

Mejores Prácticas del Sistema Financiero en México

opinión
pública
UVM

Objetivo

Diseñar un modelo de investigación que permita conocer cuáles son los elementos que intervienen en las percepciones y opiniones del público objetivo en torno a la oferta de servicios financieros en nuestro país.



Fase cuantitativa

- Encuesta aplicada en casa habitación a 877 mexicanos en las 10 ciudades de la República Mexicana, con hombres y mujeres de entre 18 y 65 años de edad.
- Las encuestas fueron levantadas durante el mes de junio de 2015
- Nivel de confianza del 95% con una tasa de error esperado no mayor al 5%.

Fase cualitativa

- Entrevistas a profundidad con 15 expertos del sector financiero.



Conformación de la muestra


THE ASPEN INSTITUTE
MEXICO

 UNIFIMEX A.C.
Unión de Instituciones
Financieras Mexicanas A.C.


opinión
pública
UVM

Fase cualitativa

Nombre	Empresa	Cargo
Christian Carreón	CiBanco	Director de Finanzas
Luis de Garay	Casa de Bolsa GBM	Director de Banca de Inversión
Mauricio Galán	Financiera Independencia	Director General
Juan Murguía Pozzi	Afianzadora Aserta	Consejero
Mónica Martínez Ulloa	Bancoppel	Director Productos y Mercadotecnia
Gustavo Lacroix	Círculo de Crédito	Director General
Carlos Pio Fuentesvilla	Consubanco	Director General
Alejandro Frigolet	Interacciones	DGA Administración y Finanzas

Fase cualitativa

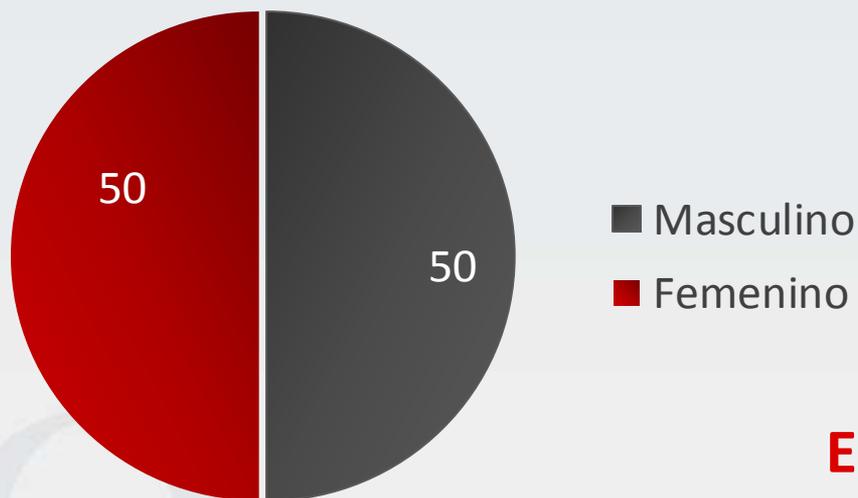
Nombre	Empresa	Cargo
Alejandro Puente Barrón	Banco Compartamos	Director Relaciones Externas
Benjamín Sánchez	Banco Multiva	Director Administración y Seguimiento de Crédito
Moisés Tiktin Nickin	Grupo Monex	Director General Adjunto de Negocios
Alejandro Vargas Durán	Banco Azteca	Vicepresidencia del Consejo de Administración
Enrique Vilatela	Investabank	Director General
Anónimo	Banco mediano con presencia nacional	Consejero
Alejandro Villegas	Director de Normatividad	ABC Capital

Ciudades en las que se llevó a cabo el estudio

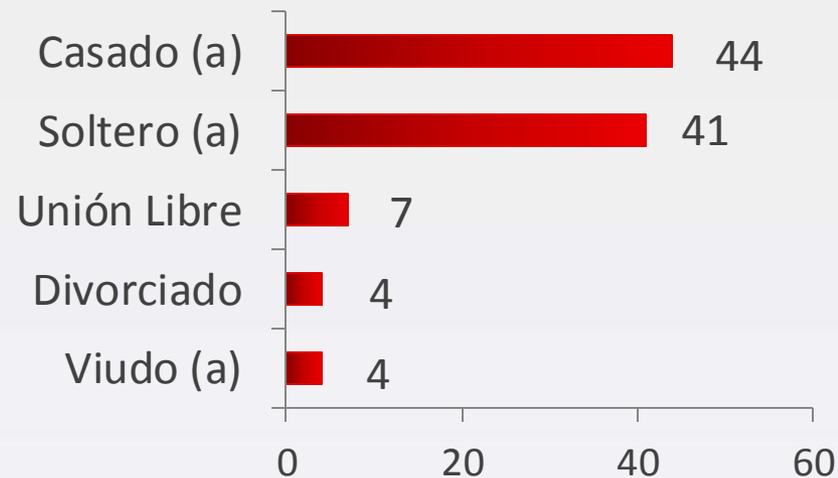
- Ciudad de México
- Mérida
- Mexicali
- Monterrey
- Puebla
- Querétaro
- Texcoco
- Toluca
- Veracruz
- Guadalajara

Perfil sociodemográfico

Género

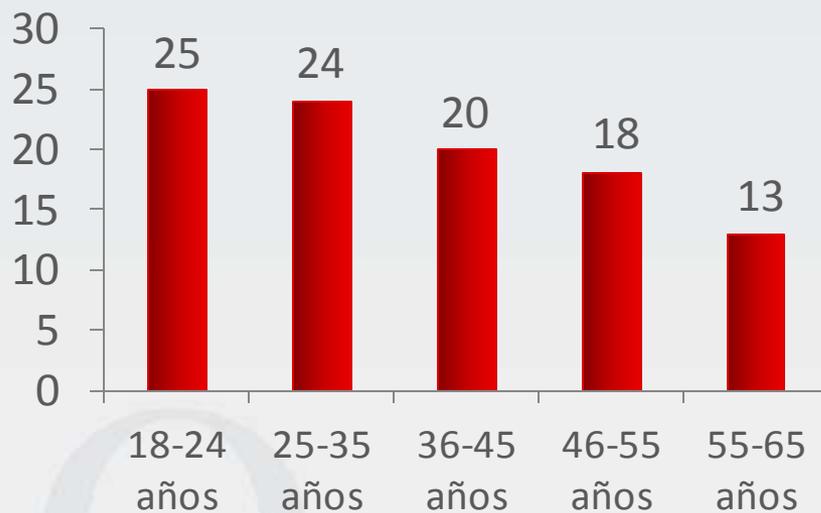


Estado civil



Perfil sociodemográfico

Edad



Escolaridad

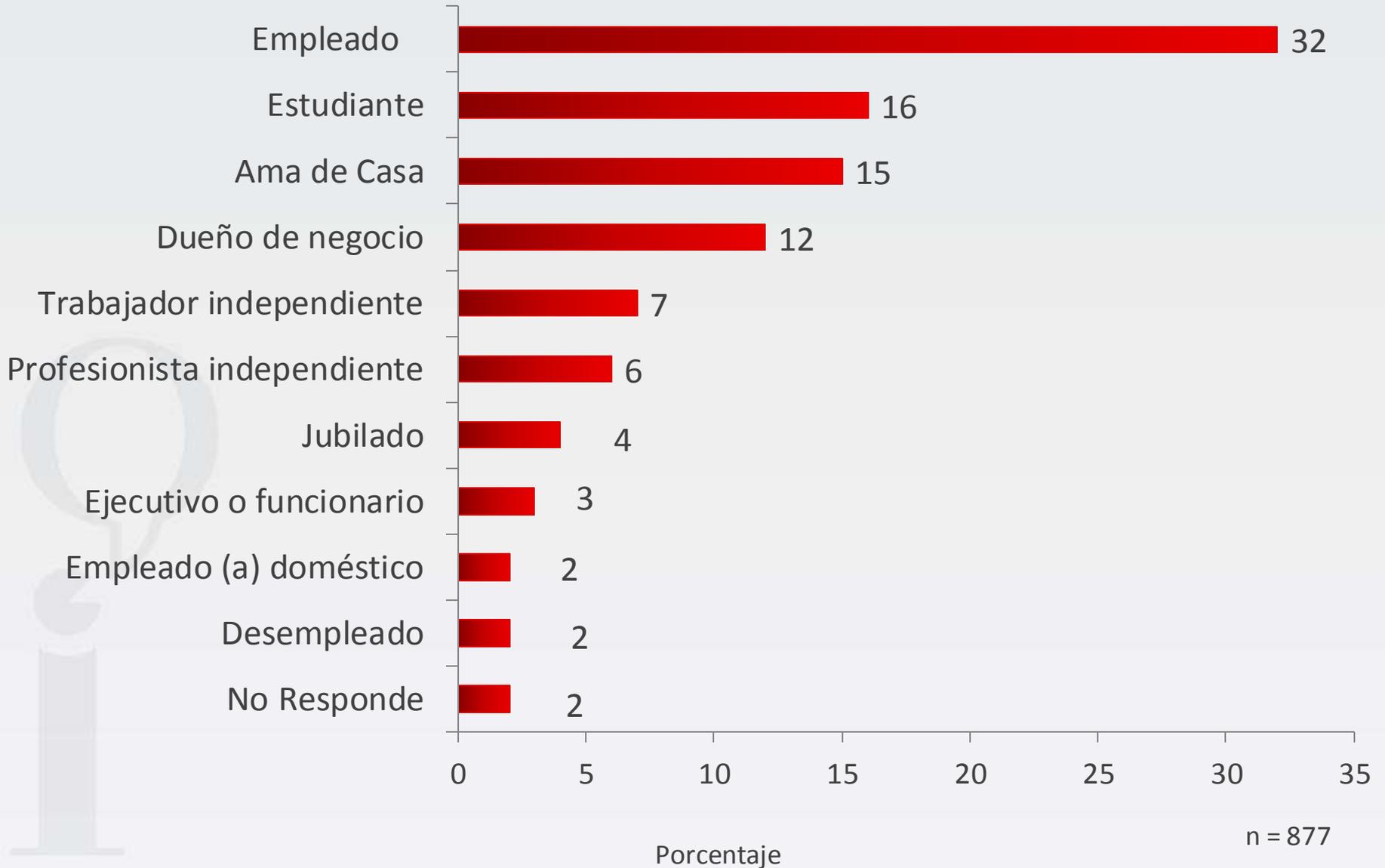


Porcentaje

n = 877

Perfil sociodemográfico

Ocupación





BANCO DE MEXICO

Sobre el Sector Financiero en México....

Fortalezas del Sistema Financiero en México

Sistema bien estructurado, confiable y fuerte

Niveles elevados de capitalización

Solvencia y liquidez

Crecimiento en red de sucursales y tecnología

Buen control de riesgo

Avances en el marco legal

Debilidades del Sistema Financiero en México

Sistema sobre-regulado:

- * Altos costos
- * Difícil acceso para nuevos competidores

Autoridades más preocupadas por supervisión que por generar desarrollo e impulso.

Falta de inclusión financiera, sobre todo en sectores socioeconómicos bajos.

Regulación no diferenciada entre instituciones con diferentes objetivos

El sistema financiero parece haberse dado más por accidente que por visión estratégica

Se requiere mucho mayor captación y cobertura

Colaboración entre sector financiero, gobierno y banca de desarrollo

Costos de operación

Crédito PYME débil

Fortalezas

- Diversificado
- Buen control
- Capitalizado
- Busca minimizar el riesgo de los depositantes
- Enorme potencial por ser país sub-bancarizado

Debilidades

- Sistema concentrado en pocas instituciones grandes
- En su mayoría es capital extranjero
- Regulación no diferenciada
- Tasas muy altas para sectores marginados
- No centrados en el sector productivo
- Oferta estándar y poco flexible (bancos grandes)

Bancos grandes vs. bancos pequeños

Grandes

Pequeños

Cobertura
Créditos
Trayectoria
Estandarización

Sencillez y flexibilidad
Atención personalizada
Rapidez de respuesta
Acceso a crédito sin historial

Bancos

Productos complejos, poco flexibles
Exceso de requisitos
Gran capital (difícil competencia)
Concentrados en banca de consumo

Falta de apoyo al sector micro finanzas
Microcrédito es caro
Misma regulación (competencia dispareja)

+

-

Segmentación del sector financiero en México, según los expertos

Bancos: solo ven a los bancos

Bancos segmentados por tamaño

Bancos segmentados por sector al que atienden

Bancos segmentados según el origen del capital

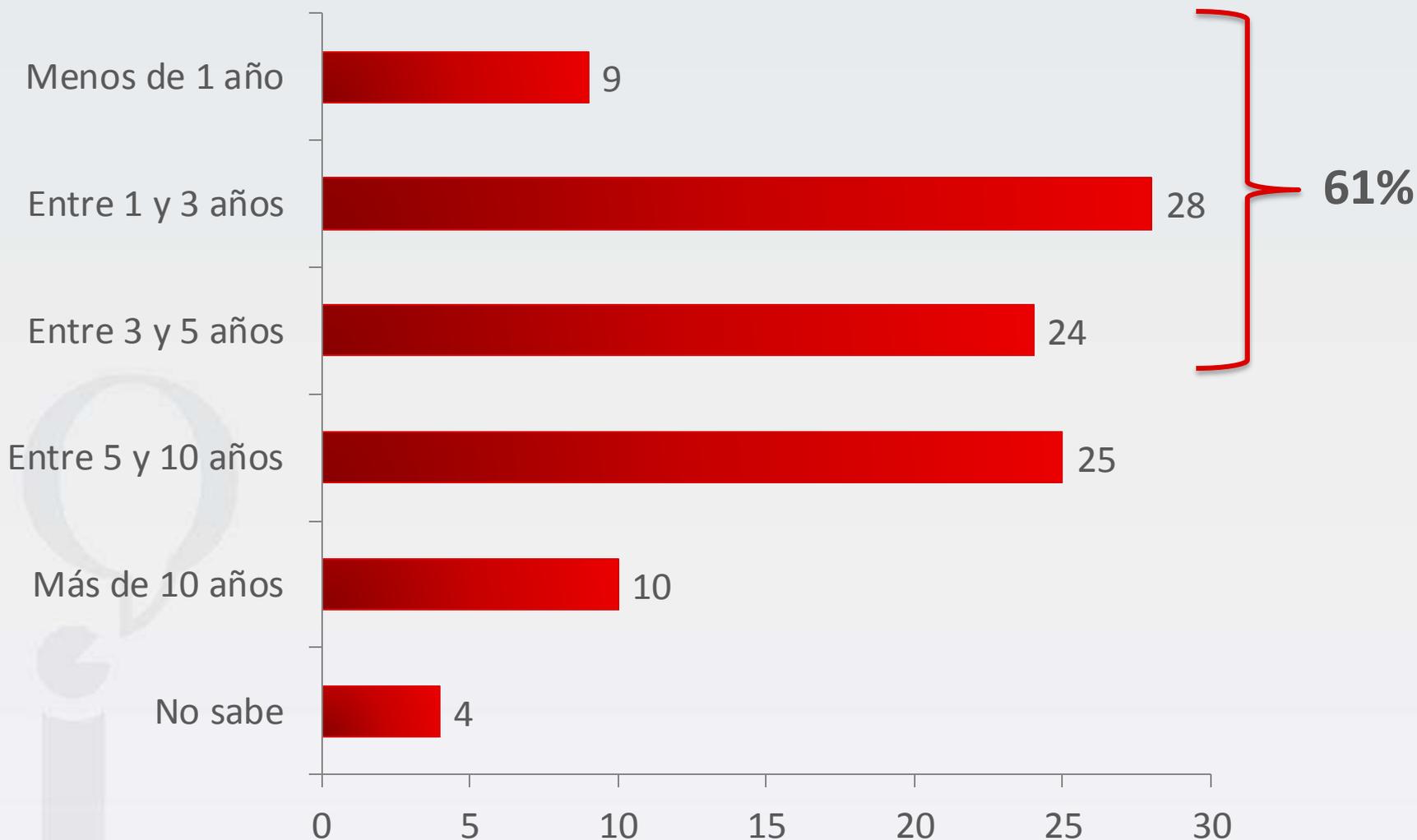
Segmentados por nicho: gobierno, consumo, productivo

Especializados

Última generación

Percepciones en torno al Sistema Financiero Mexicano

¿Cuánto tiempo es largo plazo?



Porcentaje

n = 877

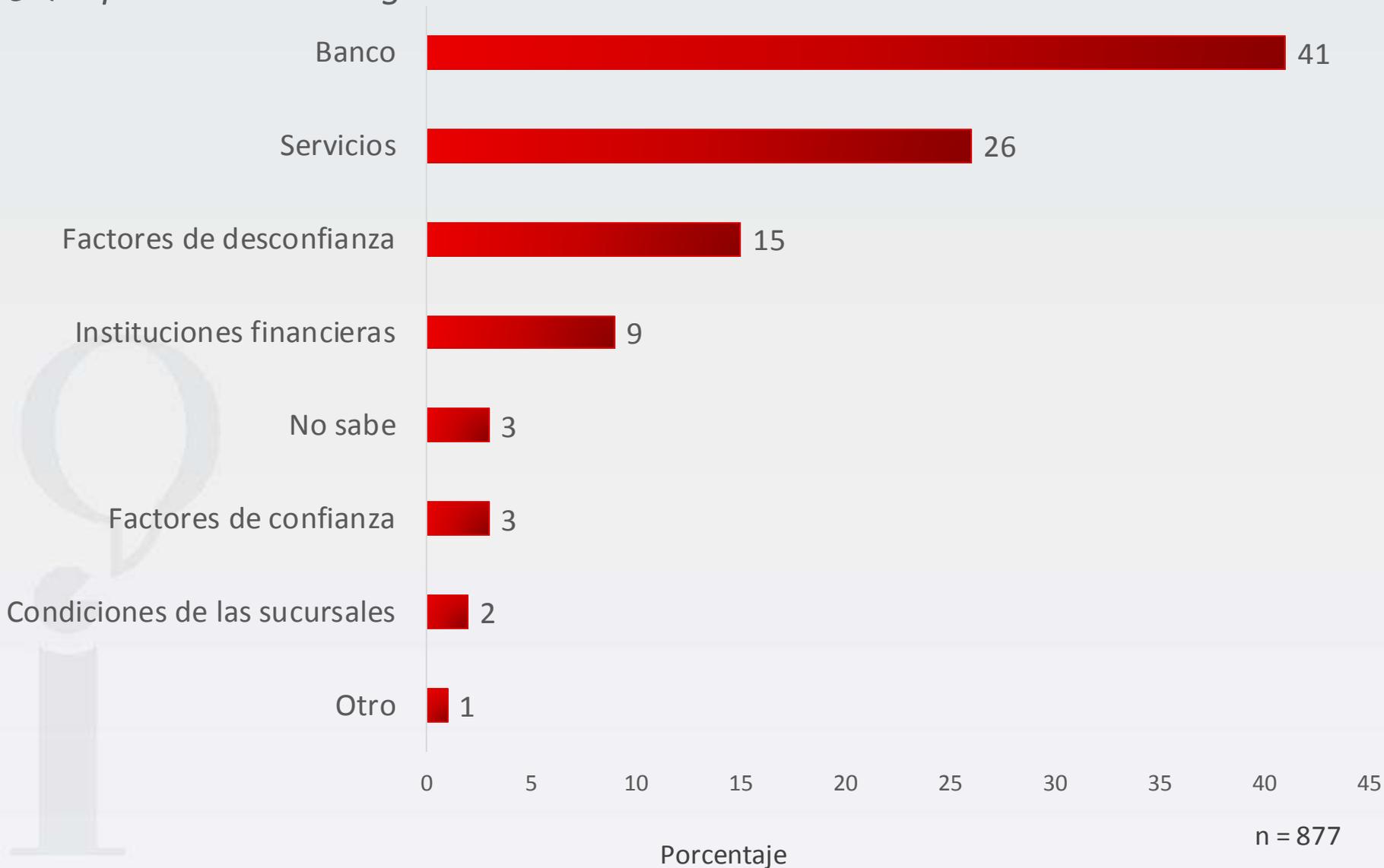
Asociaciones espontáneas con: Servicios financieros

¿Qué piensa cuando digo... servicios financieros?



