentado un abuso o falla en su servicio o producto financiero, de acuerdo con la sección anterior, se esperaba menor porcentaje por el grado de satisfacción de los clientes. Sin embargo, las personas que nunca han tenido algún problema o descontento con los beneficios del servicio suman un porcentaje de 73%. Por lo que se puede decir que los abusos y fallas en las operaciones de servicios financieros no son frecuentes.

Derivado del porcentaje anterior, ahora se analiza las diversas situaciones por las que el cliente presenta dichas inconformidades con su servicio o producto de acuerdo con las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

De acuerdo con la encuesta, la mayoría de las personas han presentado cargos a sus cuentas por servicios no contratados, la mayoría de las veces por seguros, donde el cliente asegura que en ningún momento se puso en contacto con algún ejecutivo para contratar el servicio y se les han hecho cargos a sus cuentas sin su consentimiento. El segundo caso que presentan las personas encuestas son las llamadas telefónicas para insistir el pago de alguna deuda de una forma poco profesional por parte de los ejecutivos del banco, este problema sea tribuye a que los clientes en algunas ocasiones presenta retrasos en alguna obligación con el banco, sin embargo, la forma de notificar llega a ser impetuoso por parte del personal del banco. El tercer caso que se presentó con más frecuencia son pagos mal aplicados por servicios, esto sucede principalmente por errores humanos al no registrar los datos correctamente de la operación, problema que causa una perdida monetaria a los clientes en algunos casos. El caso de abuso o amenazas en atención al cliente fue uno de los que tiene poca frecuencia, sin embargo, es un problema que los bancos pueden mitigar para atender mejor a los clientes.

4.2.1 Análisis de Costos de productos y servicios financieros.

La percepción de los clientes de servicios financieros no siempre se basa en la eficiencia de operación o buena atención al cliente, si no que el costo puede ser el factor fundamental que elegir una institución financiera y más si el cliente pretende contratar un servicio o producto que conlleve un alto cobro de comisiones o costo el

cual se basa en las tasas de interés. Las comisiones como ya se mencionó, están reguladas por las autoridades, sin embargo, las tasas de interés no es un porcentaje fijo que determinen las instituciones financieras, si no que el Banco de México es el encargado de gestionar las tasas de interés de referencia en base a la política monetaria de México.

Como ya se mencionó las tasas de interés es un número expresado en porcentaje que indica el costo de algún préstamo de dinero por un tiempo determinado. Existen varias clasificaciones de los tipos de tasas de intereses, una de las principales son las tasas fijas y las variables. Las fijas se usan cuando el porcentaje de la tasa de interés por un préstamo es pactado al inicio de la contratación y el pago de intereses será el mismo durante todos los periodos del crédito. En cambio, las tasas variables irán cambiando conforme cambian las tasas en el mercado.

La ventaja de una tasa fija es que el cliente conoce lo que pagara durante los periodos ya que los pagos de intereses no deberían de variar. Para las tasas variables, la ventaja está en que las tasas de referencia bajen, por lo que el cliente pagara menos por intereses, sin embargo, también puede aumentar y pagaría más lo cual es una desventaja de optar por un crédito a tasa variable.

Visto que las tasas de intereses tienden a cambiar consecutivamente, es importante analizar cuáles son las causas por las que surgen estos cambios y por qué Banxico decide subir o bajar las tasas de interés. El Banco de México realiza operaciones bajo una política, llamada Política Monetaria, el cual es un conjunto de acciones que Banxico lleva a cabo para mantener un entorno económico estable a través de los instrumentos económicos, uno de estos, son las tasas de interés. Un entorno económico estable se logra a partir de una tasa de inflación baja y estable, bajo una serie de buenas condiciones macroeconómicas y microeconómicas en el país.

La Política Monetaria es manejada a través de diversos componentes, principalmente valores o precios de diversos bienes en los diferentes mercados financieros como las materias primas, divisas, instrumentos de inversión entre otros. Los precios en el mercado tienen una importancia debido a que afectan a un demandante u oferente, sin embargo, los precios no los cambia Banxico u otra autoridad financiera, si no que

los precios se derivan de la interacción en la oferta y demanda de estos bienes. En este sentido, la política Monetaria tiene un mecanismo propio, el cual es un procedimiento de acciones a través de diversos instrumentos entre los cuales se encuentran las tasas de interés.

Las tasas de interés son un elemento clave, las cuales se dividen en corto y largo plazo para obtener un mayor control sobre factores económicos que presenten una variación significativa. Derivado de este proceso, se observa que las tasas de interés presentan variaciones a consecuencia de otros factores económicos que pueden ser internos (factores económicos en México) y externos (países desarrollados económicamente)

El salario es una remuneración de dinero que se le otorga a una persona por un trabajo realizado. El salario mínimo es un límite inferior impuesto por el gobierno el cual indica el salario mínimo que se le debe pagar a un trabajador por una jornada laboral. De este concepto se derivan indicadores usados para calcular cuotas a trabajadores, patronales y para temas macroeconómicos como lo es la inflación y que al mismo tiempo afecta el nivel de tasas de intereses.

Un incremento en el salario mínimo afectaría todos los factores con los que está relacionado, por ejemplo, un incremento considerable podría afectar a las empresas ya que se incrementaría sus costos de mano de obra provocando que la utilidad se reduzca y una solución sería reducir su planta laboral si no pueden reducir su planta laboral provocando desempleo e informalización. En cuanto a temas macroeconómicos, si el salario mínimo presenta un incremento, la inflación también tendrá el mismo comportamiento debido a que existirá mayor dinero en circulación para adquirir bienes y servicios más rápidamente provocando un desequilibrio entre oferta y demanda del mercado.

Inflación

La inflación es un fenómeno económico en un país que ocasiona un aumento desordenado de los precios en bienes y servicios básicos provocando que la población se abstenga a distribuir sus ingresos a través de los mercados. Existen diversas causas que ocasionan este fenómeno, principalmente está el exceso de

dinero en circulación en la población de un país, esto provoca que las personas tengan más incentivos para adquirir bienes y servicios, ocasionando una demanda mayor a lo que las empresas pueden ofrecer, causando escasez y aumentos de los precios.

Las autoridades financieras del Sistema Financiero Mexicano, principalmente el Banco de México es el encargado de gestionar este fenómeno periódicamente y tomar acciones para controlar este fenómeno. El Banco de México tiene la responsabilidad de controlar la inflación por lo que implementa un esquema llamado política monetaria el cual tiene como objetivo mantener una estabilidad en variables económicas de un país ya que resulta imposible controlar los precios directamente sobre servicios o productos. Algunas de estas variables se encuentran las tasas de interés.

Como ya se ha mencionado, todos los bancos toman de referencia la tasa de interés publicadas por el Banco de México. Así mismo todos los bancos mantienen una cuenta de depósitos en el Banco de México las cuales la suma de estas puede ser positivas lo que indica que el banco tiene liquidez o puede ser negativa indicando que no tiene liquidez, por lo tanto, el Banxico puede influir en las instituciones cubriendo los faltantes o retirar los

En resumen, las tasas de interés, las cuales expresan el costo del dinero por un servicio financiero son definidas bajo un conjunto de condiciones que pueden ser internos o externos de México. Condiciones que Banxico toma en consideración para emitir y regular las tasas de interés impuestas por las instituciones financieras, manteniendo supervisado el Sistema Financiero Mexicano. Las tasas de interés pueden variar dependiendo de factores, lo cual hace muy volátil el nivel de porcentaje de interés al público, como ya se analizó, la influencia que tienen las tasas se deriva bajo la percepción y prevención de mantener riquezas bajo control bajo la política monetaria.

4.3 Quejas y Denuncias ante la CONDUSEF.

La CONDUSEF se encarga de analizar y adoptar la información recabada para realizar un estudio sobre las reclamaciones y quejas que atiende día con día. Así como de implementar la normatividad y brindar servicio de seguimiento de quejas y denuncias a los clientes, imponer sanciones y brindar servicios de asesoría tanto a clientes como a las instituciones financieras.

En base a la Encuesta calidad de Servicios Bancarios en México 2018 (ver Anexo 1), en la tercera sección se realiza los cuestionamientos sobre las experiencias de los usuarios, así como de sus instituciones y productos de su preferencia para realizar un análisis más completo. En la primera parte de esta sección, se obtuvo que el 26.7% de las personas usuarias de servicios financieros han sufrido algún tipo de abuso o error por parte de su entidad financiera, de los cuales solo el 32% de esas personas que han sufrido alguna injusticia han acudido a la CONDUSEF.



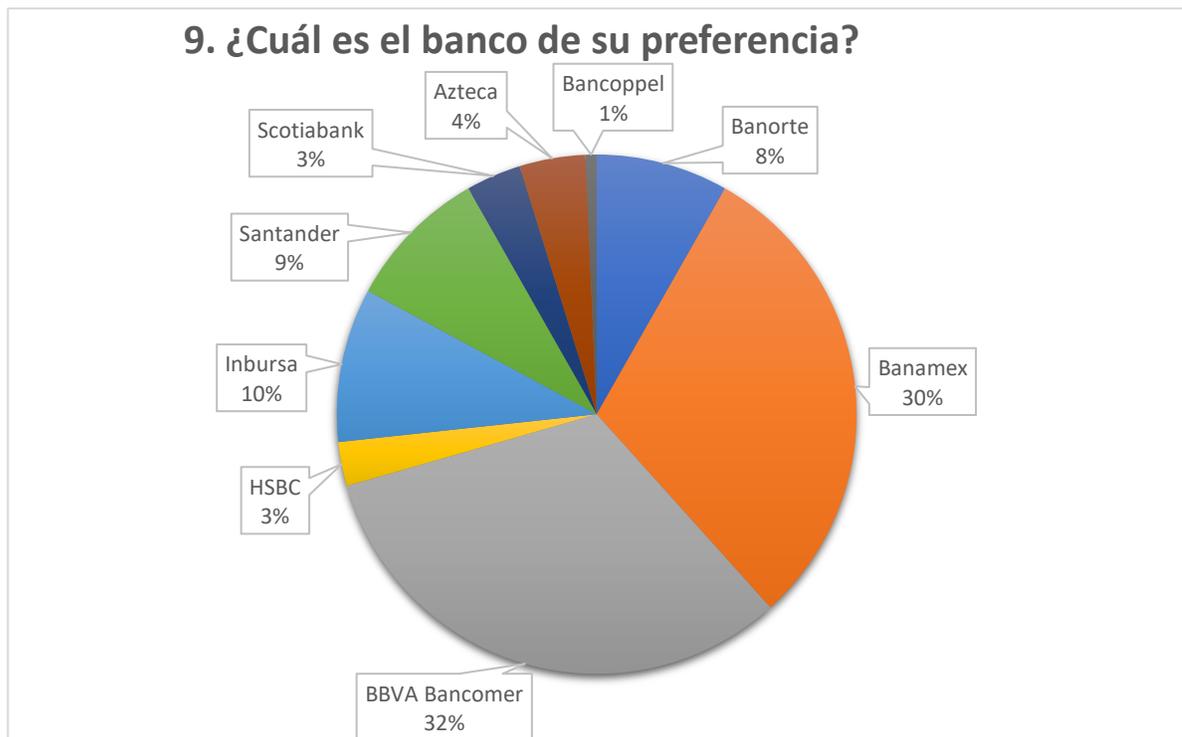
Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

De acuerdo con los datos de la CONDUSEF, durante el plazo de enero a marzo de 2018, 925,943 personas han presentado quejas al sector bancario, principalmente por asuntos como:

- Cargo no reconocido por consumos efectuados
- Entrega incorrecta del monto de efectivo solicitado.

- Pago automático mal aplicado.
- Retiro no reconocido
- Cobro de comisiones no reconocidos
- Pagos no acreditados
- Depósitos no acreditados

En base a la Encuesta Calidad de Servicios Bancarios En México 2018 (ver Anexo 1), en donde se recaudó los resultados sobre la preferencia de Bancos en los mexicanos. Como se observa en la gráfica, el más referido por los mexicanos es BBVA Bancomer con un 32% seguido de Banamex con un 30%, mientras que los más bajos se conforman de Bancoppel, Scotiabank y Banco Azteca.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros, Elaboración propia.

Tomando en cuenta todas las instituciones financieras para realizar el análisis más completo, sin embargo, para el alcance de esta investigación, solo se tomarán en cuenta las instituciones con mayor número de clientes, los ya mencionados anteriormente los cuales son 7 (Banorte, City Banamex, BBVA Bancomer, HSBC, Inbursa, Scotiabank y Santander). Se agregó Scotiabank independientemente del

bajo porcentaje de preferencia, debido a que es una entidad financiera con capital extranjero, por lo cual entra en el alcance de esta investigación.

El primer rubro que analizar es el principal indicador para el servicio que ofrece la CONDUSEF el cual es atender las quejas y reclamaciones de los usuarios. Los cuales tuvieron el siguiente comportamiento:



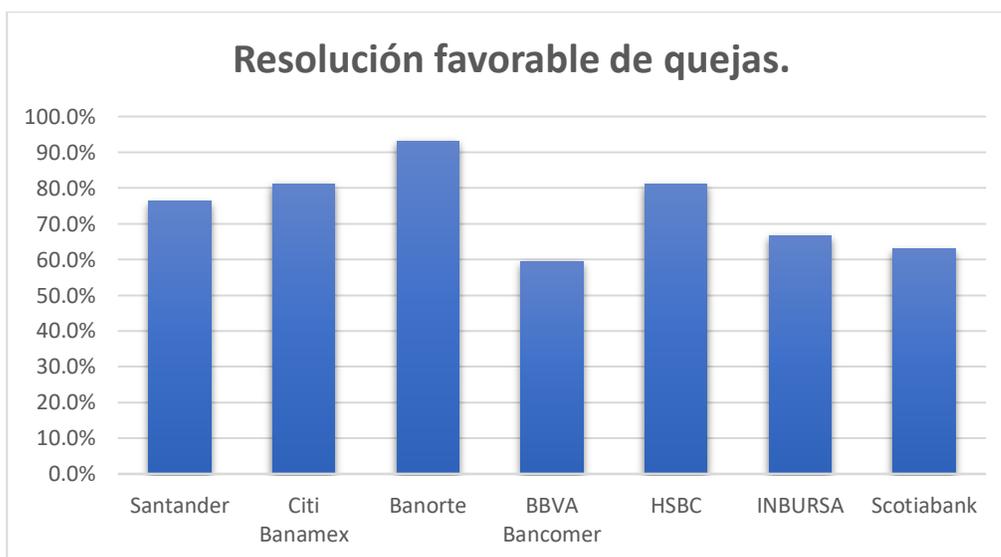
Fuente: CONDUSEF Consultado el día 18/09/2018 Sitio Web https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

<i>Institución Financiera</i>	<i>Total de reclamaciones</i>
Santander	578,395
City Banamex	571,183
Banorte	327,825
BBVA Bancomer	264,025
HSBC	159,032
INBURSA	75,943
Scotiabank	30,968

Como se puede observar, la institución financiera con más reclamaciones registradas a septiembre de 2018 es Santander y City Banamex, superando las 500 mil reclamaciones. La institución con menos reclamaciones es Scotiabank el cual presento por arriba de 30 mil quejas denunciadas ante la CONDUEF.

Derivado de este conjunto de reclamaciones, la CONDUSEF realiza los procedimientos adecuados para llegar a una resolución favorable del conflicto entre el usuario y las instituciones financieras. En base a la CONDUSEF, del total de reclamaciones que recibió de las 7 principales instituciones financieras que fueron 2,007,371, y tomando en cuenta la tabla de reclamaciones por institución, se analiza que los siguientes porcentajes representan por cada institución financiera el conjunto de quejas y reclamaciones que tuvieron una resolución favorable.