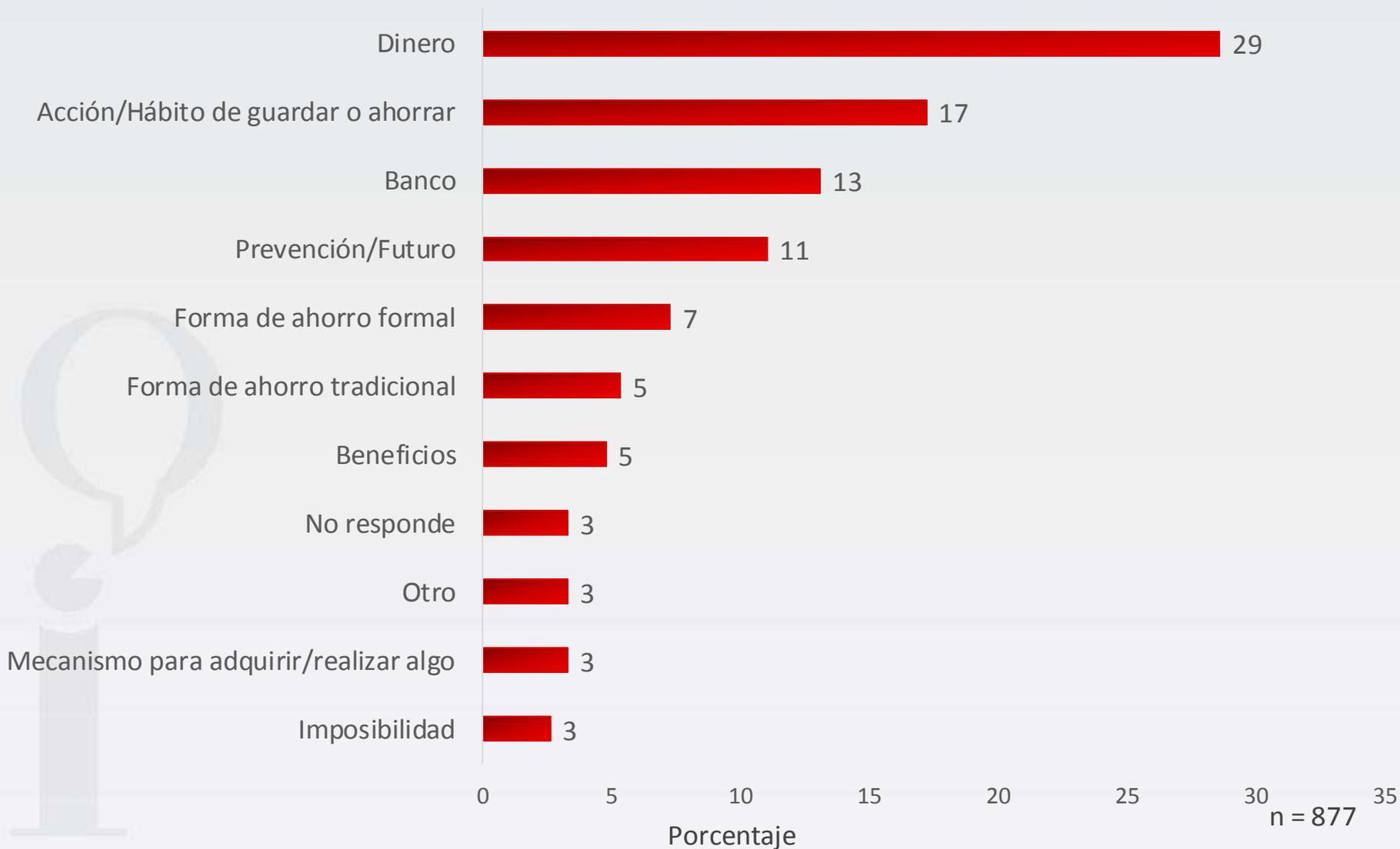
Asociaciones espontáneas con: Banco

¿Qué piensa cuando digo... banco?



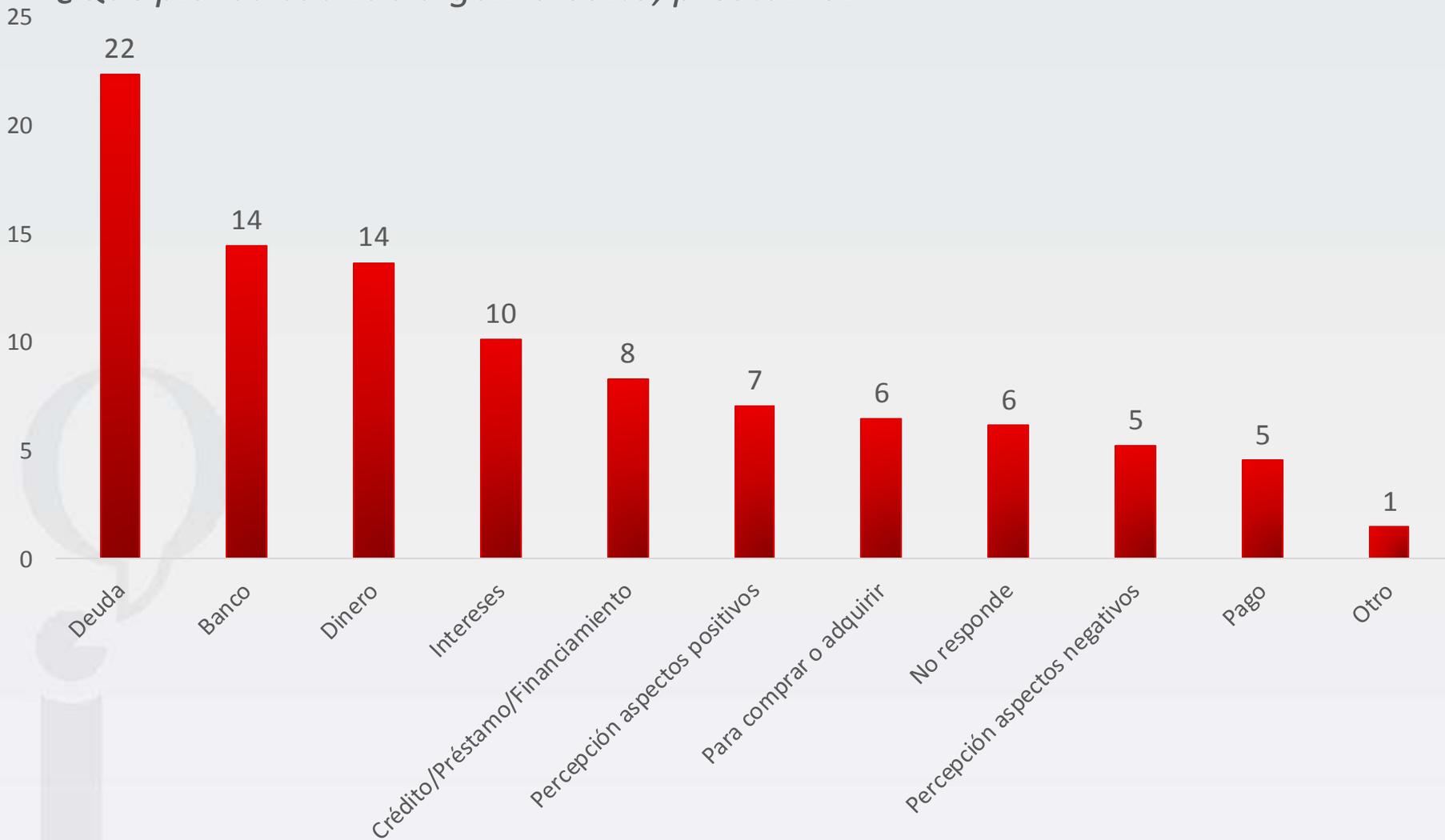
Asociaciones espontáneas con: Ahorro

¿Qué piensa cuando digo... ahorro?



Asociaciones espontáneas con: Crédito/Préstamo

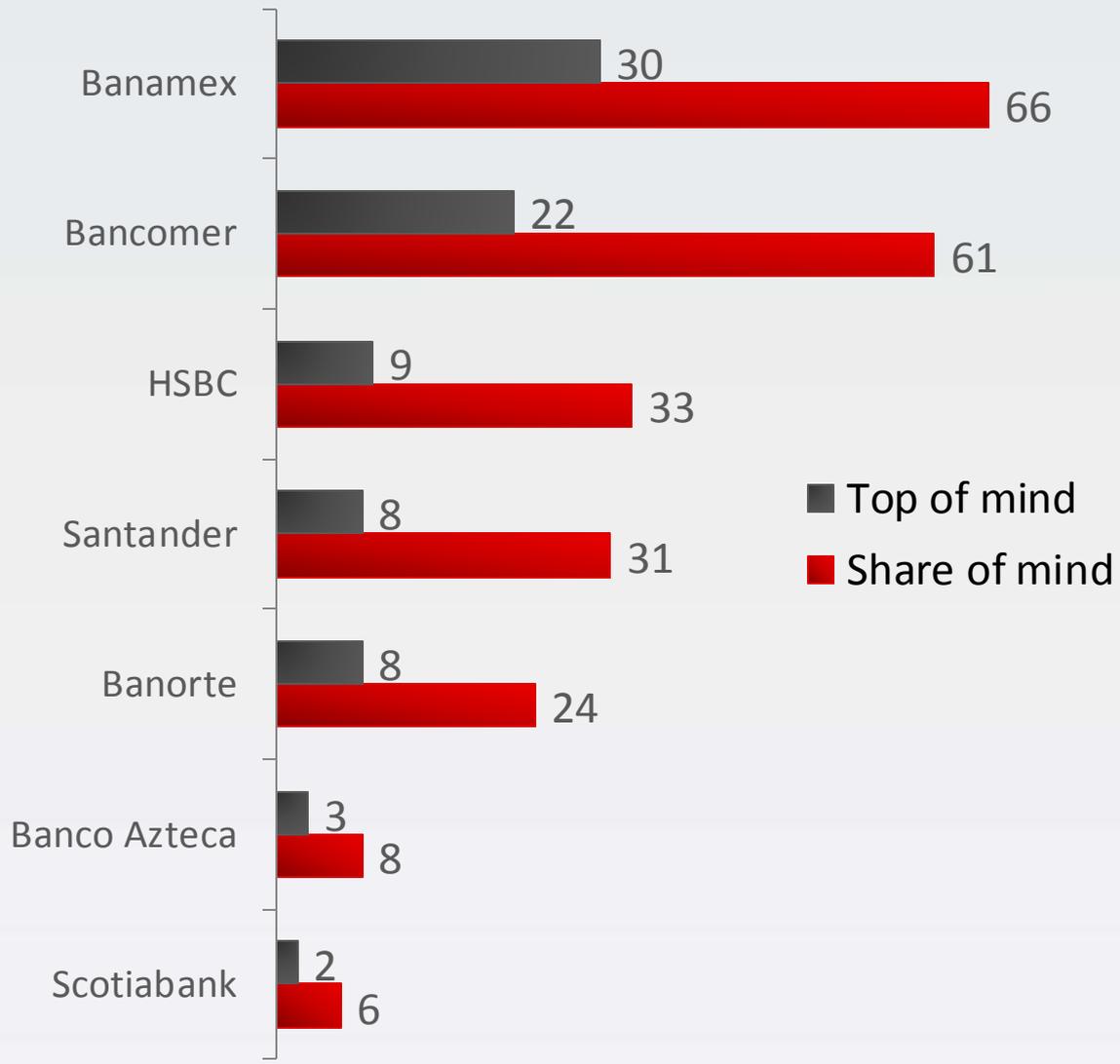
¿Qué piensa cuando digo... crédito, préstamo?



Porcentaje

n = 877

Instituciones financieras que menciona espontáneamente (Top y share of mind)



Porcentaje

n = 877





Sobre la oferta de productos y servicios financieros...

¿Qué es una oferta de calidad?

Responda a
la necesidad
del cliente

Experiencia
satisfactoria

Oportunidad y
rapidez en la
respuesta

Información
clara

Flexibilidad

Adaptados a
economía
informal

Buen precio y
servicio

Productos
especializados
para cada tipo
de persona

La calidad depende de que satisfaga una necesidad del cliente, no de los atributos del producto o servicio

Diferenciación de producto

Afianzadora

- No hay diferenciación de producto
- Servicios intangibles
- No es necesidad personal
- Comercialización por medio de agentes

Bancos (chicos y medianos)

- Alta transaccionalidad
- Buen servicio
- Rapidez en autorización de créditos
- Flexibilidad en diseño de productos
- Menos requisitos
- Oportunidad de crear historial crediticio

Casas de Bolsa

- Análisis constante y detallado sobre inversiones y acciones
- Mayor rendimiento del dinero invertido

Instituciones de información crediticia

- Mono- producto, únicamente dos competidores en el mercado
- Rapidez: atributo más importante

Relaciones de largo plazo con el cliente



Manejo de las quejas de usuarios por parte de los miembros del sistema

Estrategias de
prevención

Cercanía con el
cliente

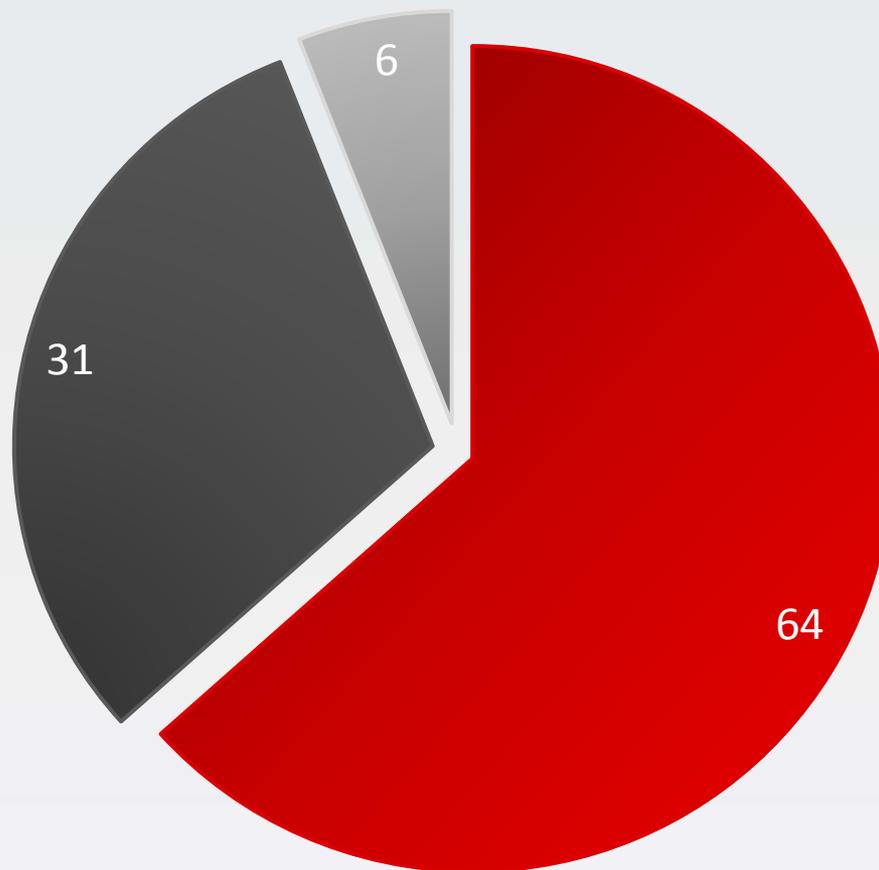
Evitar que la queja
llegue a Condusef

Normalmente
están vinculadas
con insatisfacción
del cliente



Usuarios del Sistema Financiero Mexicano

¿Es usuario de algún servicio financiero?