Institución Financiera	Total de reclamaciones	de Resolución favorable
Santander	578,395	76.3%
City Banamex	571,183	81.2%
Banorte	327,825	93.1%
BBVA Bancomer	264,025	59.3%
HSBC	159,032	81.1%
INBURSA	75,943	66.6%
Scotiabank	30,968	62.9%



Fuente: CONDUSEF Consultado el día 18/09/2018 Sitio Web https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

Tal como se ve en la gráfica, el banco que más ha resuelto sus quejas y denuncias es Banorte, el cual logro una resolución favorable por arriba del 90%, seguido de City

Banamex y HSBC con un porcentaje por arriba del 80%. El banco con menos resolución favorable para sus clientes es Bancomer, el cual solo logró el 59% de atender de forma favorable sus quejas y denuncias ante la CONDUSEF. Teniendo en cuenta la tabla anterior, se puede apreciar que City Banamex es uno de los que más quejas y denuncias presenta, sin embargo, también es el que más resolución favorable tiene, mientras que Bancomer presenta alrededor del 50% de las quejas y denuncias de City Banamex, pero tiene el nivel más bajo entre los bancos con resolución favorable. Por lo cual se puede analizar desde diversos puntos de vista, como el número de quejas y denuncias presentadas o el número de porcentaje de resolución favorable, en el primero se muestra la ineficiencia de las instituciones financieras para atender un requerimiento del cliente y el otro muestra la eficiencia de atender las insatisfacciones del cliente para lograr una resolución favorable, es importante resaltar que si el banco atiende demasiados insatisfacciones es que en realidad están fallando sus procesos desde antes, por lo cual es más influyente el hecho de que banco tiene más quejas y denuncias.

Una vez que los usuarios de servicios financieros presentan sus quejas y denuncias, la CONDUSEF analiza si el conflicto requiere de alguna sanción para el banco debido alguna infracción a la normatividad para el Sistema Financiero Mexicano. Las sanciones las define la normatividad y son aplicadas por la CONDUSEF, la normatividad que define más multas y denuncias es la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros.

Cada ley define la cause y el monto por el cual se imponen las multas. Para las entidades de banca múltiple, la CONDUSEG hace público las multas impuestas por no cumplir la normatividad aplicable.

Institución Financiera	Monto Total de Sanciones
Santander	1,957,377
City Banamex	18,400,689
Banorte	1,452,216
BBVA Bancomer	4,754,168
HSBC	165,563
INBURSA	601,865
Scotiabank	86,858



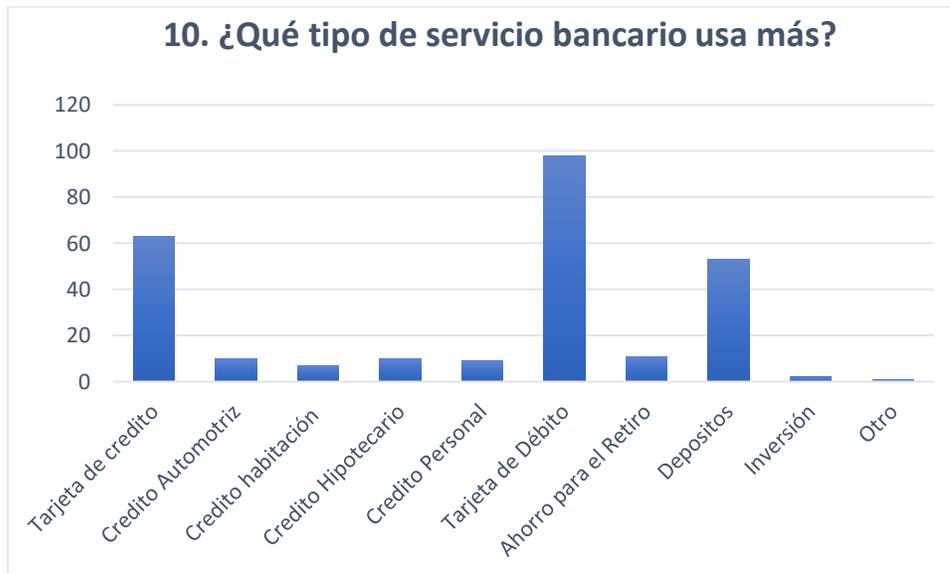
Fuente: CONDUSEF Consultado el día 18/09/2018 Sitio Web https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

Como se puede observar en los siguientes datos, el banco más multado es el City Banamex, el cual desembolso un monto total alrededor de 18 millones de pesos por no seguir la normatividad. Al igual que en el número de quejas y denuncias, Banamex

está por arriba de los parámetros con los que se evalúan y se comparan las deficiencias operativas del proceso.

Análisis de servicios Tarjetas de Crédito

Para realizar un enfoque más práctico y detallado para el análisis de esta investigación basado en la operación de las instituciones financieras, nos enfocaremos en la evaluación de productos específicos. Se seleccionó el producto de tarjeta de crédito, crédito hipotecario y el servicio de nómina. Los dos primeros por ser los servicios que conllevan más costo para los usuarios y representan el principal servicio para los bancos y el servicio de nómina fue seleccionado por ser uno de los más usado en México, sin embargo, no conlleva un costo constante como en los créditos y se puede analizar con un mejor enfoque de servicio al cliente.



Fuente: Encuesta Calidad de Servicios Financieros Elaboración Propia.

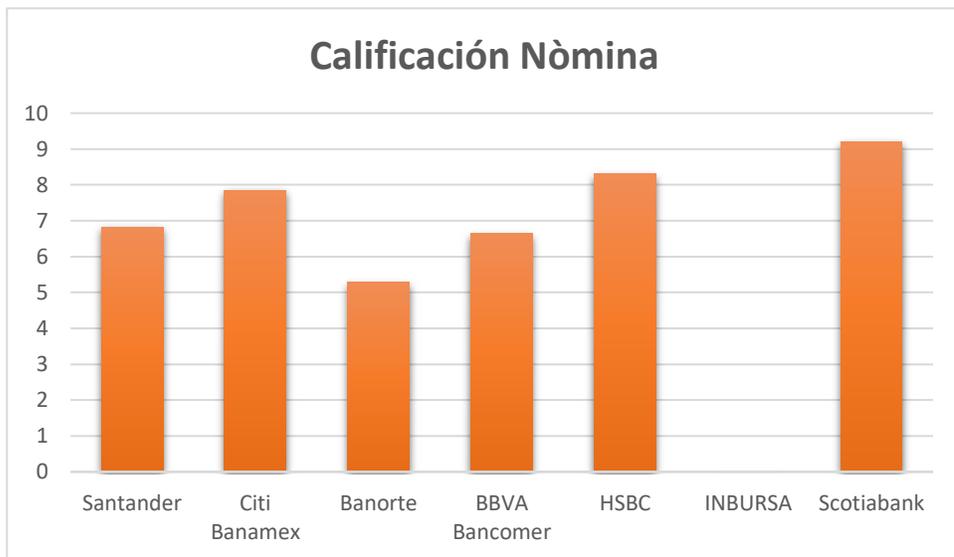
En base a la encuesta de Calidad de Servicios Financieros en México 2018 (ver Anexo 1), se puede observar que tanto la tarjeta de crédito, tarjeta de nómina y el servicio de depósitos y transferencias de dinero son los más solicitados por los clientes, mientras que las inversiones tienen menor impacto. Los créditos con menos clientes son los que se enfocan a un producto como el automotriz, habitación o hipotecario y se caracterizan por ser a plazos largos (más de un año), por lo cual no son tan solicitados por el cliente con la misma frecuencia como los de corto plazo.

Para analizar el servicio de tarjeta de crédito, se consultó en el Buro de Entidades Financieras el indicador en donde se realiza una evaluación a un producto en específico. La CONDUSEF realiza esta evaluación en base a datos estadísticos de número de quejas, reclamaciones y número de contratos emitidos. Se realiza una comparación entre estos datos para determinar una evaluación que corresponde el 1 al 10. El cual funciona como dato para representar la eficiencia operativa de cada producto en un intervalo por diversas instituciones financieras, apoyando al usuario a realizar comparaciones entre varios bancos que ofrecen un producto similar.