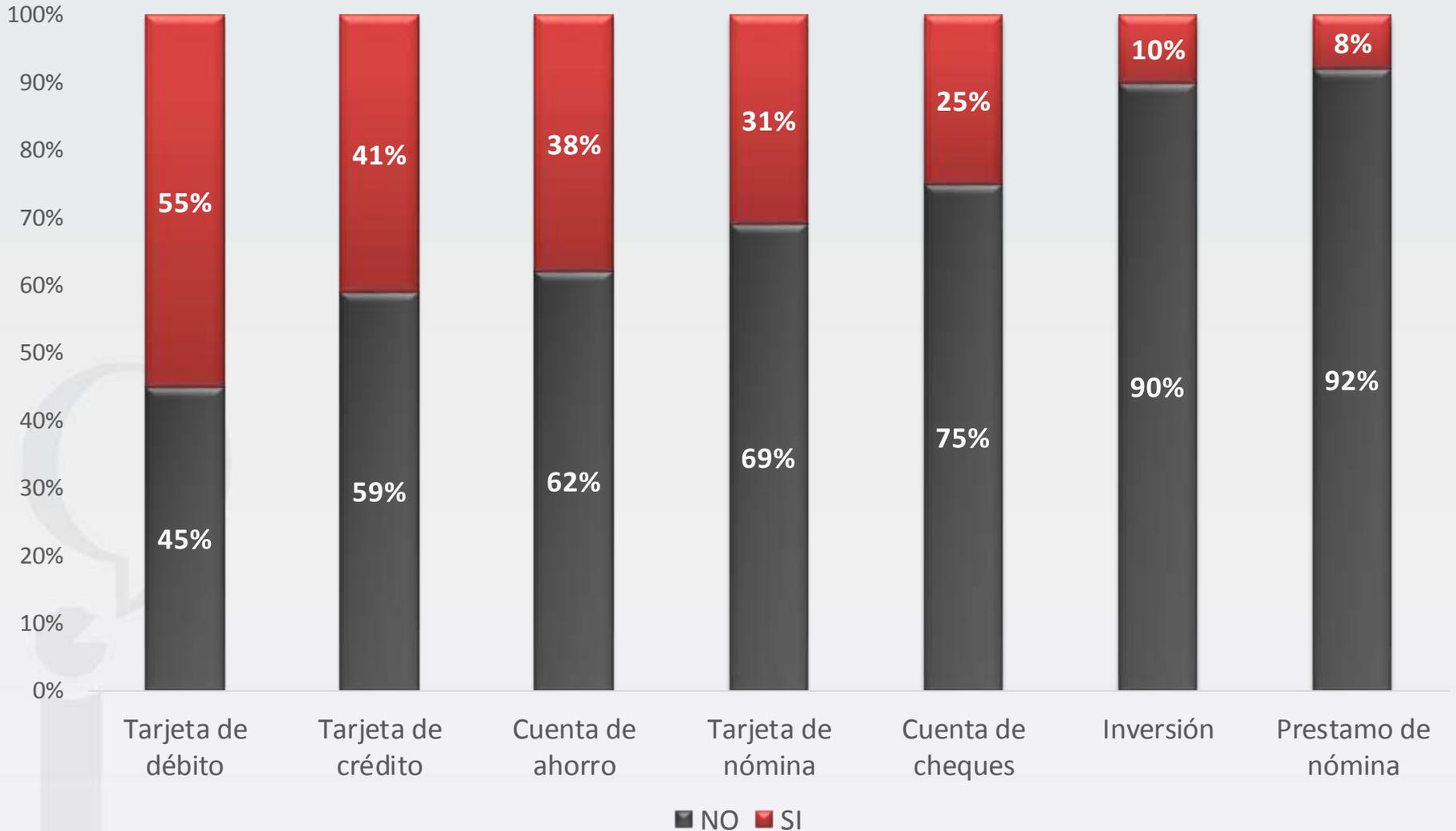


■ Si ■ No ■ No sé

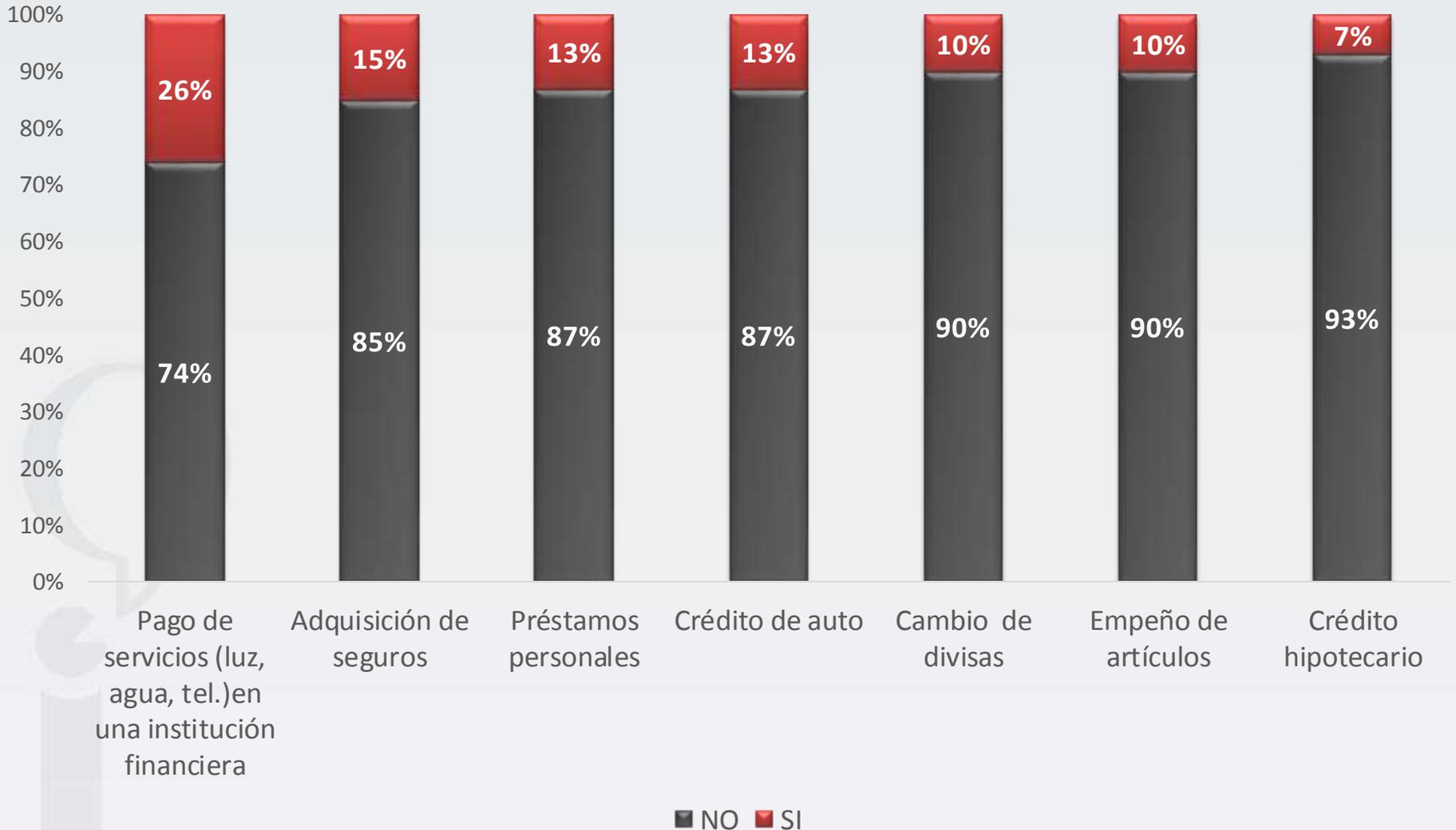
Porcentaje

n = 877

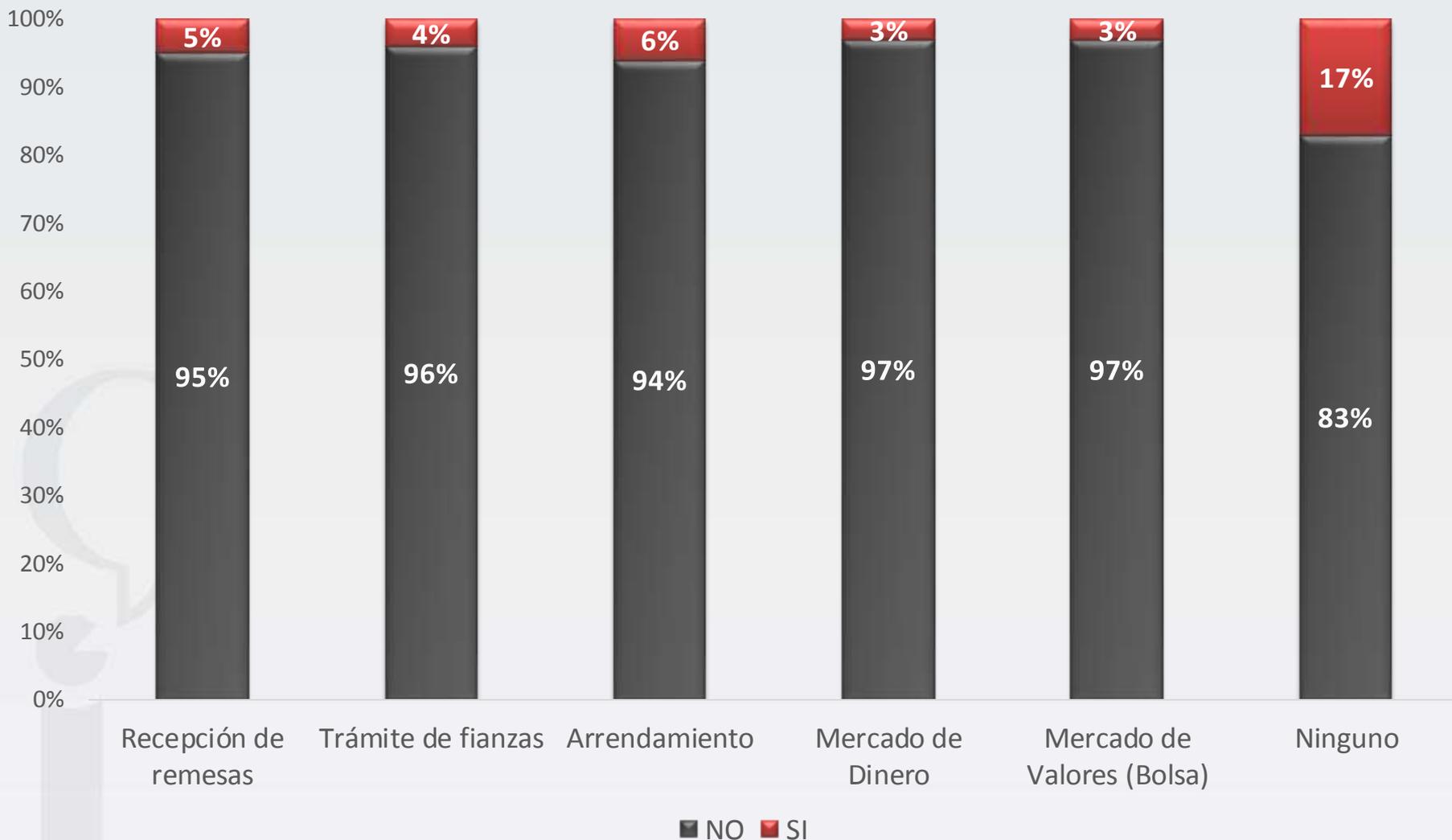
¿Qué servicio financiero usa regularmente? (1/3)



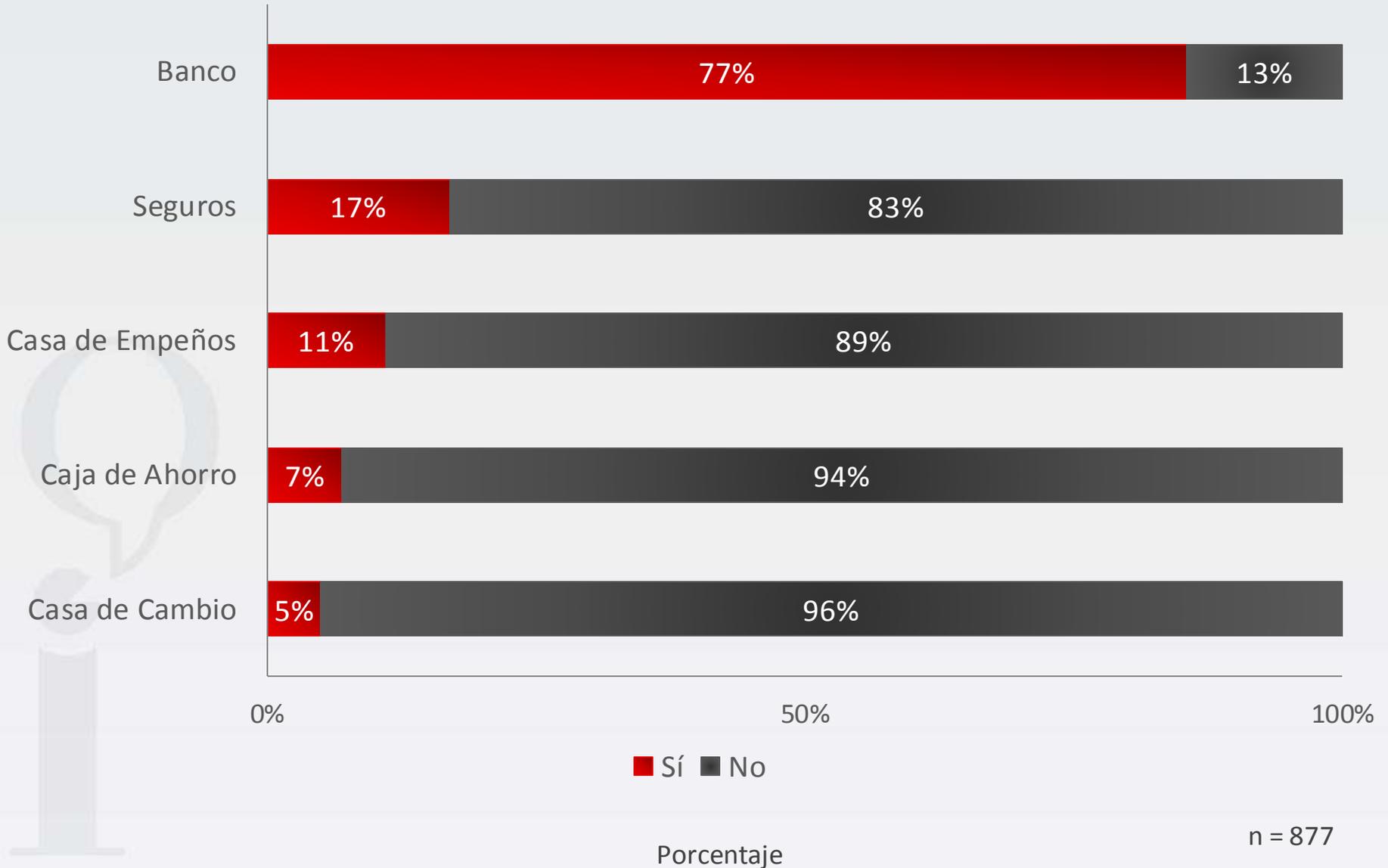
¿Qué servicio financiero usa regularmente? (2/3)



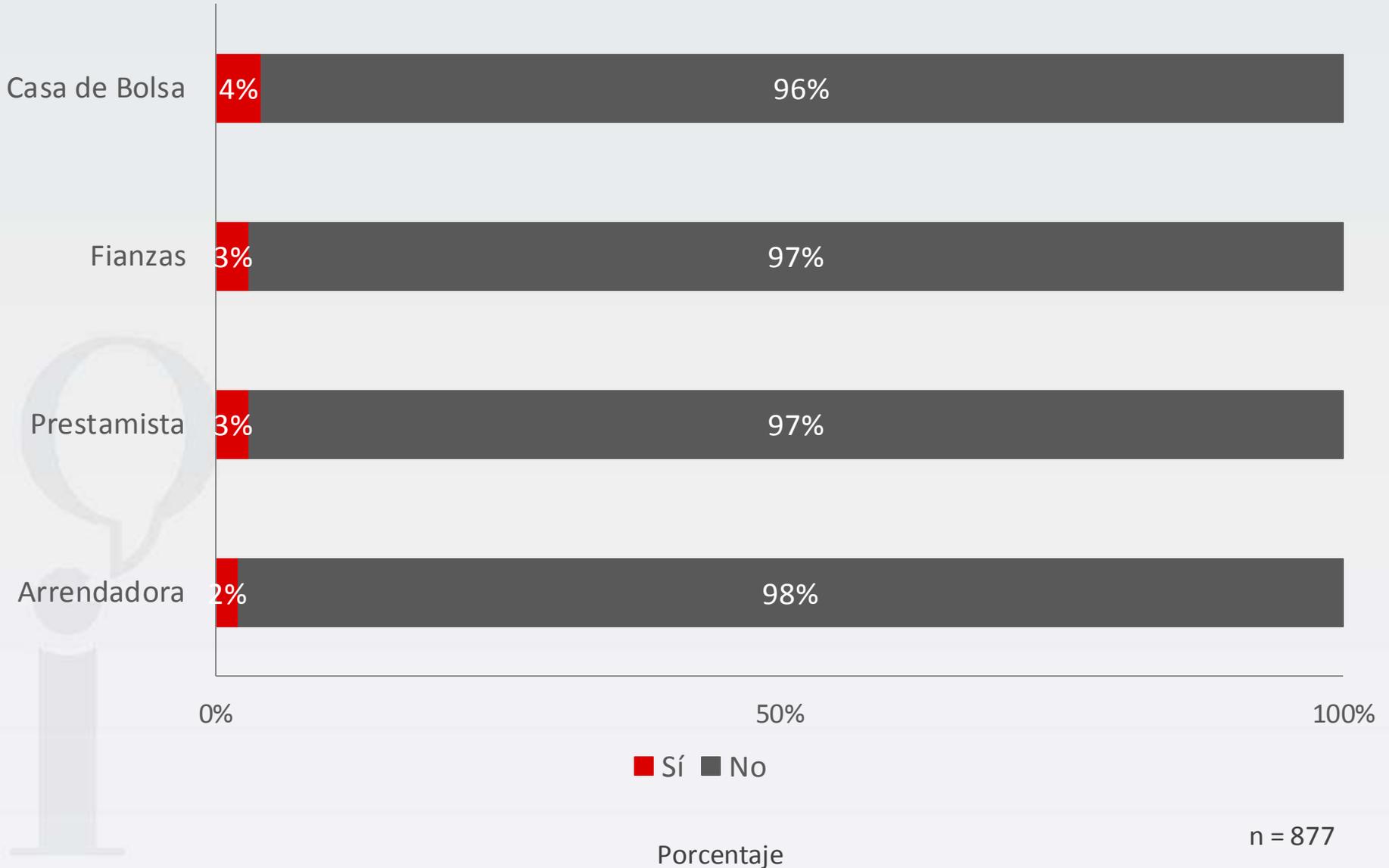
¿Qué servicio financiero usa regularmente? (3/3)