En base a los datos consultados por la CONDUSEF, se registraron los siguientes datos:

<i>Institución Financiera</i>	<i>Calificación Nomina</i>	<i>Crédito Hipotecario</i>
Santander	6.82	4.32
City Banamex	7.84	9.6
Banorte	5.28	5.08
BBVA Bancomer	6.64	5.33
HSBC	8.3	7.15
INBURSA	N/A	N/A
Scotiabank	9.21	5.26

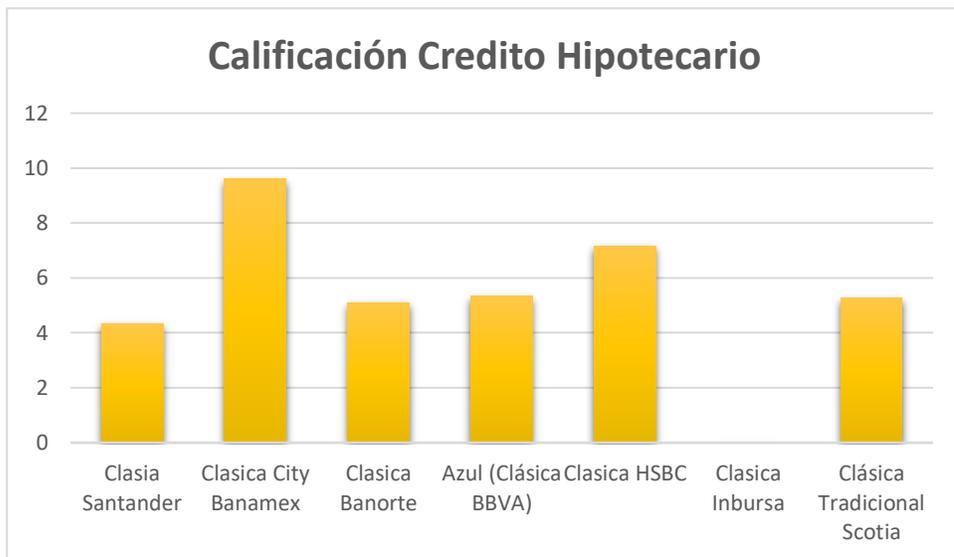
El servicio de nómina es uno de los más usados por los clientes bancarios, un servicio que consta de brindar una cuenta bancaria a una persona, medio por el cual, se puede recibir un monto de dinero, principalmente por un servicio laboral ofrecido. Este servicio no tiene un costo para el cliente, por lo tanto, es un servicio en donde se refleja principalmente el servicio al cliente.



Fuente: CONDUSEF Consultado el día 18/09/2018 Sitio Web https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

Como se puede observar, la calificación por este servicio es baja considerando que es uno de los servicios más ordinarios que puede ofrecer un banco, ya que no conlleva un costo o una ganancia para el cliente expresado en forma monetaria. Sin embargo, se han presentado quejas que comprueban que el servicio no es tan eficiente como espera el cliente, el cual puede ver problemas por fallas internas del banco que pueden ir desde ocasionar un retraso en la transacción, no reflejar un saldo correcto en la cuenta, movimientos en la cuenta sin reconocer, etc.

En base a la gráfica presentada se puede apreciar que Scotiabank cuenta con la calificación más alta por este servicio con una calificación por arriba de 9, mientras que el más bajo es para Banorte, seguido de BBVA Bancomer los cuales tienen una calificación menor del 7. El promedio de la calificación por este producto entre las instituciones con más clientes es del 7.3, el cual es considerado como bajo por que conlleva no conlleva un proceso complejo a comparación de un crédito o una inversión.



Fuente: CONDUSEF Consultado el día 18/09/2018 Sitio Web https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

En la siguiente gráfica se presenta la comparación de calificaciones por el producto de crédito hipotecario. De acuerdo con los datos recopilados por la CONDUSEF, la calificación corresponde a City Banamex, mientras que el más bajo es para Santander. El promedio entre las calificaciones por el crédito hipotecario es de 6.1, aún más bajo por el servicio de nómina, tomando en cuenta que el crédito hipotecario influyen datos como el costo expresado en intereses y con largos plazos para cubrir un crédito de este tipo.

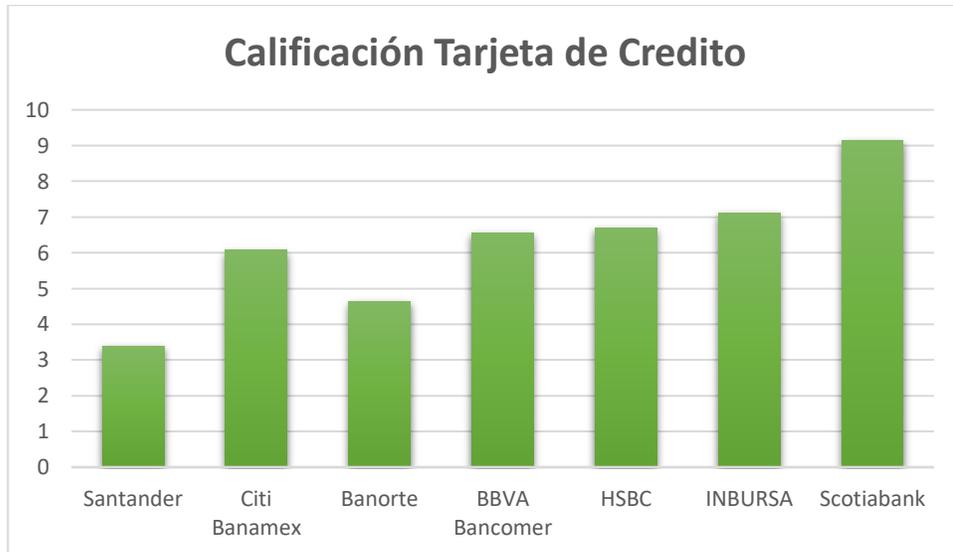
Para realizar el análisis de la tarjeta de crédito personal, se añadió un dato comparativo como es el CAT (Costo Anual Total), el cual expresa en porcentaje el costo que engloba este producto por un año, como ya se explicó anteriormente. Para analizar este producto, se seleccionó las tarjetas más básicas que ofrecen con el objetivo de hacer más equitativo el análisis de comparación.

Institución Financiera	Tarjeta	Anualidad	CAT %	Calificación Tarjeta de Crédito
Santander	Clásica Santander	600	63.05	3.39
City Banamex	Clásica City Banamex	645	91	6.07
Banorte	Clásica Banorte	600	73.8	4.63
BBVA Bancomer	Azul (Clásica BBVA)	671	68	6.56
HSBC	Clásica HSBC	630	87.7	6.69
INBURSA	Clásica Inbursa	300	57.1	7.12
Scotiabank	Clásica Tradicional Scotiabank	600	78.1	9.15



Fuente: CONDUSEF Consultado el día 18/09/2018 Sitio Web https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

Como se observa en la gráfica, todos los porcentajes de CAT superan el 50%, el más alto corresponde a la tarjeta Clásica City Banamex el cual está por arriba del 90%, mientras que el más bajo corresponde a la tarjeta Clásica Inbursa. El promedio de CAT entre las entidades seleccionadas es de 74.1%, considerado alto, principalmente por el interés que se paga y en algunos casos por el monto de anualidad que se debe pagar el cliente, añadiendo las comisiones por servicio y las establecidos por mal uso o situaciones extraordinarias.



Fuente: CONDUSEF Consultado el día 18/09/2018 Sitio Web https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

La evaluación de las tarjetas de crédito determina que el mejor calificado por la CONDUSEF es Scotiabank el cual supera el 9, seguido de Inbursa el cual tiene 7.1, mientras que el más bajo es Santander el cual también es el más bajo en el Crédito Hipotecario, en cambio Scotiabank también tiene la mejor calificación en la cuenta bancaria de Nomina.

4.4 Preferencias a Instituciones Financieras Bancarias Extranjeras.

Como se ha observado y analizado, la influencia de los bancos extranjeros en el Sistema Financiera Mexicano desempeña un papel fundamental. El efecto de que industrias entren a un país puede tener un resultado favorable, al generar una mayor diversidad para el público de elegir entre un producto u otro, entre una empresa u

otra, en donde entra el concepto de competencia, el cual le da oportunidad al público de escoger entre varias oferentes de un producto, lo cual cada empresa deberá competir con otras ofreciendo un mejor servicio o un mejor precio.

En México, se encuentran establecidos bancos como Citigroup, BBVA, HSBC y Scotiabank, los cuales han logrado competir e incluso superar a instituciones nacionales. A través de la historia se han presentado adquisiciones y fusiones a gran escala, convirtiéndose en la estrategia perfecta para entrar a México y ser capaces de competir rápidamente aprovechando instituciones ya establecidas ya que no entraron a competir con los bancos nacionales, si no que los adquirieron.

Un banco extranjero tiene su matriz ubicado en otro país, por lo cual, sería normal pensar que los dueños de dicha institución son extranjeros, sin embargo, las instituciones financieras que son públicas pueden tener accionistas en todas las partes del mundo en donde cotiza dicha institución, incluso aquí en México. Los dueños que tengan la capacidad de tomar decisiones en la operación de alguna institución financiera manejan sus actividades conforme a su modelo de negocios que adoptan dependiendo el origen de cada institución.

En base a la preferencia de los mexicanos hacia las instituciones financieras con capital extranjero se puede gestionar a partir de tres puntos los cuales son: eficiencia operativa, tecnología y mejores costos y ganancias. El primer punto hace referencia al buen servicio que ofrece los bancos, básicamente se enfoca a la atención al cliente, en la facilidad de que un cliente pueda realizar cualquier operación financiera viviendo una experiencia totalmente satisfactoria.

El segundo punto se basa en la influencia de la tecnología sobre los servicios financieros, un elemento importante tanto para facilitar la operación bancaria como a facilitar al cliente realizar operaciones con sus servicios, este punto se relaciona con el primero ya que se ha implementado la tecnología interactiva que ayuda a realizar diversas actividades a través de plataformas digitales desde cualquier punto cumpliendo con la satisfacción del cliente y ayudando a la institución financiera a reducir costos, lo cual nos lleva al tercer punto. El objetivo de toda empresa establecida es ofrecer costos y ganancias que pueden ser competitivos en el

mercado, para lo bancos no es diferente, como ya se ha explicado, ofrecen productos financieros que generan costos o ganancias, los cuales deben ser competitiva para sobrevivir en el mercado y ganar clientes.

Estos puntos que se analizan para determinar la calidad de servicios financieros son muy similares a los puntos analizados para determinar la calidad de servicios financieros que se abordaron en este capítulo, por lo cual, las personas que prefieren a bancos extranjeros porque se han convencido de que ofrecen un mejor servicio desde un punto de vista de atención al cliente o mejores ganancias. Las instituciones extranjeras ya se establecieron desde hace años en México, ayudando a la competitividad e impulsado el Sistema Financiero Mexicano ya que el Sector Bancario es uno de los más importantes actualmente resultado de la expansión de este tipo de bancos extranjeros.

CAPITULO V REFORMAS ESTRUCTURALES, CONTROL Y ESTRATEGIAS.

5.1 Estrategias del Sector Bancario.

El Sector bancario en México ha ido cambiando constantemente, como se ha explicado en el primer capítulo, los antecedentes de los bancos remontan desde años atrás, sin embargo, es totalmente diferente al sistema que se maneja actualmente, desde la forma de hacer operaciones, como hacerlas y la complejidad de factores que se toman en cuenta hoy en día.

En México y en el mundo se ha registrado un crecimiento de instituciones financieras, creando grandes sistemas que respaldan la economía de un país, con objetivos de implementar proyectos para tener mayor bancarización en el país. Un banco tiene ingresos principalmente por servicios de crédito por lo cual, las instituciones bancarias enfocan sus estrategias en los productos financieros que generan más utilidad.

En base a cifras de al CNBV la cartera crediticia total del sistema bancario aumento 9.4% en el 2017, de lo cual, más del 80% fue aportado por el grupo de los siete bancos con más participación en el mercado, siendo Scotiabank el que más crecimiento presento.

El crecimiento se deriva principalmente por crédito a empresas, lo que indicia un desarrollo empresarial, así como un incremento en el número de pequeñas y medianas empresas que buscan una fuente de inversión y acuden a los bancos a solicitar créditos, de tal forma el sector de banca de desarrollo creció gracias a este sector empresarial. Sin embargo, en México ha existido incertidumbre que afecta las expectativas tanto del sector bancario como otros sectores financieros, por ejemplo, el entorno de la renegociación del TLCAN ha presentado afectaciones en el crédito empresarial debido a que procesos en donde se ven afectados por factores que están en juego dentro de la negociación se han detenido para prevenirse a una variación en precios o indicadores financieros.

Independientemente del crecimiento presentado por la CNBV, estos factores al ser volátiles pueden provocar una tendencia negativa en un lapso corto por la volatilidad de las tasas de interés, por lo cual los bancos han cuidado la calidad de sus carteras, así como su rentabilidad. Durante el 2018, México presenta riesgos como asuntos electorales, políticos, relaciones exteriores, volatilidad de precios de referencia externos como de materias primas, tasas de interés e incluso asuntos políticos externos.

Los bancos y en general el sector financiero han desarrollado sistemas eficientes que les han permitido un crecimiento sólido a través de diversas formas, una es reduciendo los costos de transacción, en donde se canalizan la asignación de recursos. Los intermediarios y agentes son los encargados de manejar los mecanismos de asignación efectiva de recursos, los cuales deben obtener recursos a través de depositarios para posteriormente colocarlos en proyectos productivos para generar una ganancia.

“Las instituciones financieras en general han desarrollado como otra estrategia y la más importante, el acceso a servicios financieros con facilidad para todo el sector de la población. Para el sector bancario, los servicios más usados son las cuentas de crédito y ahorro, de ahí le siguen la de seguros los cuales ayudan a gestionar riesgos financieros y mejorar la calidad de vida bajo una buena administración de los mismos riesgos.”²¹

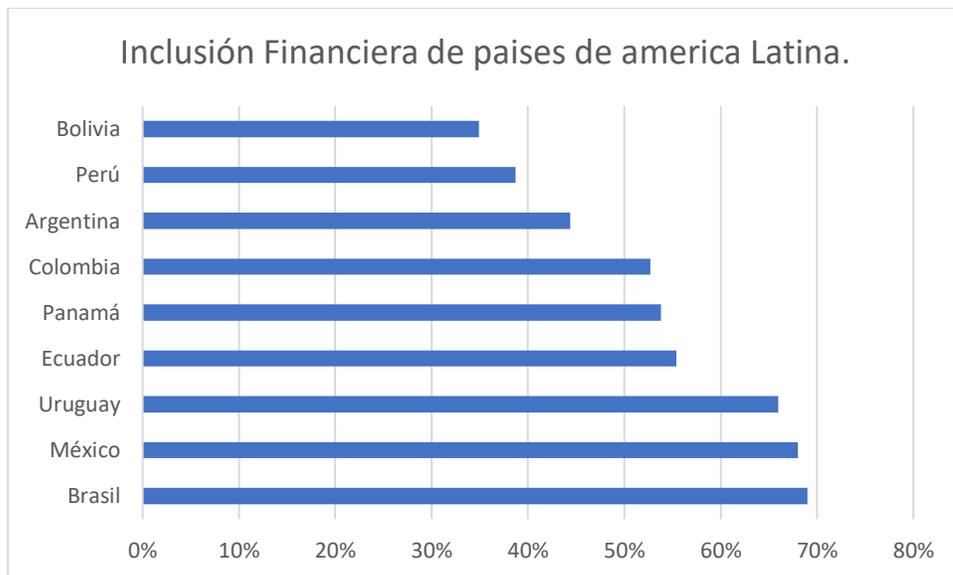
A estos recursos se le denomina inclusión financiera, la cual ya se ha abordado en esta investigación anteriormente, y que para los bancos se ha convertido en prioridad y al mismo tiempo las autoridades apoyan esta estrategia para el crecimiento del sector financiero en general. De acuerdo con el Banco Mundial, la inclusión financiera es uno de los 17 “Objetivos de Desarrollo Sostenible” para el crecimiento económico en general en el mundo.

México es un país considerado con un bajo nivel de inclusión financiera con un porcentaje de 68% de acuerdo con los datos de la CNBV en el reporte de Inclusión

²¹ Banxico. (2018). Política Monetaria. 15/11/2018, de Banco de México Sitio web: <http://www.anterior.banxico.org.mx/politica-monetaria-e-inflacion>

Financiera 2018 al no integrar a la mayoría de la población en los servicios financieros, si bien cuenta con instituciones financieras con una gran diversidad de servicios, aun no se logra implementar en la gran mayoría de la población al tener un sector de ahorro, créditos e inversión en la informalidad, en donde no hay regulación ni control adecuados para controlar fenómenos que puedan afectar el capital, en cambio en una institución cuenta con la regulación adecuada y la formalidad para mitigar riesgos tanto macroeconómicos como internos de la operación financiera.

El Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), ha desarrollado una investigación en donde determina que el promedio de las familias que conforman los países integrantes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico cuenta con el 51% de inclusión financiera, entre los países más destacados son Brasil, Uruguay, México y Panamá los cuales están por arriba del 50% como se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente: OCDE Artículo: La educación financiera en América Latina y el Caribe.