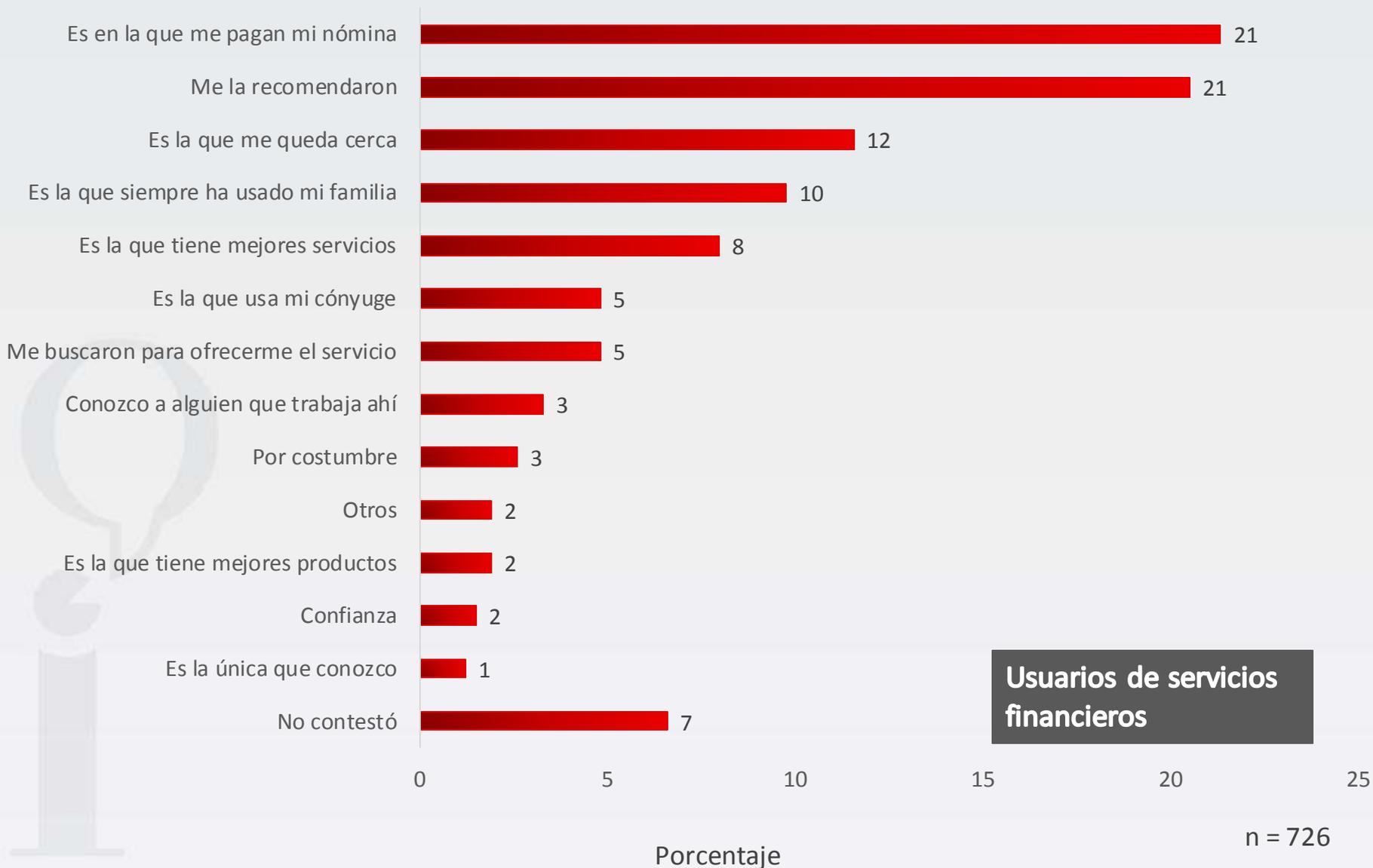
¿Con qué institución financiera tiene relación regularmente? (1/2)



¿Con qué institución financiera tiene relación regularmente? (2/2)



¿Por qué decidió relacionarse con esa institución?



¿Cuál es el aspecto más atractivo que esa institución le ofrece?



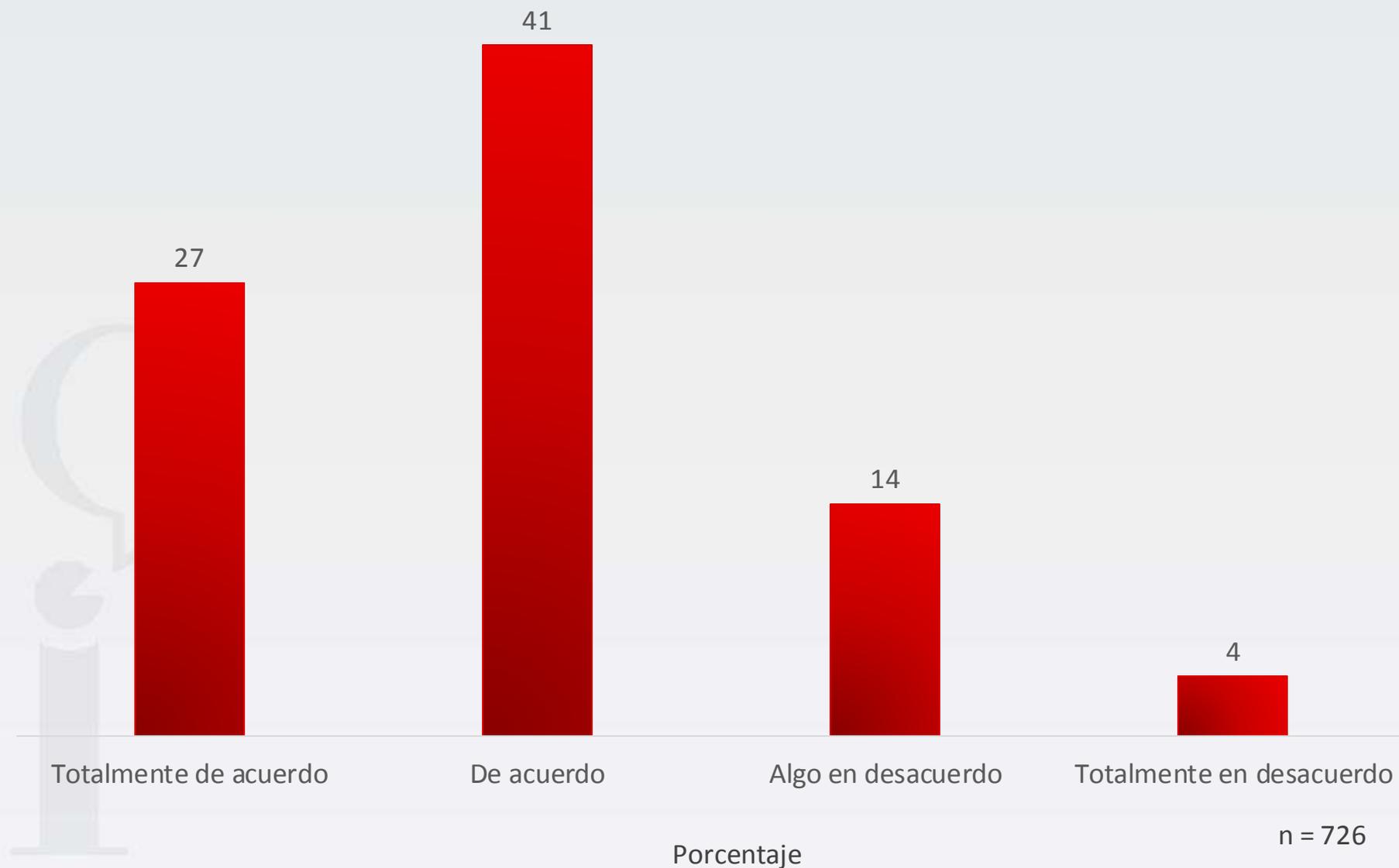
Usuarios de servicios financieros

n = 726

¿Cuál es el aspecto menos atractivo que esa institución le ofrece?



Comprensión de derechos y obligaciones con su institución financiera

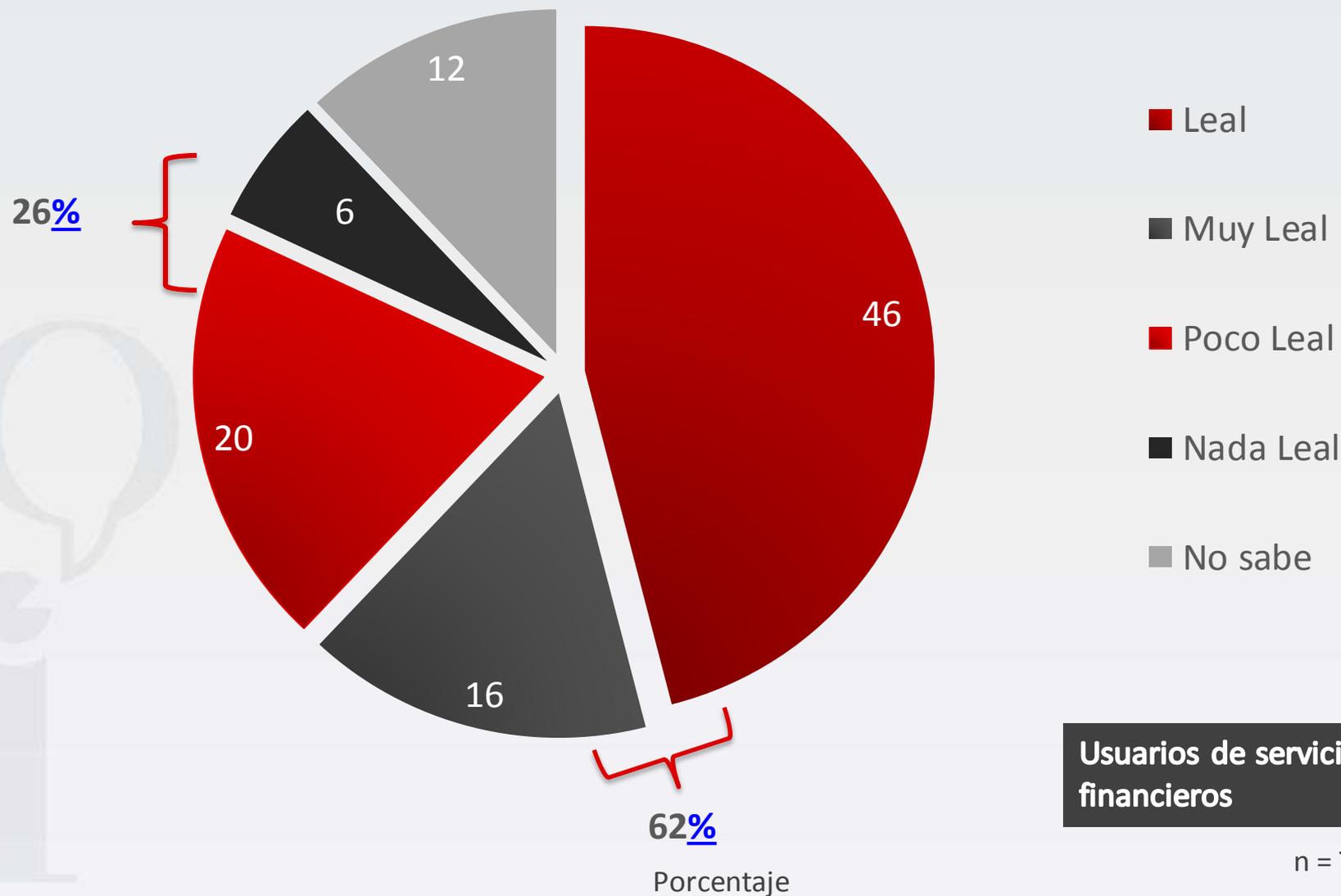


¿Qué otras instituciones financieras conoce? (además de aquella(s) con la(s) que trabaja)

Institución	Sí conoce	No conoce
Banco	53	48
Seguros	24	76
Casa de Empeño	22	78
Casa de Cambio	11	89
Caja de Ahorro	11	89
Casa de Bolsa	10	90
Prestamista	8	92
Fianzas	5	95
Arrendadora	5	95

**Usuarios de servicios
financieros**

¿Qué tan leal a su institución financiera se considera?



La lealtad a mi institución financiera se basa en...



Usuarios de servicios financieros

Porcentaje

n = 449

¿Por qué sigue tratando con esa institución?



Porcentaje

n = 191

¿Por qué no utiliza servicios financieros?



Personas que no usan ningún servicio financiero

Porcentaje

n = 152

¿Cuáles son los requisitos que no cumple usted?

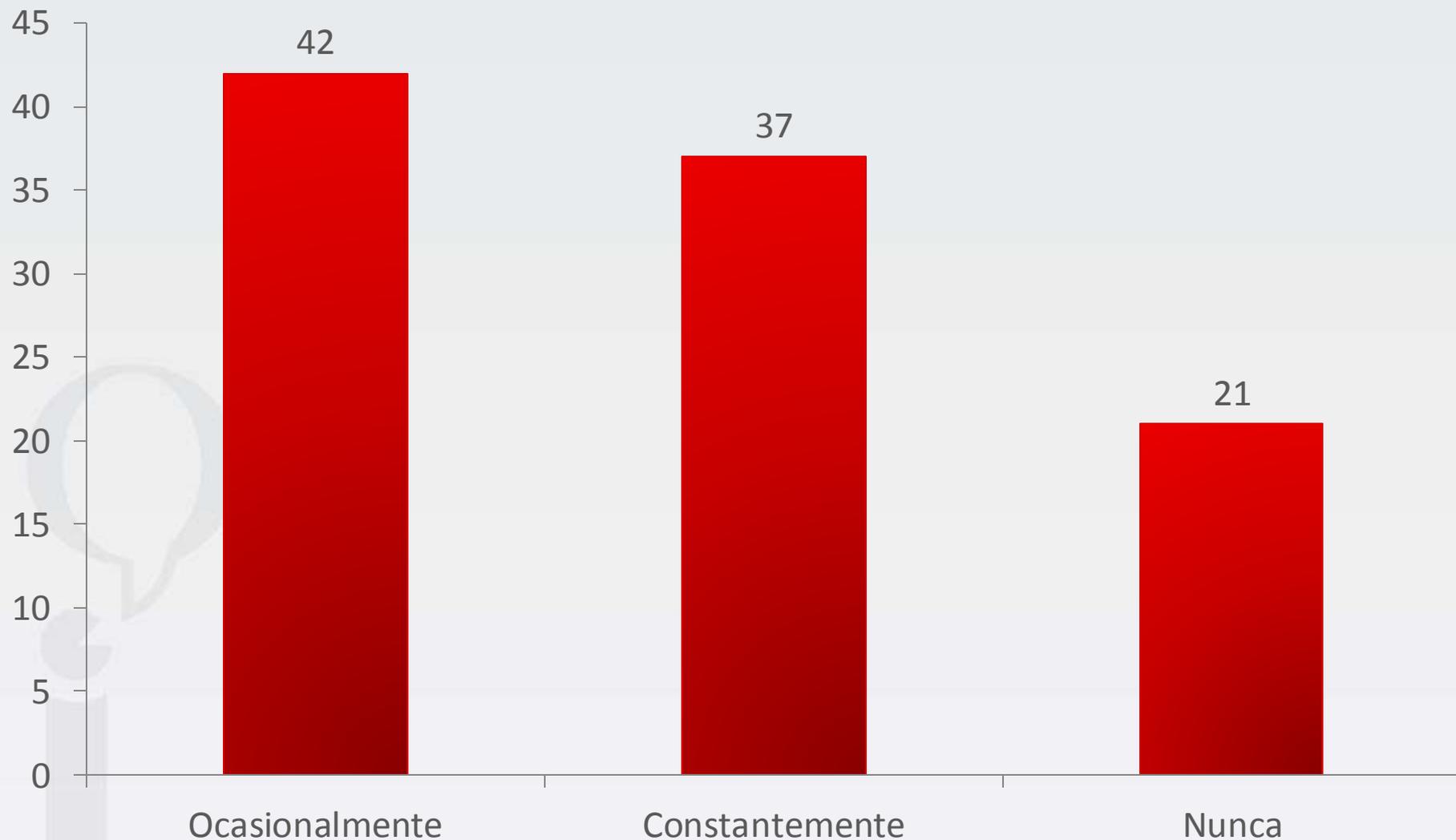


Personas que no usan ningún servicio financiero por no cubrir los requisitos



Hábitos de ahorro

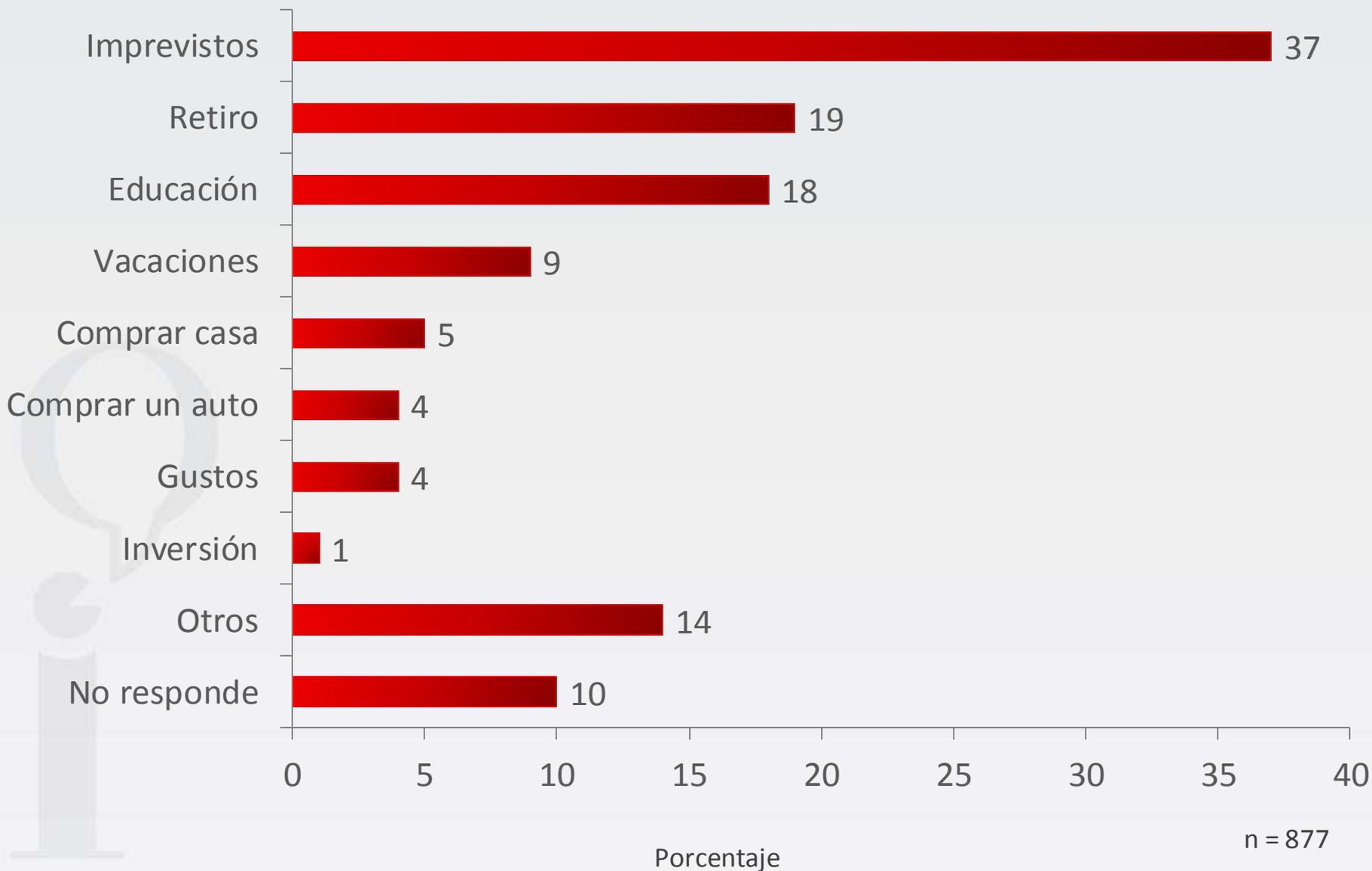
¿Usted acostumbra a ahorrar?



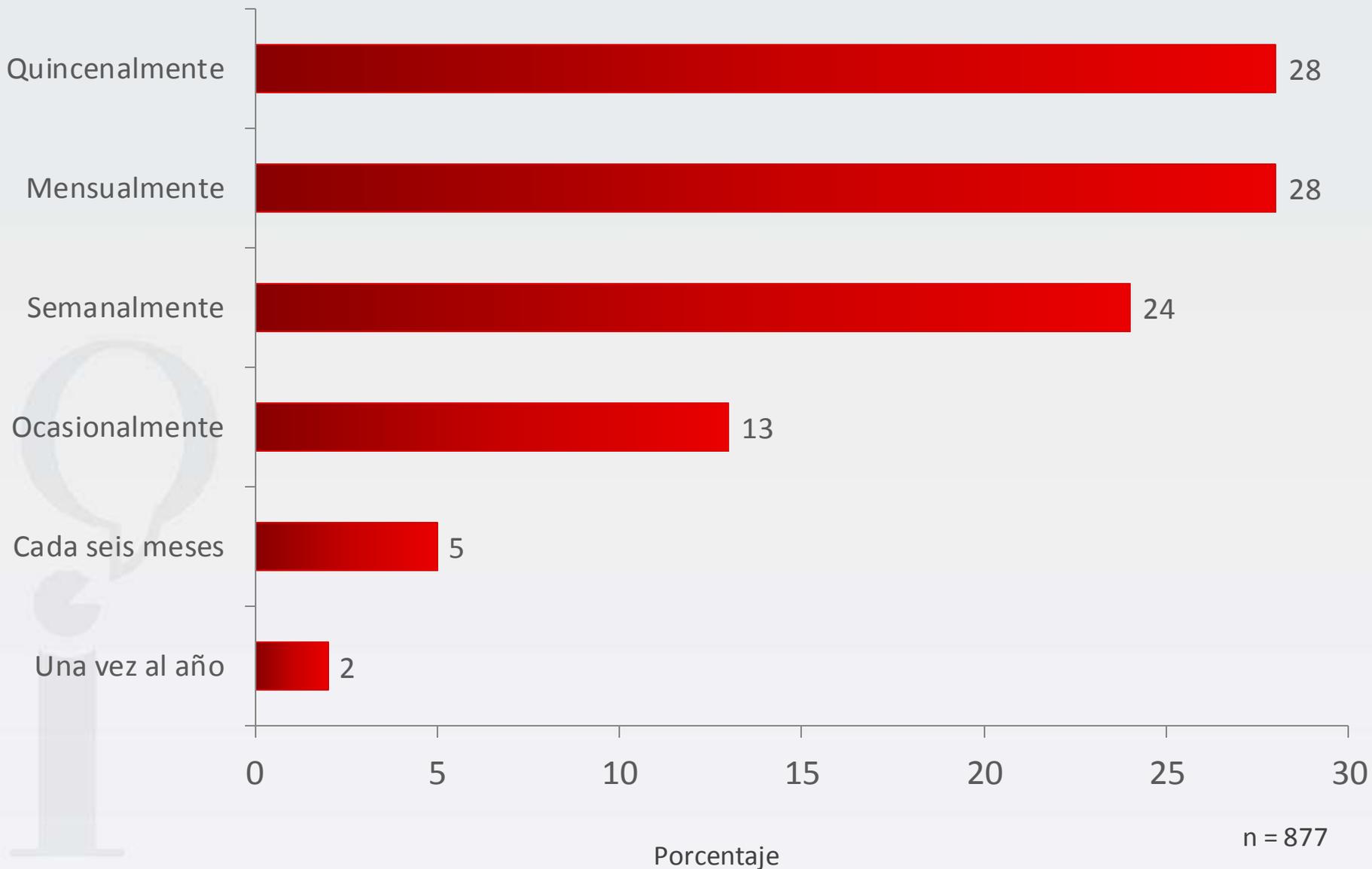
Porcentaje

n = 877

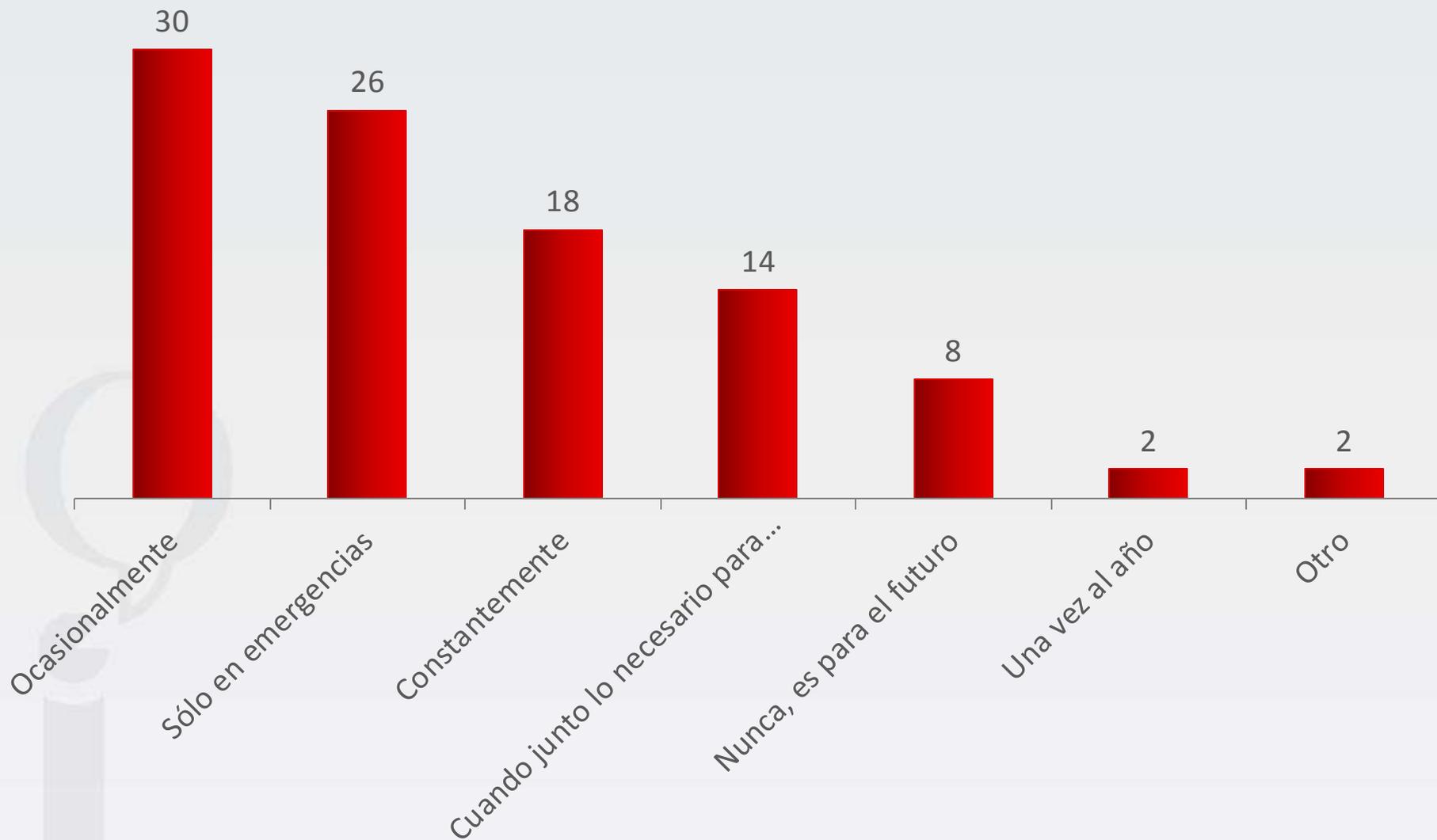
¿Con qué objetivos ahorra?



¿Con qué frecuencia ahorra?



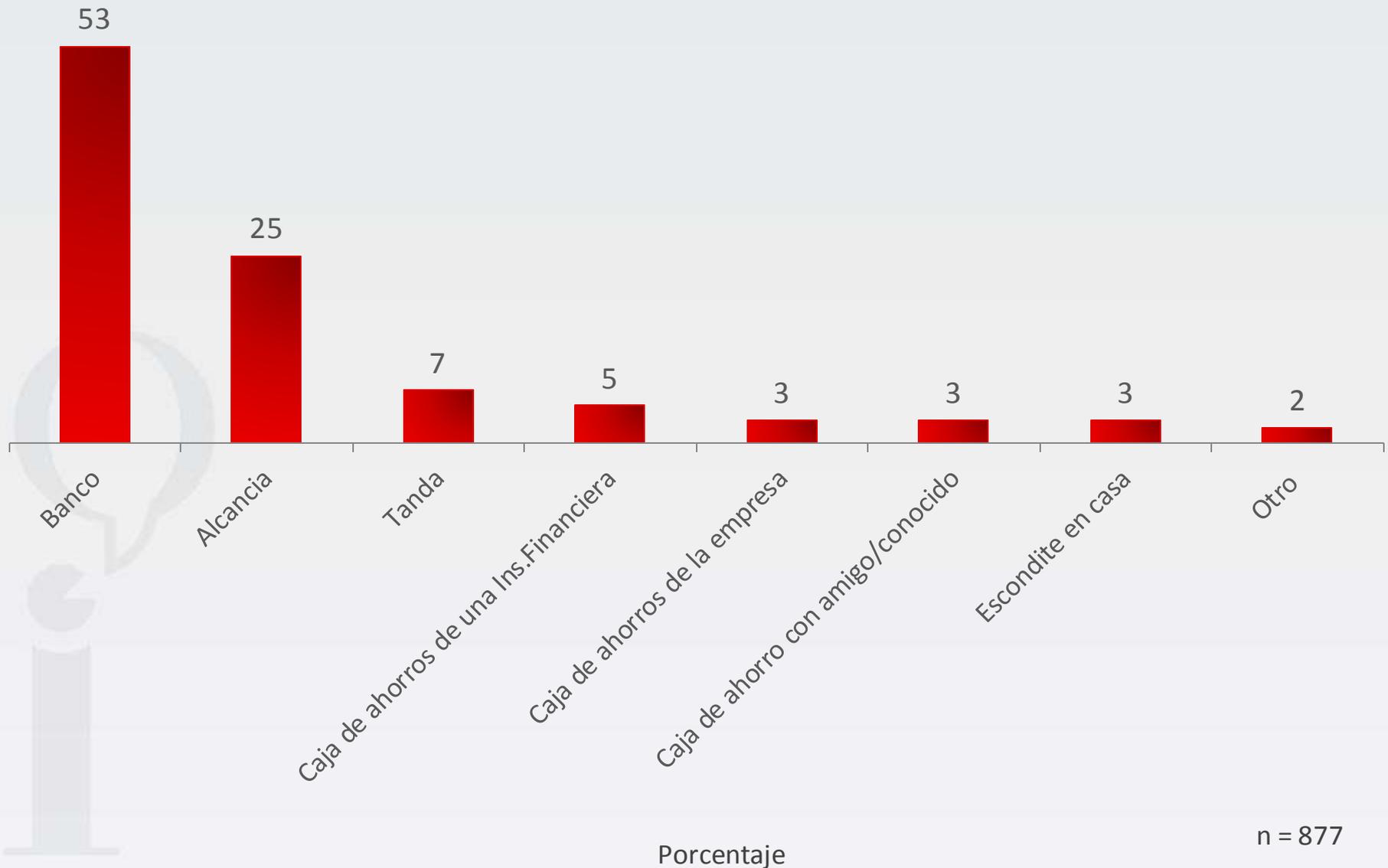
¿Cada cuánto usa sus ahorros?



Porcentaje

n = 877

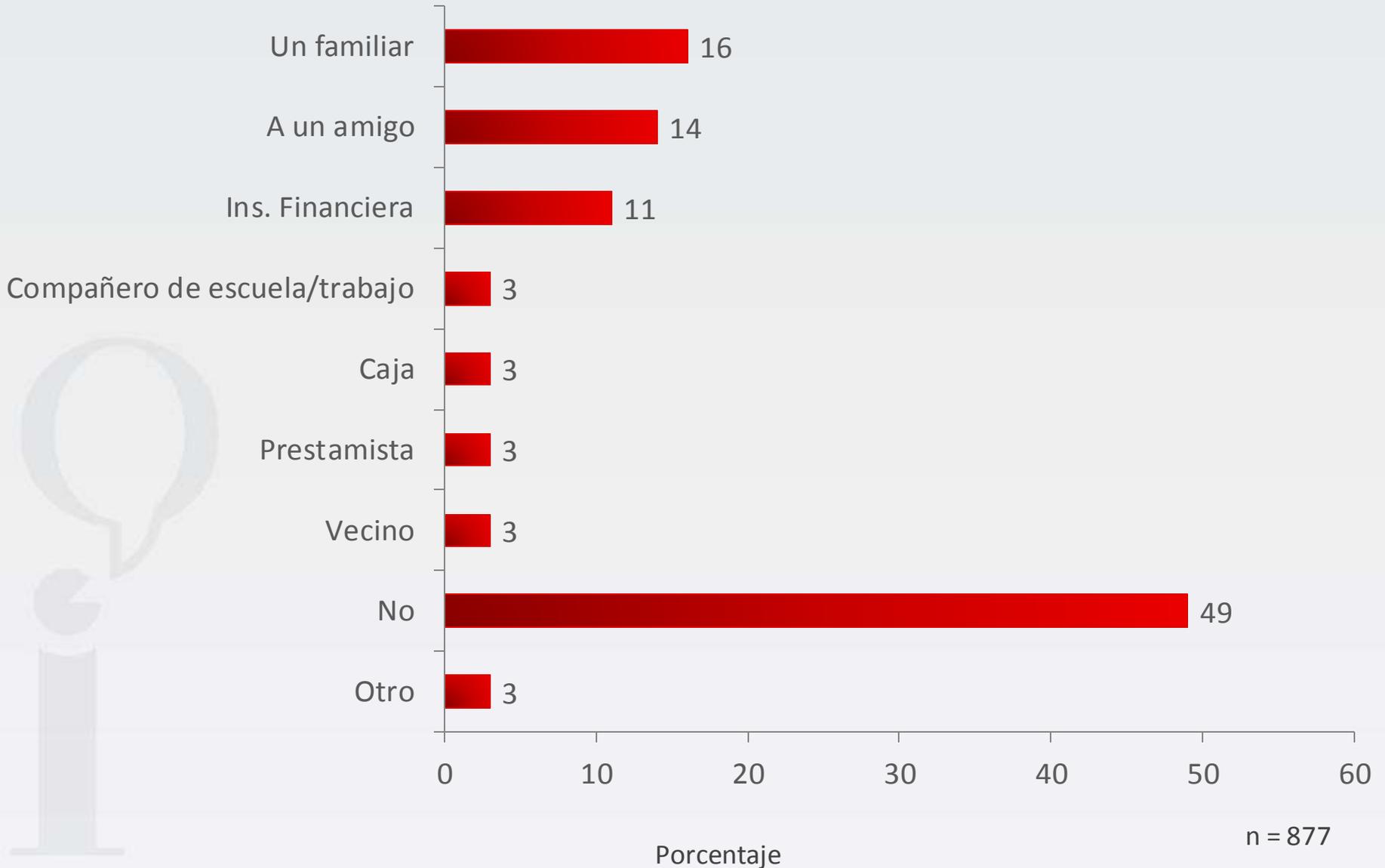
¿Qué medios utiliza para ahorrar?