Derivado de la falta de inclusión financiera, se ha implementado una política a nivel nacional en donde se busca orientar un conjunto de programas y acciones dentro de los agentes económicos que integran el Sistema Financiero Mexicano. De manera coordinado entre las instituciones y las autoridades buscan integrar más a las

personas que integran el agente de “familias”, quienes se integran en el sector informal de servicios financieros. A través de la educación financiera y la protección al usuario, el Sistema Financiero tendrá un mayor soporte para garantizar una estabilidad entre los servicios financieros y al mismo tiempo reducir riesgos que puedan provocar contingencias afectando el capital tanto de los usuarios como de las instituciones financieras lo que provocaría mayores problemas económicos a nivel nacional.

Cuando se habla de inclusión financiera, se entiende por un acceso con mayor facilidad para los usuarios. Derivado de este factor, se ha implementado la tecnología financiera digital, en particular el mayor uso de los teléfonos móviles a nivel mundial, a través de aplicaciones en donde los usuarios pueden realizar varias operaciones con un costo y riesgos más bajos convirtiéndose en otra estrategia del sector bancario.

La digitalización de los servicios financieros brinda la facilidad de realizar pagos, transferencias, consultas, etc. Este conjunto de operaciones digitales debe estar reguladas, por lo cual los bancos deben asegurarse de que sus plataformas tengan la seguridad digital apropiada para el cliente. Las autoridades financieras han expedido leyes en donde regulan este tipo de operaciones, como la Ley de para Regular Instituciones de Tecnología Financiera en donde adicionan disposiciones para la Ley de Instituciones de Crédito, Ley de Mercado de Valores, Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito y en general leyes enfocadas a regular agrupaciones financieras. La implementación de estas leyes es con el objetivo de prevención e identificación de operaciones con recursos y procedencia ilícita.

La “Ley Para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera” en el artículo 2 menciona “- Esta Ley está basada en los principios de inclusión e innovación financiera, promoción de la competencia, protección al consumidor, preservación de la estabilidad financiera, prevención de operaciones ilícitas y neutralidad tecnológica. Dichos principios deben ser respetados por todos los sujetos obligados por esta Ley, respecto de su operación, así como las Autoridades Financieras al ejercer sus facultades”. En general, la aplicación de estas leyes es supervisada por las

autoridades correspondientes como la CNBV, Banxico, CONSAR, CONDUSEF, entre otras. Incluso estas mismas autoridades, principalmente las que tienen más acercamiento con el cliente realizan actividades para que la población tenga más acercamientos con los temas financieros a través de capacitaciones sobre servicios de créditos y financiamiento, sus diferentes tipos, ventajas de obtener créditos para empresas en crecimiento, entre otros con el objetivo de impulsar tanto a las empresas como a las personas de hacer uso de los servicios financieros para obtener un beneficio.

5.2 Control en sistemas operativos y calidad al cliente.

La Política Nacional busca implementar los servicios financieros con calidad e innovación. Factores en los que las instituciones financieras trabajan para ofrecer sus servicios con estas características. Uno de los factores internos más importantes es la calidad, un recurso que genera ventaja competitiva, sin embargo, definir la calidad de servicios financieros es algo complejo, ya que, al hablar de calidad, engloba términos intangibles como la seguridad, empatía, confianza y capacidad de respuesta.

Por lo cual, para medir y analizar la calidad se desarrolló todo el análisis y estudio descrito en los tres capítulos anteriores de esta investigación. En donde se evaluó tanto la seguridad, a través de la normatividad y cumplimiento de esta por parte de las instituciones financieras, al igual que los problemas de delincuencia que amenazan dicho sector bancario y la forma de mitigar el riesgo por parte de las instituciones financieras y de las autoridades. La percepción del cliente, analizando que sector de la población que tiene actualmente un servicio, verificar si ha superado o no las expectativas que tiene del mismo, si le genera confianza derivado de la experiencia el cual beneficia al banco al tener un cliente seguro. La capacidad de respuesta se relaciona con la eficiencia operativa de dicho servicio, si es una inversión, verificar que en verdad tenga la capacidad de obtener una ganancia o beneficio o un crédito que pueda satisfacer mis necesidades siempre y cuando se tenga la capacidad para hacer frente a las obligaciones que dicho crédito me genere.

Así mismo se evaluaron y analizaron las deficiencias, con ayuda de las autoridades financieras, se verificó que tanto incumplen la normatividad financiera por parte de

los bancos más populares de México, las malas experiencias de los usuarios que generan desconfianza y descontento con la institución financiera, así como la volatilidad de factores económicos que alteran los beneficios de los servicios financieros. Consecuencia de las deficiencias, las personas acuden a la misma institución o a las autoridades como la CONDUSEF, en donde el usuario tiene la oportunidad de expresar sus inconformidades, lo cual ayuda a generar una mayor transparencia en la relación de cliente con su banco de preferencia, ver a gran escala la mayor problemática de la operación de las instituciones financieras. Ayudando a tener una visión general y tomar decisiones por parte de las autoridades y de las instituciones financieras, como cambios o actualizaciones en la normatividad, manipular los índices de referencias para mitigar riesgos, entre otros.

Otra estrategia para el Sistema Financiero Mexicano es la regulación bancaria la cual en México es compleja, con una gran historia resultado de los cambios históricos en el contexto financiero y económico en nuestro país. Derivado de las condiciones macroeconómicas que afectaron la estabilidad económica del país, se han generado cambios en la regulación financiera, principalmente ocasionado por las diversas crisis económicas, la más actual en la década de los 90, en donde las variables financieras como la valuación del peso y las tasas de interés tuvieron severas alteraciones afectando al Sistema Financiero Mexicano.

Por lo cual, las instituciones financieras se han visto obligadas a ser reguladas detalladamente por las autoridades correspondientes, creando un marco normativo que cubre una serie de necesidades para el capital y riesgos que afrontan los usuarios de servicios financieros. El objetivo de la normatividad financiera es generar una operación con transparencia, menores riesgos, seguro y con facultad por parte de las autoridades para supervisar y actuar cuando sea necesario. Con estos factores se crean un contexto regulador con medición de riesgos, centrado en controles y operaciones.

Un control por parte de las instituciones financieras es el control de corrupción el cual tiene como objetivo mitigar riesgos de amenazas y corrupción en las operaciones

bancarias. Una forma de lograr es a través de la normatividad implementada por los órganos reguladores y con ayuda de políticas y control interno para el cumplimiento de la ley. lo cual dará un beneficio al desarrollo financiero y al mismo tiempo un índice mayor de calidad de servicios financieros.

Con relación a las variables macroeconomías como lo son la inflación, las instituciones financieras se enfocan a mitigar riesgos a través de estudios financieros que ayudan a prevenirse de contingencias económicas, tomando como acciones las estipuladas en la normatividad principalmente el cambio de tasa de interés bajo la normatividad.

Derivado de las mala prácticas y abusos por parte del sector bancario, mismos que la CONDUSEF se ha encargado de solucionar, se han implementado nuevas reglas, especialmente en el tema de cobranza, que, en algunos casos, la institución financiera no se encarga de realizar el cobro, si no que les transfiere esa actividad a despachos de cobranza. Unos de los conflictos más frecuentes están relacionados al abuso de solicitud de pago de una deuda a través de amenazas, ofensas y otras prácticas negativas. A través de la implementación de la Reforma Financiera, la CONDUSEF implementa acciones para mejorar el servicio de cobranza al usuario.

Por lo que la CONDUSEF obliga a las instituciones financieras a cumplir ciertos lineamientos para gestionar cobranza al usuario, implementando un horario para poder realizar las llamadas, identificarse con nombre e institución, no enviar a los usuarios documentos judiciales en los cual sirva de forma intimidante para el usuario, no realizar los cobros de deuda ya que solo podrá realizar esta actividad la institución financiera y no el despacho, entre otro.

Actualmente las instituciones financieras tienen la necesidad de ser solidas ante el público usuario, a través de fortalecer el marco legal que dé garantías institucionales al invertir, pedir un crédito o cualquier actividad.

Conclusiones.

Derivado de esta investigación en donde se aplicaron un conjunto de métodos para determinar la importancia de la calidad de servicios financieros a través de diversos indicadores como lo son la inclusión financiera principalmente, concepto de donde se desglosa factores como atención al cliente, medios de distribución y los costos de productos financieros.

Como se mencionó, el Sistema Financiero Mexicano está formado por instituciones, entidades reguladores y familias. Cada integrante desarrolla una función muy importante y son esenciales para el funcionamiento del Sistema Mexicano Financiero, por lo cual, si uno presenta dificultades para desarrollar sus funciones, el Sistema Financiero presentaría dificultades para mantener un equilibrio o un desarrollo económico en México.