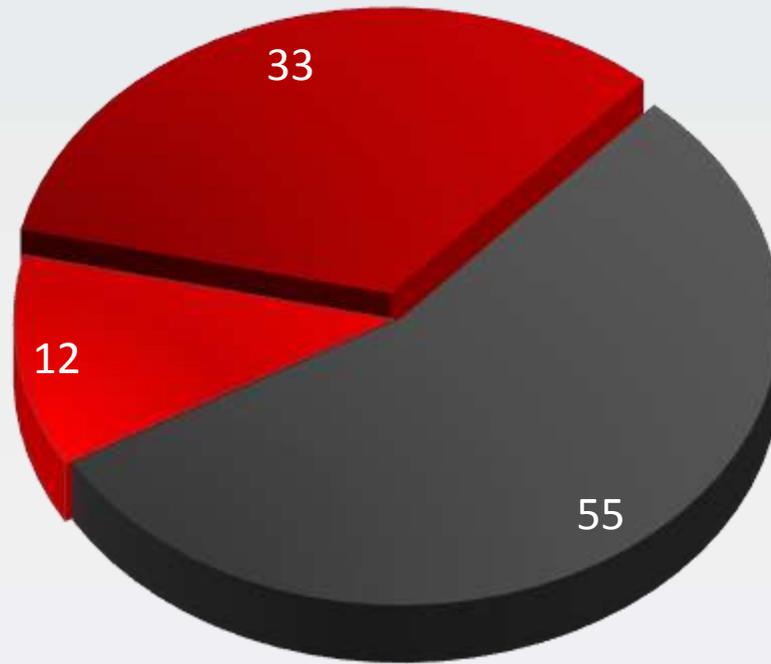


Solicitud de préstamos por parte de la población

En los últimos 12 meses ¿ha pedido dinero prestado?



Tuvo o ha tenido que pagar intereses por ese préstamo



- Si
- No
- No sé

Porcentaje

n = 877

PROFIT

Cultura Financiera

Principales problemas percibidos en torno a la cultura financiera en México

- No hay cultura del ahorro, ni de crédito
- Desconfianza y percepciones erróneas de la población sobre productos financieros (malas experiencias)
- No hay difusión en medios de comunicación
- Bancos no han sabido acercarse a la población (sobre todo de bajos recursos)
- Crédito PYME débil
- Sectores importantes sin acceso
- Zonas que no cuentan con cobertura

Principales soluciones ofrecidas en torno a la cultura financiera en México

- Incluir en los programas escolares materias sobre finanzas personales
- Gobierno debe ocupar tiempo en medios de comunicación para orientar a personas en finanzas personales
- Nuevas estrategias de acercamiento con la población: productos novedosos y accesibles
- Educar desde casa
- Establecer alianzas con diversos sectores
- Mejorar la experiencia de los clientes: Servicio-Calidad-Precio



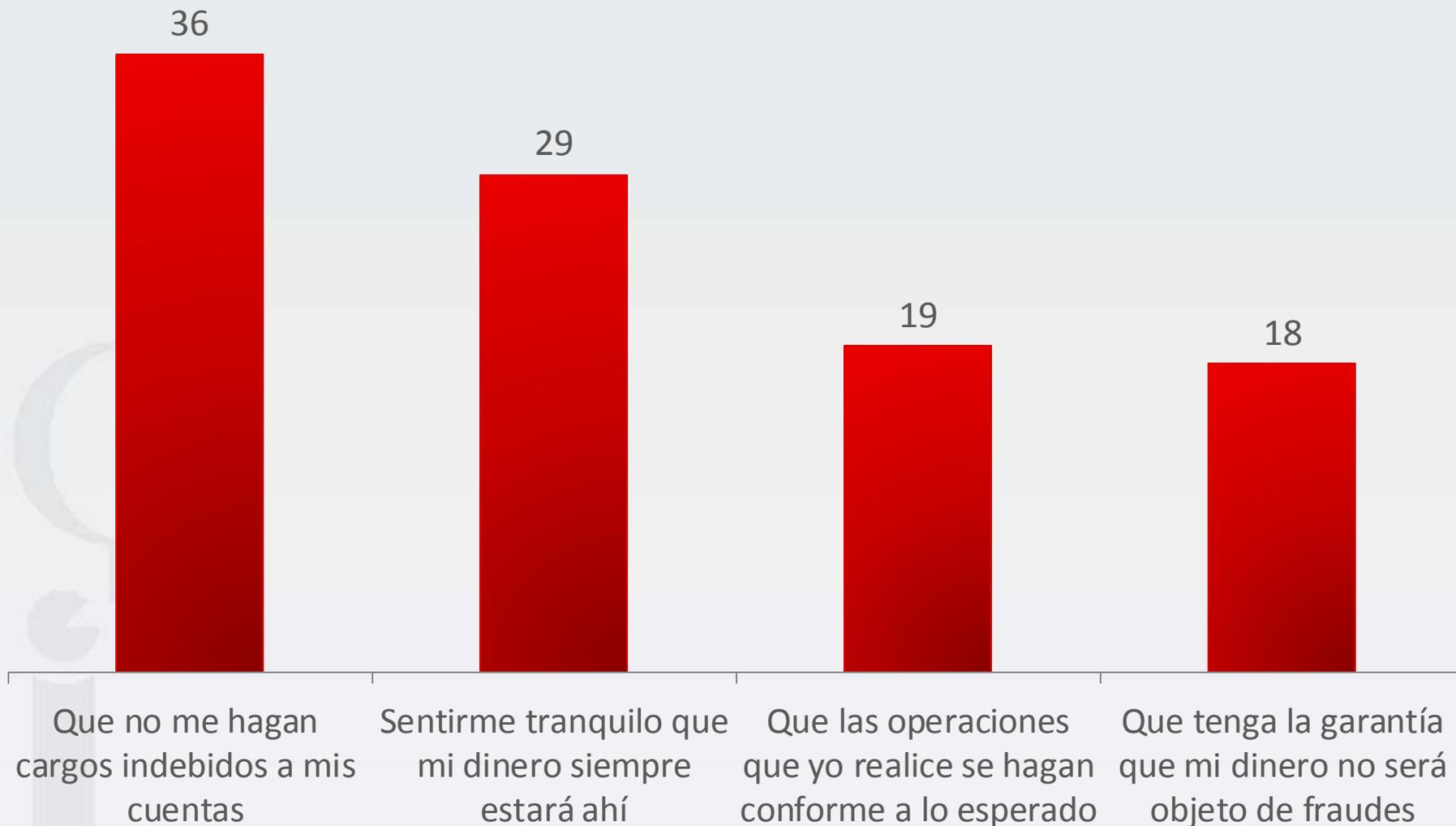
Atributos de los servicios financieros

Aspectos que dan valor a la oferta del sistema financiero mexicano (espontánea)

	Porcentaje
Confiabilidad	43
Que no roben	30
Claridad	25
Veracidad	22
Eficiencia	19
Que cumplan lo que ofrecen	18
Que me den asesoría	15
Sencillez	15
Entendible	14
No tantos requisitos	14
Atención personalizada	11
Trabaje montos pequeños	11
Intereses bajos	11
Valor agregado	10



¿Qué es confiabilidad?



Porcentaje

n = 877

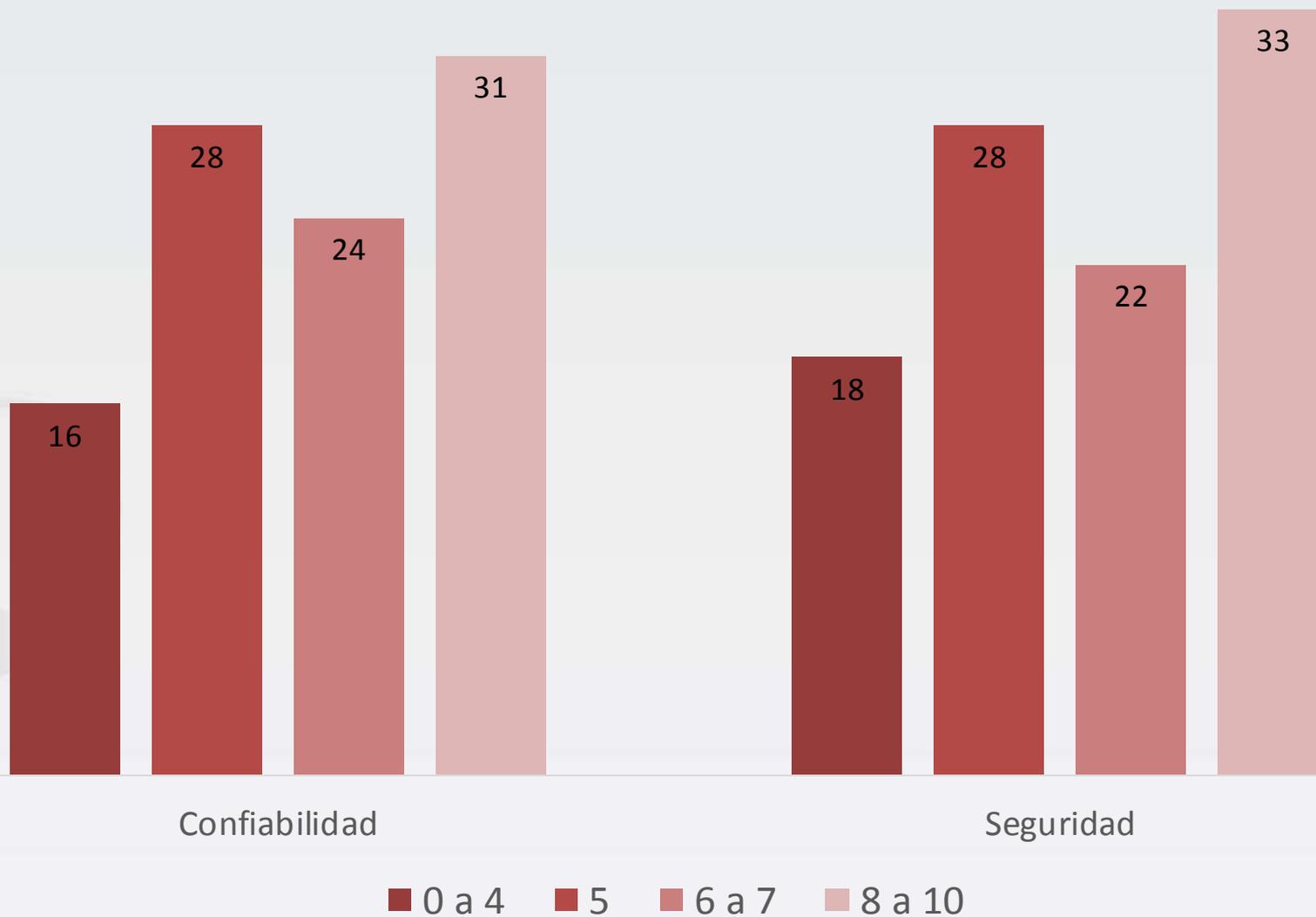
¿Qué es seguridad?



Porcentaje

n = 877

¿Cómo califica al Sistema Financiero en cuanto a...?



Porcentaje

n = 877

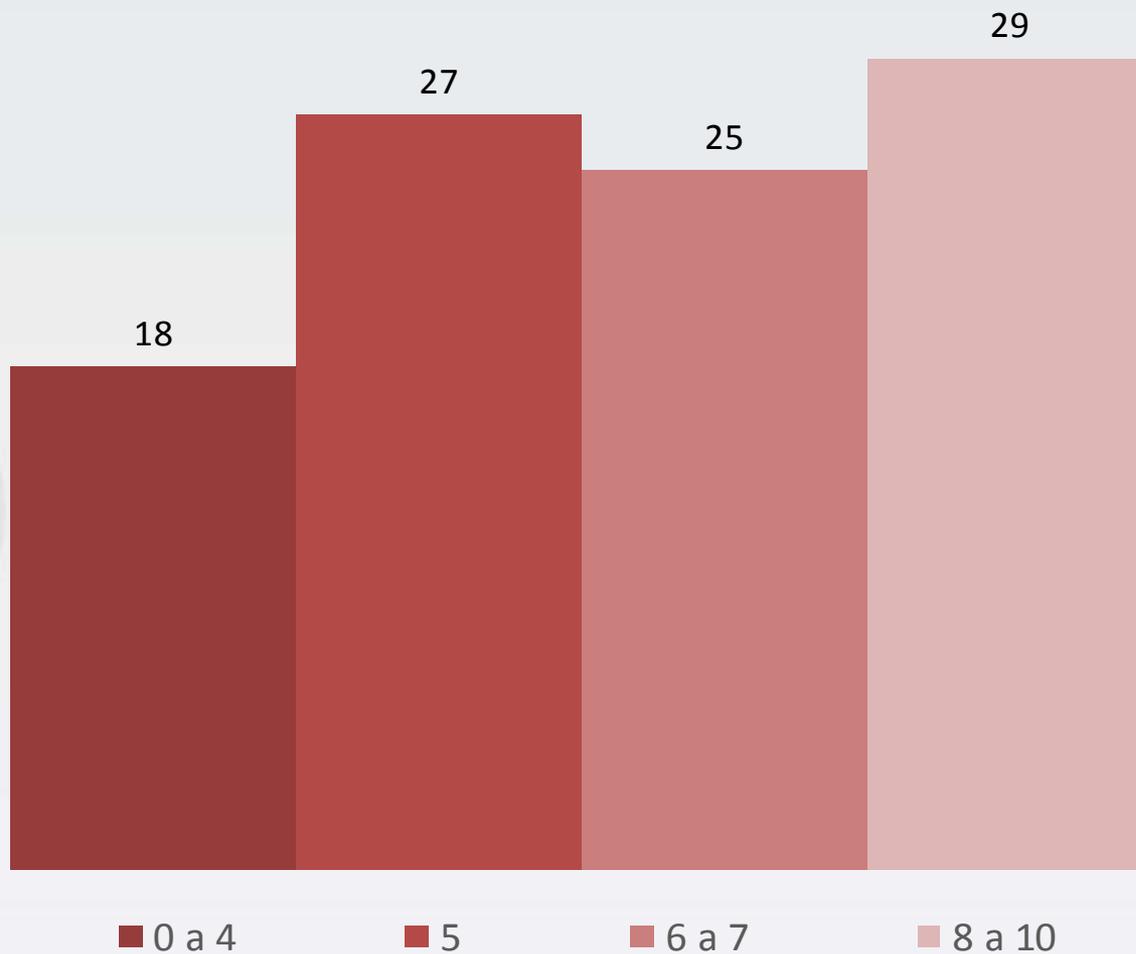
¿Qué es eficiencia?



Porcentaje

n = 877

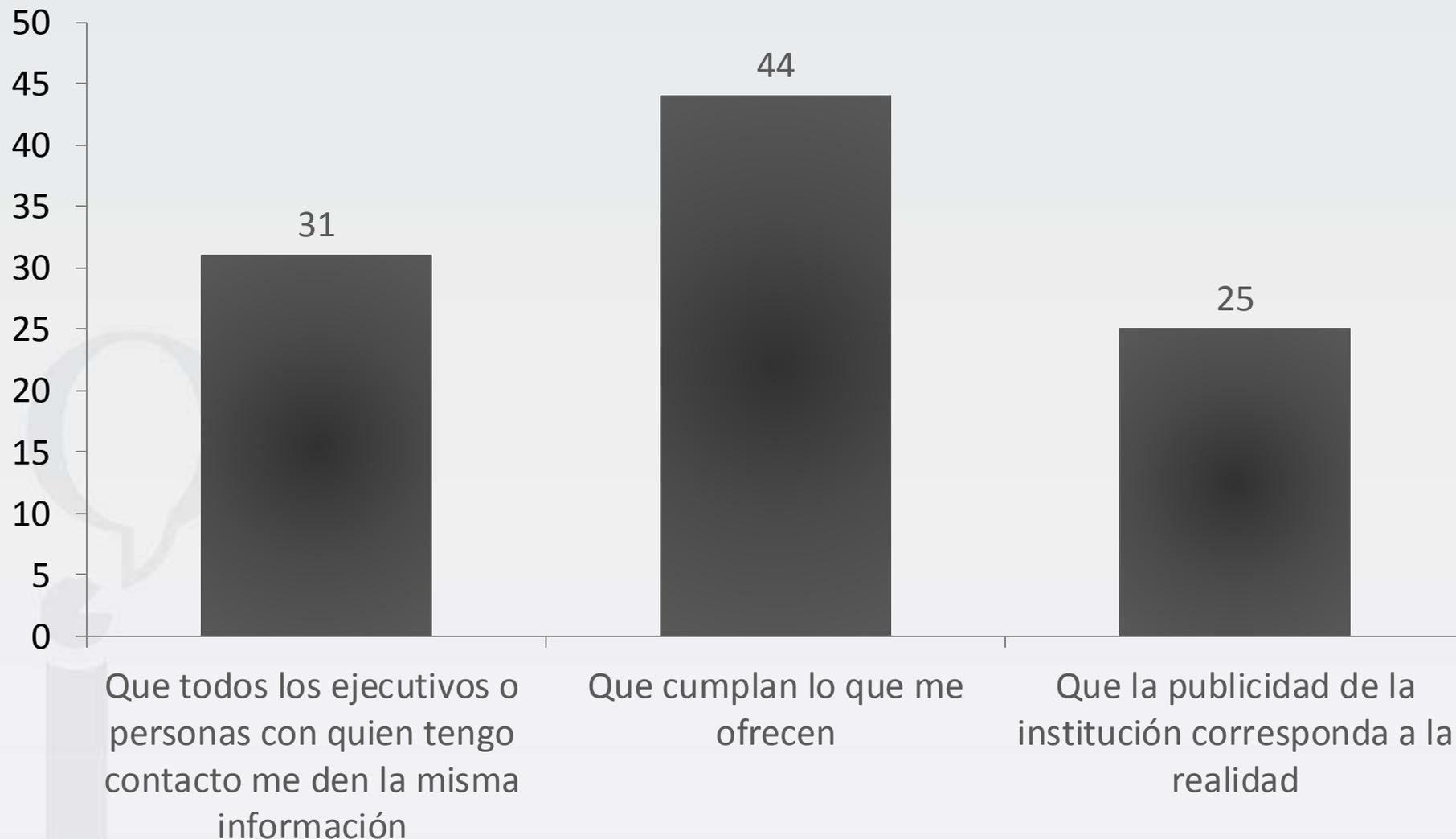
¿Cómo califica al Sistema Financiero en cuanto a Eficiencia?



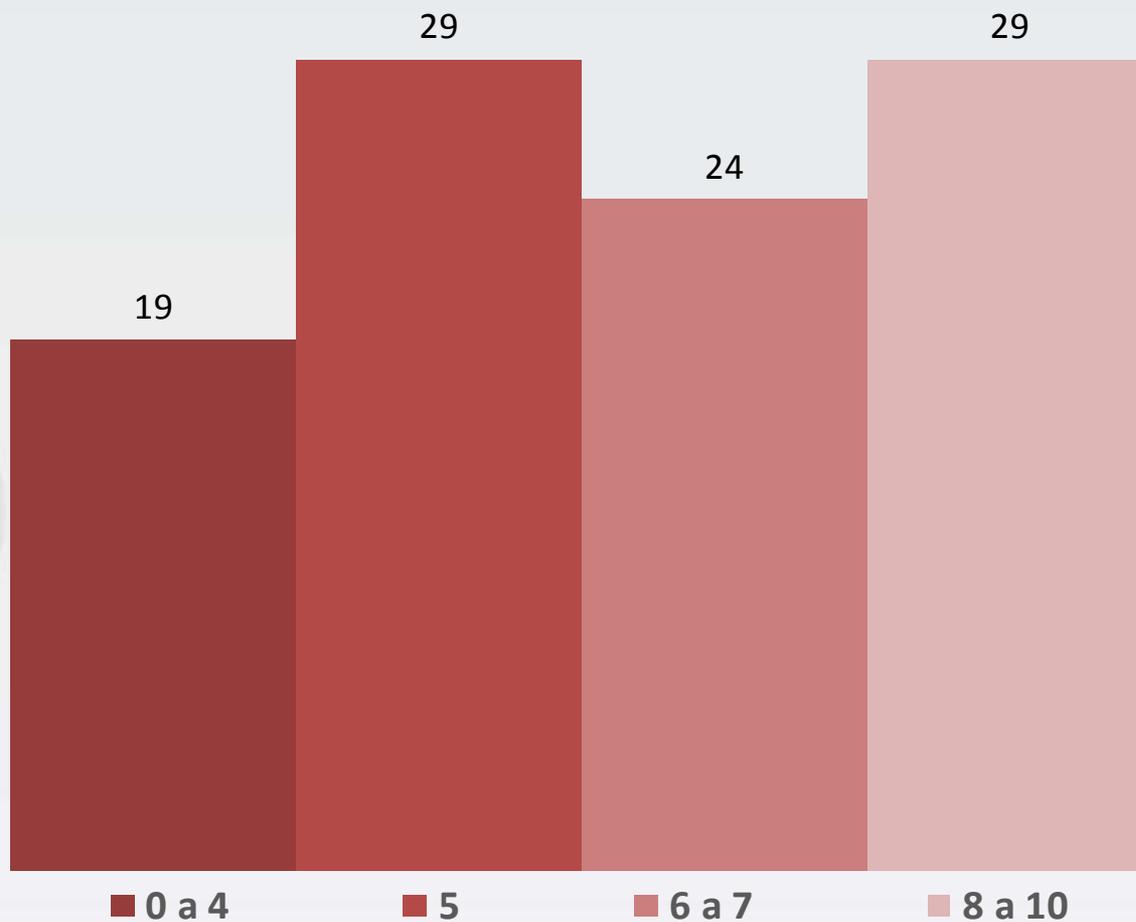
Porcentaje

n = 877

¿Qué es credibilidad?



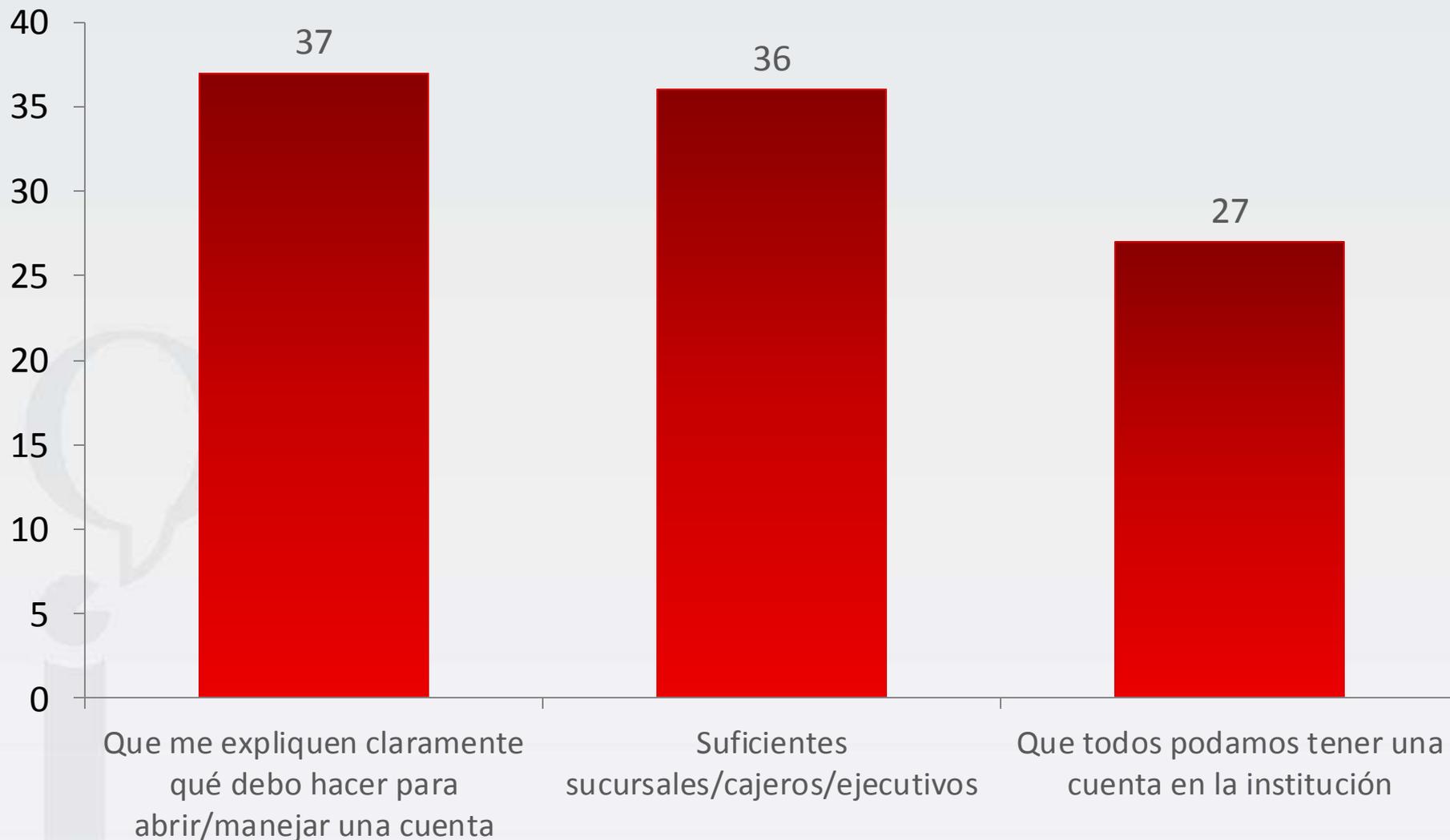
¿Cómo califica al Sistema Financiero en cuanto a credibilidad?



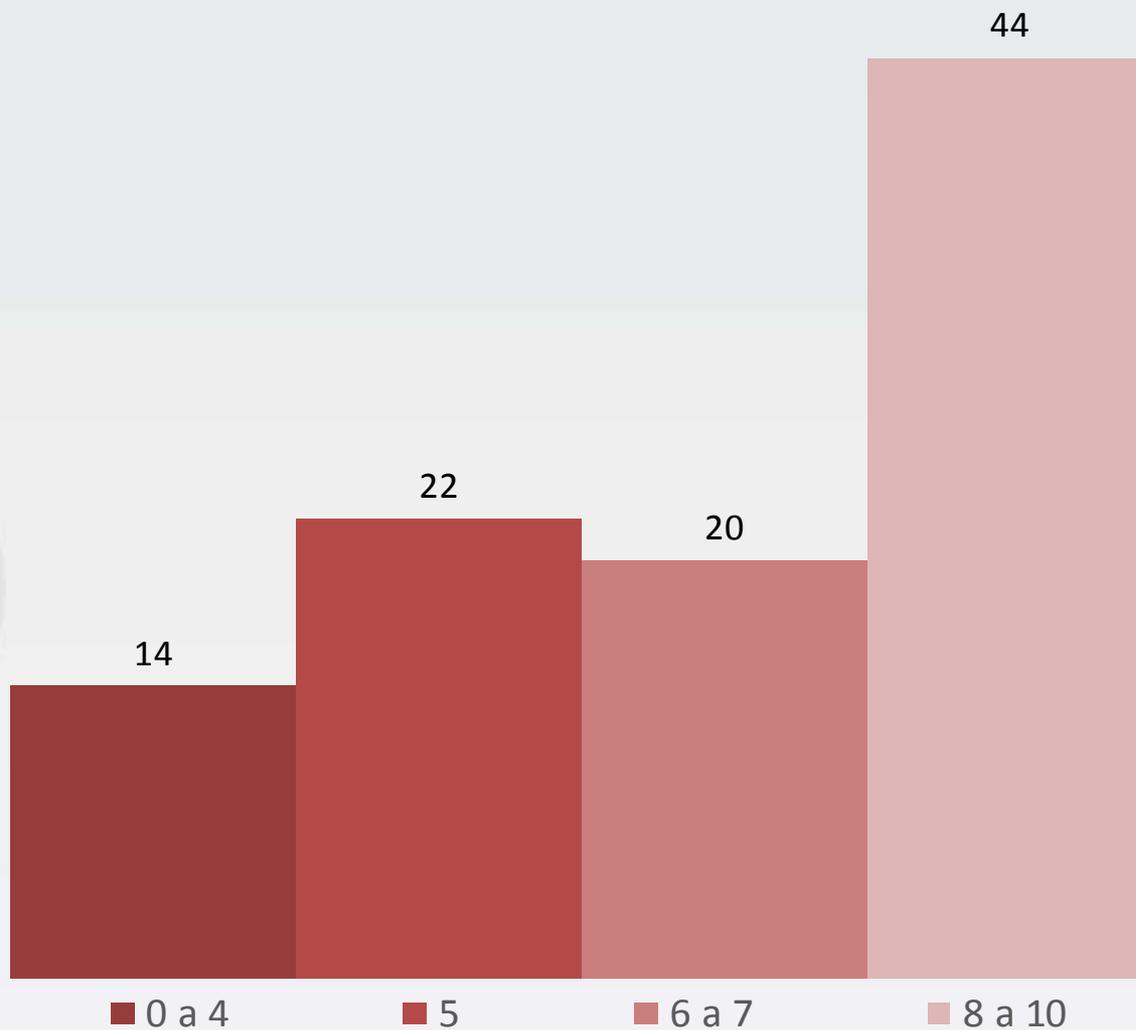
Porcentaje

n = 877

¿Qué es accesibilidad?



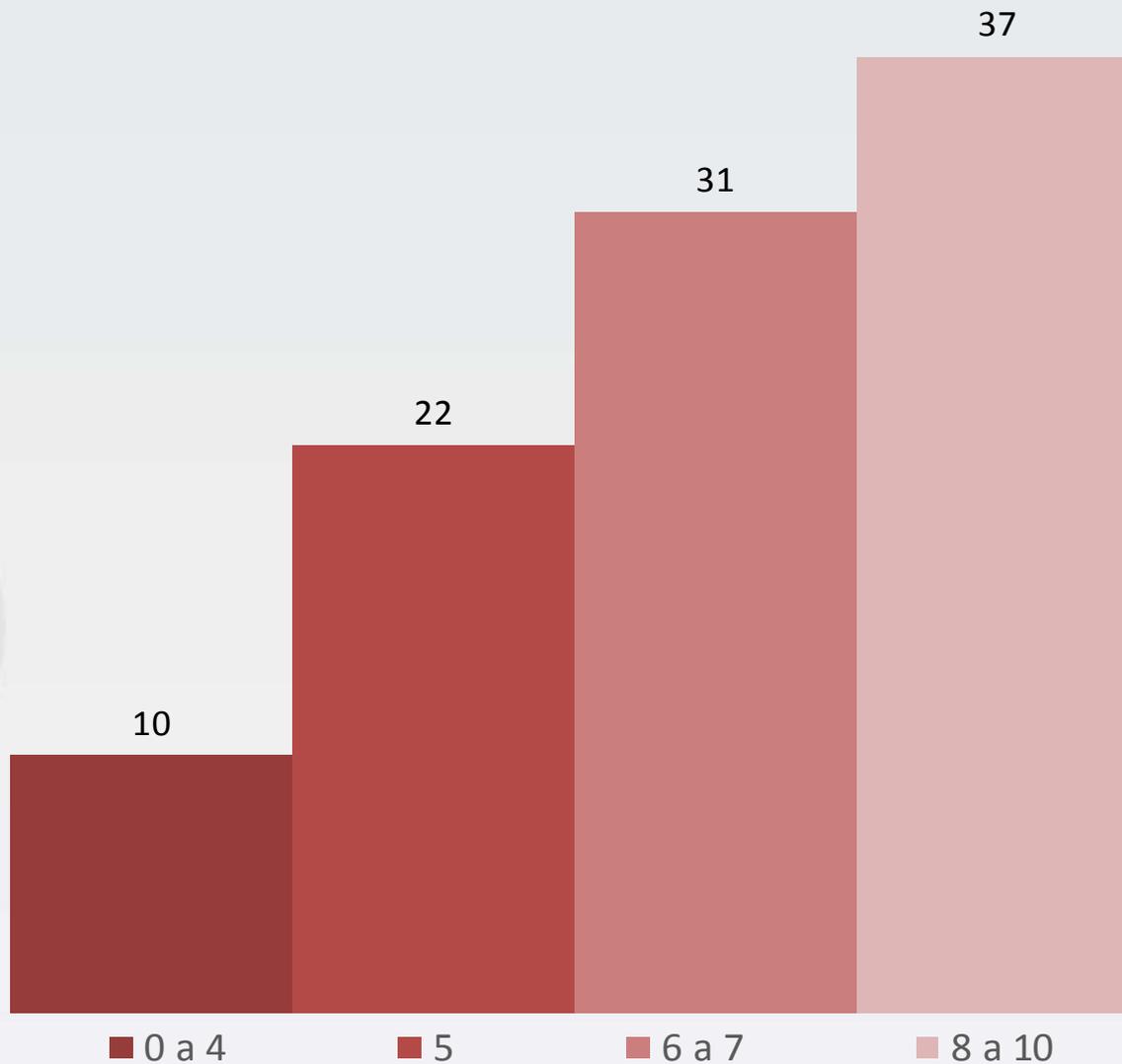
¿Cómo califica al Sistema Financiero en cuanto a accesibilidad?



Porcentaje

n = 877

En general ¿Cómo califica al Sistema Financiero?



Porcentaje

n = 877

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Seguridad/Confianza

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Es más seguro tener mi dinero en el banco que en mi casa	79	19	2
Me siento tranquilo de que si realizo un trámite en una institución mi dinero está seguro	70	27	3
Se puede confiar en las instituciones del sistema financiero en México	62	34	4
Me siento seguro en mi integridad física si acudo a alguna institución financiera	53	43	3
La vigilancia de las instituciones financieras por parte de la autoridad me da certeza de su actuación	43	53	3

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Accesibilidad y Servicio

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para las grandes empresas	73	21	5
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para personas que tienen mucho dinero	70	26	4
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para las pequeñas empresas	56	38	6
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para personas como yo	54	41	5

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Accesibilidad y Servicio

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para personas como uno	53	42	5
Los bancos ofrecen servicios para todas las personas	48	48	4
Cualquier persona puede tener una cuenta en una casa de bolsa	37	55	7

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Regulación

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Confío en las sanciones que se aplican a las instituciones financieras que cometen faltas	46	51	4
En el Sistema Financiero Mexicano se regula de igual manera a todas las instituciones	45	48	7

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Imagen y reputación

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Creo que la intención de los bancos es hacer negocio, más que ayudarme si lo necesito	75	22	3
Las instituciones financieras deben ser buenas con los que menos tienen	68	27	5
Las instituciones financieras pequeñas compiten en un ambiente poco equitativo	63	32	5
Los ejecutivos que trabajan en las instituciones financieras se preocupan por la preparación de su personal	54	41	5
Las personas que trabajan en las instituciones financieras están bien preparadas	51	45	4