Esta investigación analizo principalmente el agente que representa las familias, sector que representa la población mexicana y a los usuarios de servicios financieros. Se realizo un análisis sobre los tres factores más importantes que determinan la satisfacción del cliente hacia sus productos e instituciones las cuales son atención al cliente, medios de distribución y costos, mismos factores que definen la calidad de los servicios financieros.

Dentro de los factores analizados, se realizó la investigación sobre el Sistema Financiero Mexicano, el cual es un sistema sólido, con una regulación adecuada, sin embargo, al analizar el nivel de inclusión financiero, concepto que hace referencia al nivel de población que cuenta con un servicio financiero, el cual arrojó un resultado de 68% de los mexicanos cuenta con servicios financieros. Siendo un porcentaje bajo considerando el contexto económico en México, considerado un país en desarrollo, pero con una bancarización baja debido a la mala imagen que proyectan los bancos al público.

El prestigio de los bancos hacia el cliente parte de malas experiencias del cliente con su institución, el cual fue analizado a partir de indicadores que se obtuvieron de los agentes reguladores del Sistema Financiero Mexicano, principalmente la

CONDUSEF, organismo que atiende las quejas y denuncias de los usuarios, mismo que recaba información sobre las quejas y realizando análisis sobre los problemas más representativos que tienen los bancos el cual determinó que aproximadamente un 27% ha percibido un abuso de su institución financiera.

Se realizó un análisis a través de la Encuesta Calidad de Servicios Financieros (Ver Anexo 1) el cual determinó que la **tarjeta de crédito y el servicio de nómina** son los más usados, mismos que tienen más quejas y denuncias ante la CONDUSEF, entre los que resaltan son:

- Cargo no reconocido por consumos efectuados
- Entrega incorrecta del monto de efectivo solicitado.
- Pago automático mal aplicado.
- Retiro no reconocido
- Cobro de comisiones no reconocidos
- Pagos no acreditados
- Depósitos no acreditados

Al analizar el servicio más usado, se investigó cual era la institución financiera más solicitada, siendo **City Grupo Banamex y BBVA Bancomer**, juntos ocupan más del 50% del mercado de banca múltiple en México. De las instituciones que registran más quejas y reclamaciones, son **Santander, City Banamex y Banorte**, mismos que registran un monto mayor por sanciones añadiendo a **BBVA Bancomer** quien se posiciona en el segundo lugar seguido de City Banamex como las más multadas en México al primer semestre del 2018 de acuerdo con los datos de la CONDUSEF.

Posteriormente se realizó un análisis sobre los servicios financiero más usados en México de los cuales resaltan la nómina y tarjeta de crédito, siendo Scotiabank con mejor calificación tanto para el servicio de nómina como para tarjeta de crédito, sin embargo, Inbursa resalta al tener el CAT más bajo en la tarjeta de crédito.

Por lo que se observó, el nivel de satisfacción es adecuado en más del 50% de las personas que fueron encuestadas (Ver Anexo1), sin embargo, aún existe un porcentaje promedio de 30% quienes expresaron una insatisfacción, al igual que los usuarios que han manifestado un abuso por parte de su institución. Estos problemas

se derivan de una mala operación de los bancos hacia el cliente, mismo que aún tienen una imagen desagradable lo que ocasiona que la población no contrate un servicio financiero, al igual que en los medios de distribución y la educación financiera es deficiente.

Una vez realizado el estudio correspondiente, se **AFIRMA** la hipótesis planteada, debido a que México tiene un bajo nivel de inclusión financiera y a la vez una imagen dificultoso por parte de la mayoría de los mexicanos hacia las instituciones bancarias al no estar satisfechos con los servicios financieros bancarios bajo los términos de **atención al cliente, medios de distribución y precios de sus productos**, los cuales se mostraron anteriormente, a través de la encuesta “Calidad de Servicios Financieros”, el cual abordo estos tres factores, mismos que no obtuvieron un resultado favorable para las instituciones financieras, principalmente bancos, de igual forma las estadísticas recabadas de la problemática que afrontan los bancos atendidas por la CONDUSEF sostienen que el servicio brindado por estas instituciones aun es deficiente, siendo el sector bancario, el más grande de todo el Sistema Financiero Mexicano al recabar la mayor parte de recursos de la población mexicana, convirtiéndose en un punto de atención de mejora e inclusión para mejorar, tanto al Sistema Financiero como a la economía en general de México.

En conclusión, la baja inclusión financiera se atribuye a una calidad baja de servicio por parte de las instituciones financieras, de igual forma la escasez en medios de distribución en entidades rurales, un factor importante para incluir a personas de bajos recursos al Sistema Financiero Mexicano, el cual se puede fortalecer aún más, con ayuda de las instituciones financieras y del estado a través de sus organismos reguladores para mejorar el desarrollo económico del país a través de una mejor distribución de recursos financieros y mejorando en la operación y atención al cliente.

ANEXO 1
CUESTIONARIO

CALIDAD DE SERVICIOS BANCARIOS EN MÉXICO.

Buenos días/tardes,

El propósito de este cuestionario es obtener información con fines de investigación respecto a la calidad de servicio bancario en México.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para fines de esta investigación.

Edad
.....

Sexo

	Hombre		Mujer
--	--------	--	-------

Por favor marque las respuestas de las siguientes preguntas

Pregunta que hace referencia al acceso de servicios financieros en México, en donde observamos la cantidad de las personas encuestadas que cuentan con algún servicio financiero.

1. ¿Es usted usuario de algún servicio bancario actualmente o alguna vez uso alguno?

Si

No

Preguntas que hacen referencia a la satisfacción del cliente desde diversos puntos de vista y formas en que las instituciones financieras interactúan con el cliente.

2. ¿Cuántas veces ha visitado su sucursal en los últimos 3 meses?

- 1-3 veces
- 4-9 veces
- 10-19 veces
- 20 veces o mas
- Nunca

3. ¿Está satisfecho con la atención que ha recibido en su sucursal?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

4. ¿Está satisfecho con la atención que recibe vía telefónica por parte del banco?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

5. ¿Está satisfecho con el servicio financiero que contrato con su banco?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

6. ¿Ha experimentado algún tipo abuso por parte de su banco?

Si
No

7. ¿Cuál fue la razón por la que usted sufrió un descontento con su banco?

Abuso o amenazas para cobrar una deuda
Insistencia telefónica para cobrar u ofrecer algún servicio
Pagos automáticos mal aplicados (Domiciliación)
Cobro de comisiones por servicios no reconocidos
Entrega incompleta de dinero en cajeros automáticos
Cobro no reconocido de intereses.
Pagos, depósitos o transferencias mal aplicados.
Otro: _____

Preguntas sobre las preferencias de instituciones y servicios financieros, así como el análisis por parte de datos de la CONDUSEF en base a las instituciones preferidas por los usuarios y los servicios más usados.

8. ¿Acudió a la CONDUSEF o alguna otra institución para notificar su queja?

SI
No

9. ¿Cuál es el banco de su preferencia?

CitiBanamex
BBVA Bancomer
Santander
Banorte

Scotiabank

Inbursa

Banco Azteca

Otro: _____

10. ¿Qué tipo de servicio bancario usa más?

Tarjeta de Crédito

Crédito de Auto

Crédito de habitación

Crédito hipotecario

Crédito Personal

Tarjeta de Debito

Ahorro para el retiro

Depósitos

Valores de instrumentos de inversión

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta

Listado de Abreviaturas.

CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

CNBV: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

IPAB: Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

CONSAR: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Banxico: Banco de México.

FND: Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero.

BANSEFIN: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.

BANCOMEXT: Banco Nacional de Comercio Exterior

BANOBRAS: Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

BANJERCITO: Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada

NAFIN: Nacional Financiera.

SHF: Sociedad Hipotecaria Federal.

FOCIR: Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural.

FIRA: Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura.

LIC: Ley de Instituciones de Crédito.

SOFOLLES: Sociedades Financieras de Objeto Limitado.

TLCAN: Tratado de Libre Comercio de América del Norte.

SPEI: Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios. Especificar en la tesis.

BANORTE: Banco Mercantil del Norte.

SOFIPO: Sociedades Financieras Populares.

SOFINCO: Sociedades Financieras Comunitarias.

SOCAP: Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

SOFOMES: Sociedades Financieras De Objeto Múltiple.

EMBI: Emerging Markets Bond Index.

TIIE: Tasa De Interés Interbancaria.

Libor: London Interbank Offered Rate.

GAT: Ganancia Anual Total Neta.

CAT: Costo Anual Total.

CONAIF: Consejo Nacional de Inclusión Financiera.

T- MEC: Acuerdo México-Estados Unidos-Canadá.

Carece: Comisión Federal de Competencia Económica.

CAF: Banco de Desarrollo de América Latina.

BIBLIOGRAFÍA

Robert J. Carbaugh. (2009). Economía Internacional. México: CENGAGE Learning.

Venegas Martínez, Francisco. (2006). Riesgos financieros y económicos: productos derivados y decisiones económicas bajo incertidumbre. México: CENGAGE Learning.

Varela Juárez Carlos. (2017). Marco Jurídico del Sistema Bancario Mexicano. México: Trillas.

Salvador Mercado. (2009). Sistema Financiero Mexicano. México: Mc Graw Hill.

Manuel Diaz Mondragón, Vázquez Carrillo Nitzia . (2016). Sistema Financiero Mexicanos. México: Trillas.

Pilar Gómez Fernández. (2015). Gestión de Control del Riesgo de Crédito en la Banca. España: DELTA.

Víctor Manuel García Padilla. (2014). Introducción a las finanzas. México: Grupo Editorial Patria.

José Antonio Morales Castro. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

José María Cubillo. (2014). Estrategias de Marketing Empresarial. Madrid: ESIC.

Jorge Pérez Barbeito. (2014). Finanzas internacionales: cómo gestionar los riesgos financieros internacionales. Chile: Editorial Universidad de Santiago de Chile.

Isabel Plaza Hidalgo. (2012). Temas de investigación en economía de la empresa bancaria. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Legislaciones.

Ley de Instituciones de Crédito, Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990

Ley del Mercado de Valores, Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2005

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, Diario Oficial de la Federación del 4 de abril de 2015

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976

Ley Para Regular las Instituciones de Tecnología, Diario Oficial de la Federación el 9 de marzo de 2018

Ley De Protección y Defensa al Usuario de Servicios, DOF 10-01-2014

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Diario Oficial de la Federación el 9 de marzo de 2018.

Ley del Banco de México, DOF 10-01-2014

Sitios WEB

Buro de Entidades Financieras

https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=0&id_periodo=18

BANXICO

<http://www.anterior.banxico.org.mx/>

CNBV

<https://www.gob.mx/cnbv>

CONDUSEF

<https://www.gob.mx/condusef>

CONSAR

<https://www.gob.mx/consar>

CNSF

<https://www.gob.mx/cnsf>

Banco Mundial

<http://databank.bancomundial.org/data/home.aspx>

Fondo Monetario Internacional

<https://www.imf.org/external/spanish/index.htm>

OCDE

<https://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

Artículos

Gerardo Villafranco. (2016). Cuatro aspectos que afectan a la educación financiera. 28/09/2018, de Forbes México Sitio web: <https://www.forbes.com.mx/cuatro-aspectos-que-afectan-a-la-educacion-financiera>

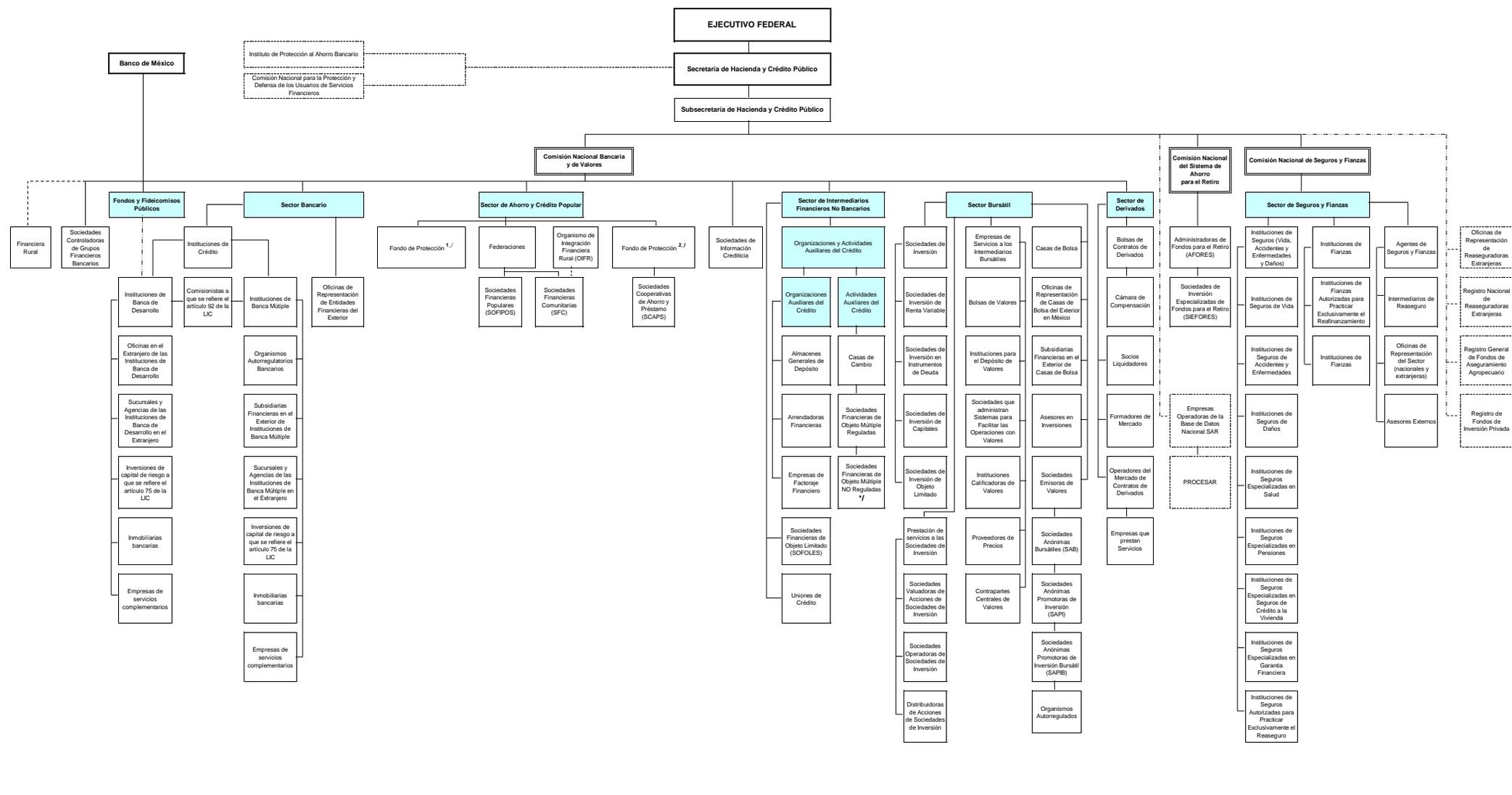
Gerardo Villafranco. (2016). Cuatro aspectos que afectan a la educación financiera. 28/09/2018, de Forbes México Sitio web: <https://www.forbes.com.mx/cuatro-aspectos-que-afectan-a-la-educacion-financiera>

Forbes Staff. (2016). EPN presenta los 6 ejes de la política de inclusión financiera. 12/08/2018, de Forbes México Sitio web: https://www.forbes.com.mx/epn-presenta-los-6-ejes-la-politica-inclusion-financiera/#gs.E6uo_ac

Periódico

Leticia Hernández. (2017). Estiman que bancarización de México crecerá al 60% para 2026. El Financiero.

Elizabeth Cáceres. (2014). 20 abusos que bancos y aseguradoras ya no podrán cometer. El Financiero.



----- Organismos Descentralizados Coordinados por la SHCP
 - - - - - Instituciones Coordinadas por la SHCP

NOTAS:

^{1/} Entidades financieras NO reguladas (Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, Título V, Capítulos 1 y 2). Integran al Sector de Actividades Auxiliares del Crédito, sin embargo por disposición de la referida Ley no son reguladas ni supervisadas por las autoridades financieras.

^{1/} Artículo 98 al 101 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP)

^{2/} Artículo 48 al 50 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP)

Este documento puede sufrir cambios sin previo aviso con motivo de las reformas a las leyes financieras.