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

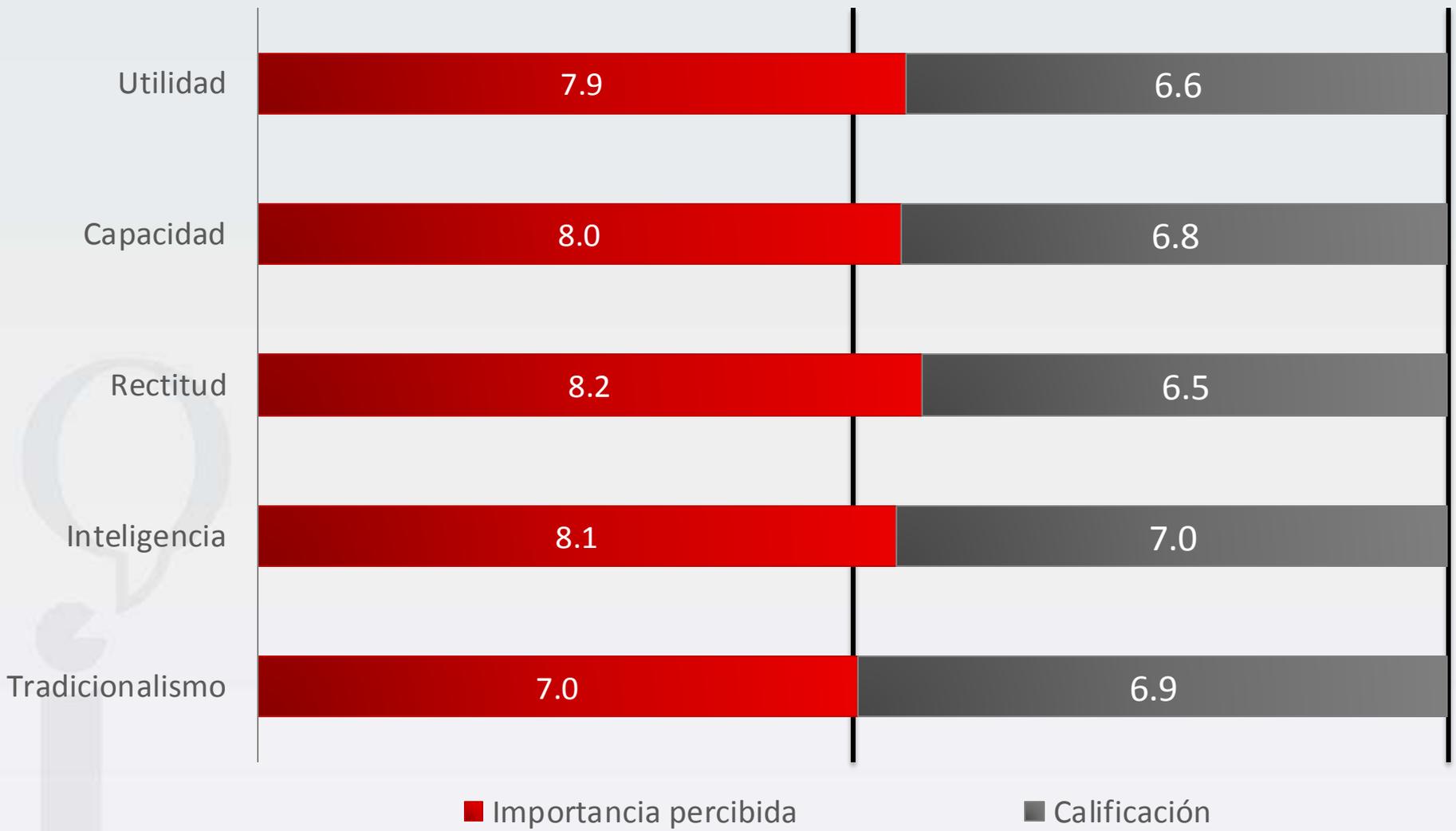
Conocimiento

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Sería más sencillo acercarme a una institución financiera si entendiera mejor qué ofrecen	76	21	3
Entiendo qué ofrecen las diferentes instituciones que forman el sistema financiero	53	42	5
Un cliente conoce todas las responsabilidades que tiene con su banco	39	57	4

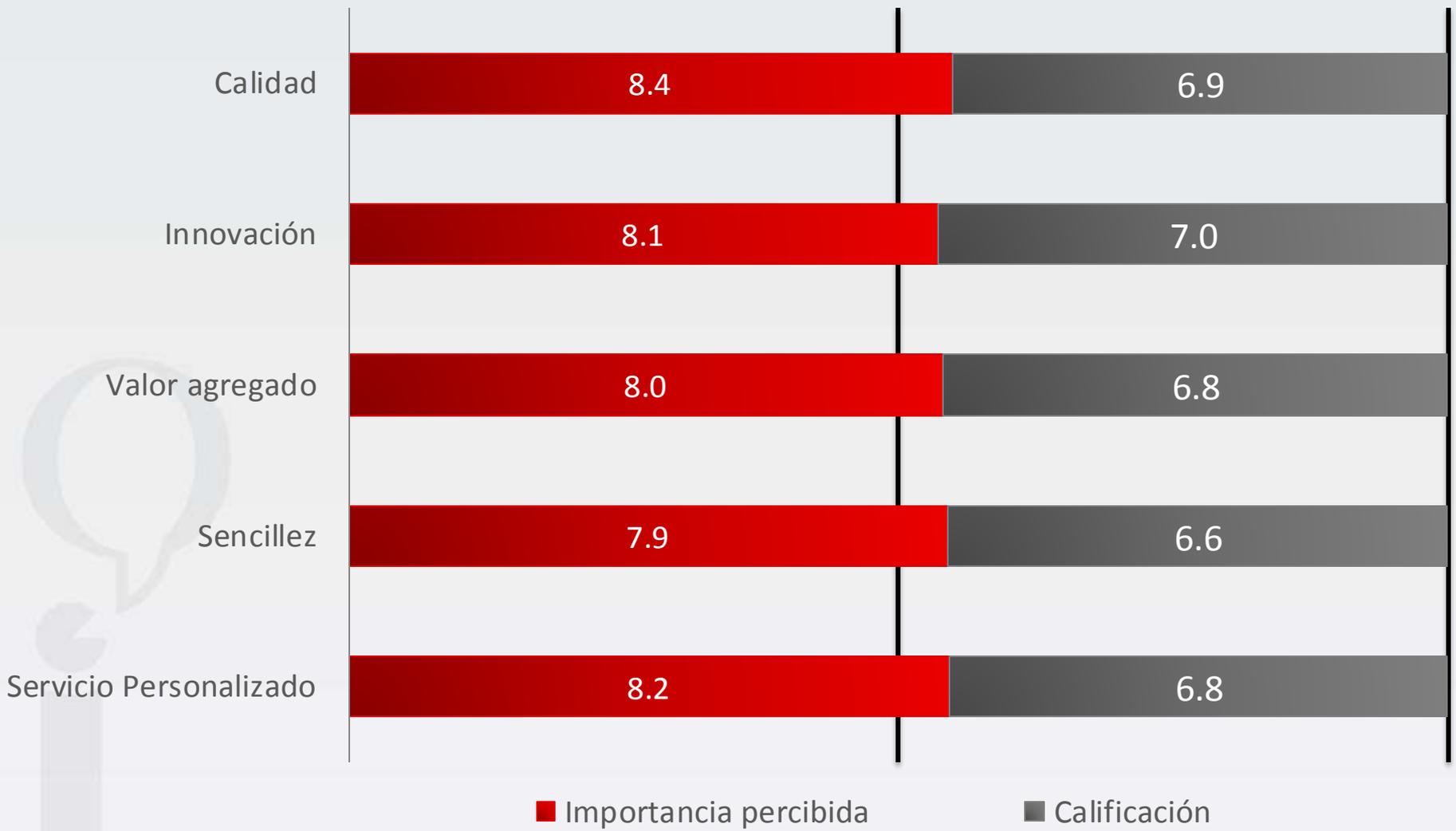


Imagen del sector financiero en México

Importancia de atributos en las instituciones financieras vs. calificación



Importancia de atributos en las instituciones financieras vs. calificación

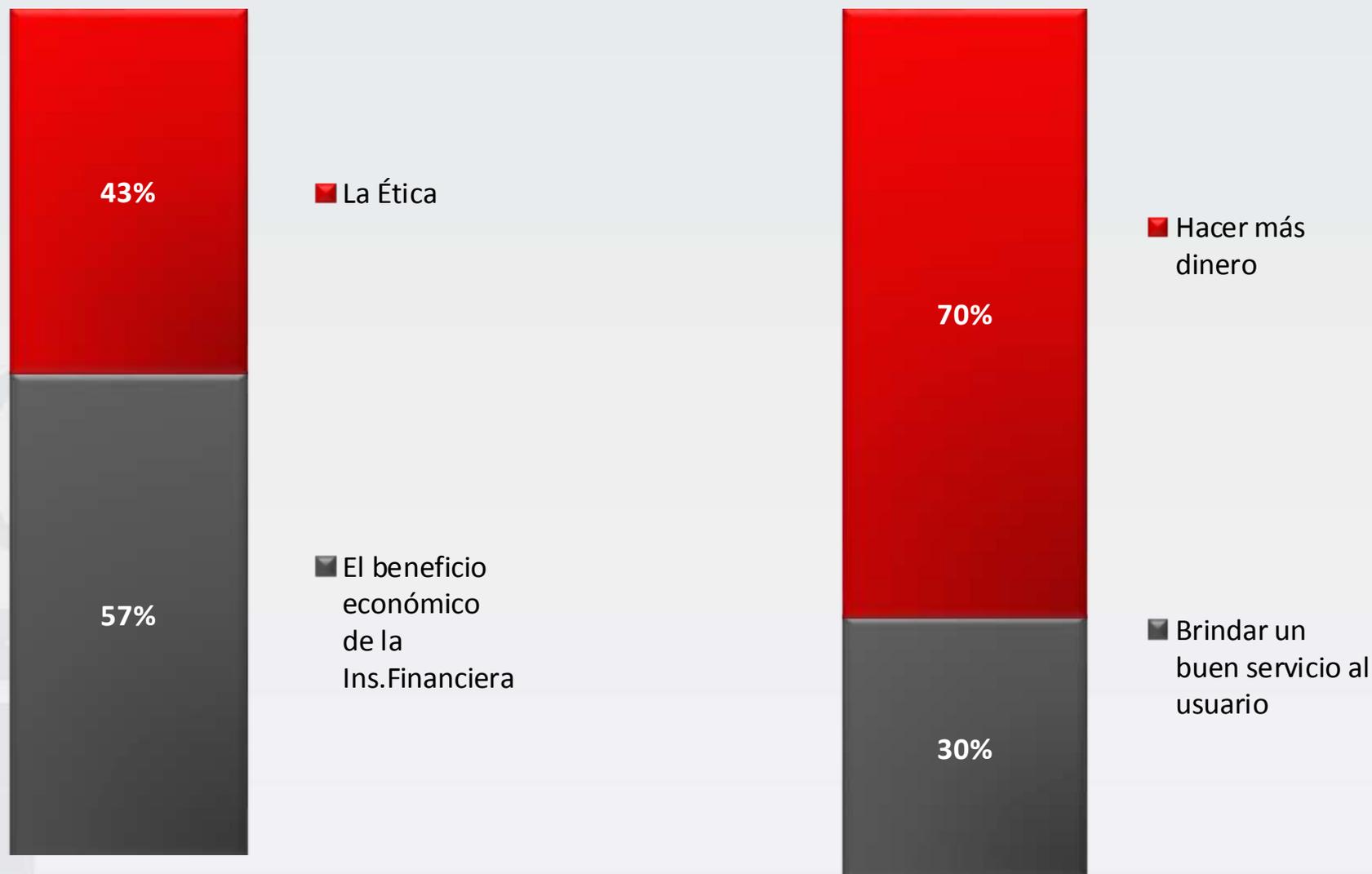


■ Importancia percibida ■ Calificación

Porcentaje

n = 877

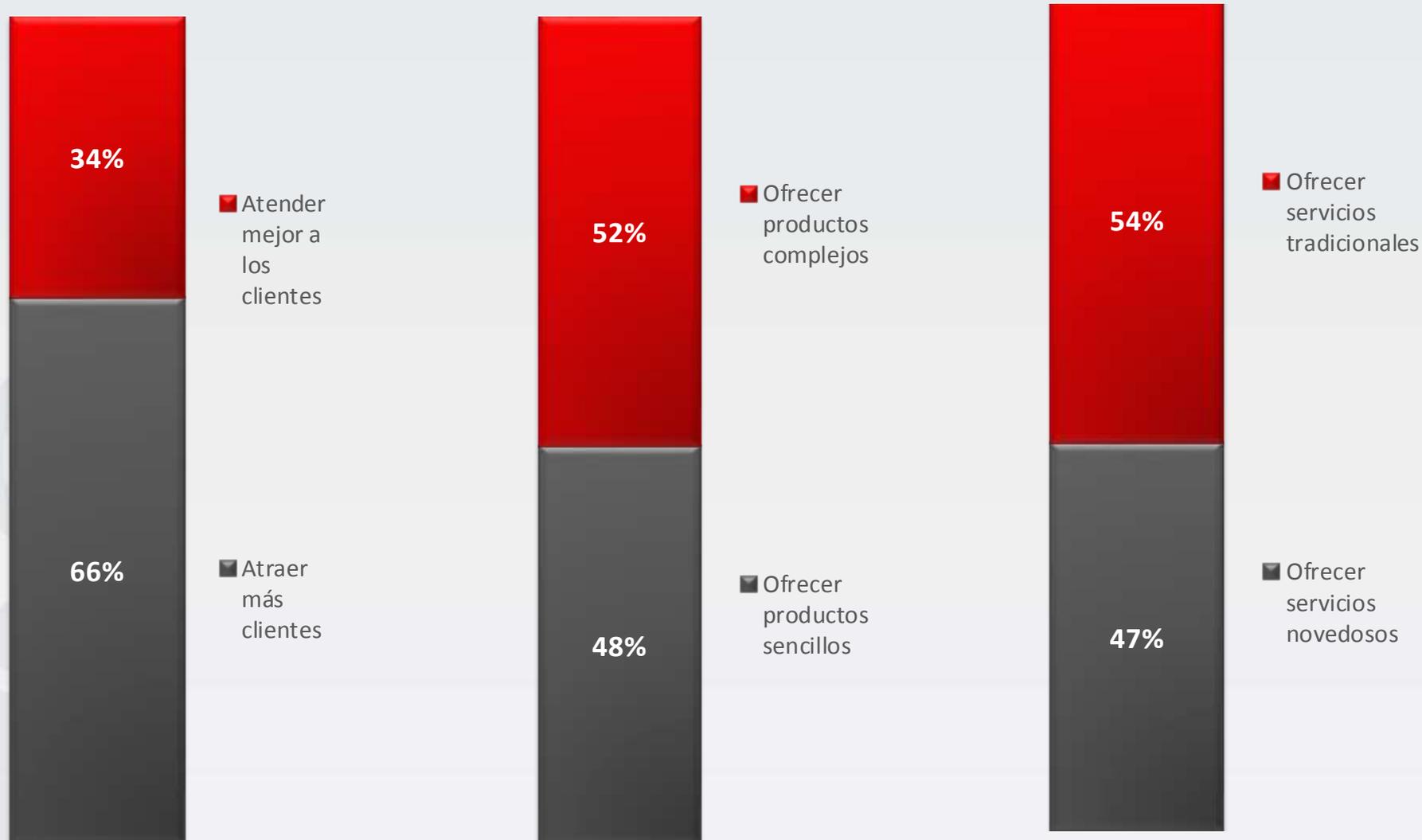
Las instituciones del sistema financiero están más orientadas a...



Porcentaje

n = 877

Las instituciones del sistema financiero están más orientadas a...



Porcentaje

n = 877



Confianza depositada en instituciones

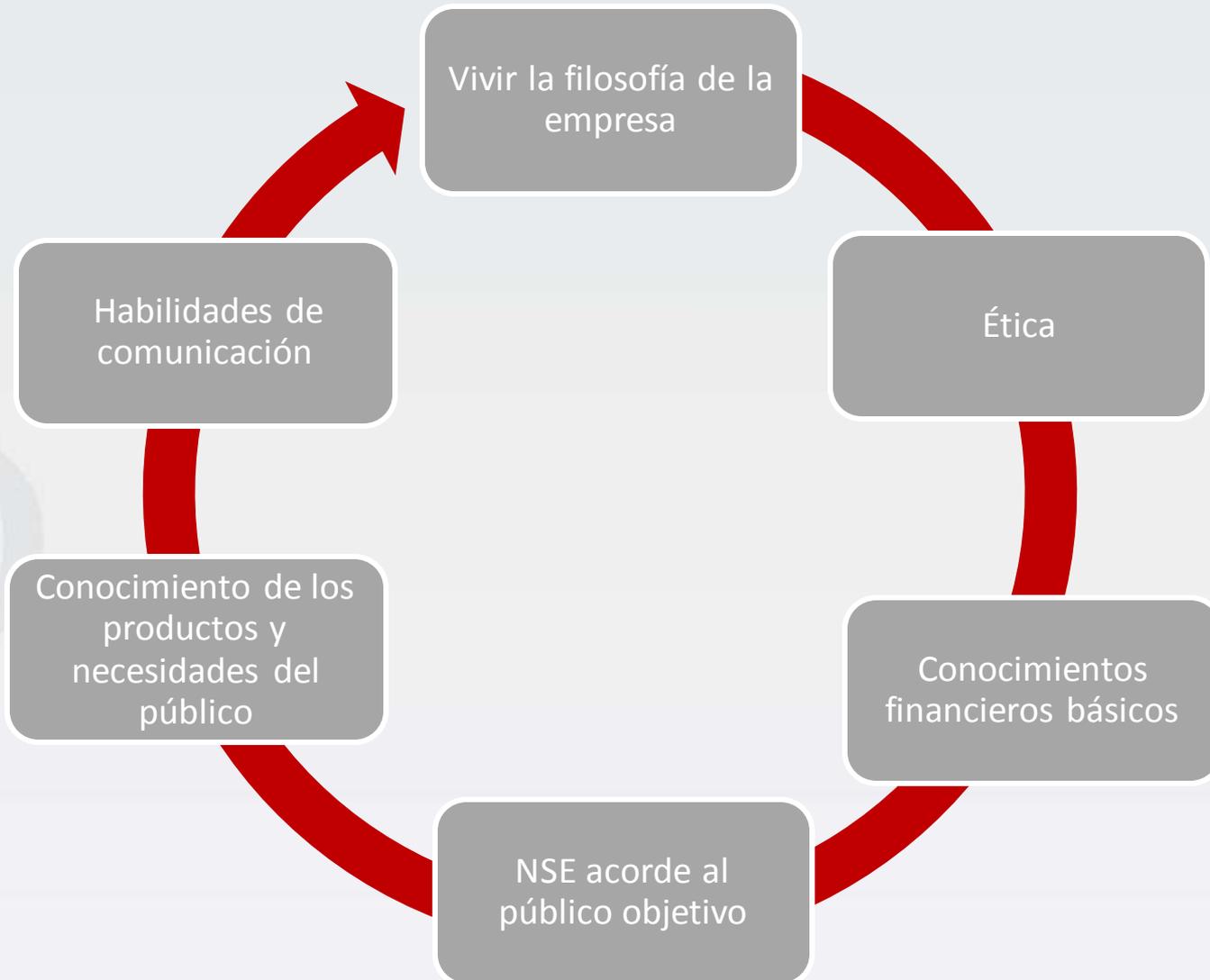
Qué tanto confía en....

	Mucho	Algo	Poco	Nada	NR
Universidades	40	42	13	3	3
Iglesia	33	34	19	13	2
Ejército	22	38	28	10	3
Grandes empresas privadas mexicanas	15	40	27	14	5
Bancos	13	50	27	8	2
Banco de México	13	35	29	17	5
Casas de Cambio	12	38	33	12	6
Casa de Bolsa	10	32	36	14	8
Empeño	8	30	36	21	6
Gobierno Federal	6	22	32	36	4



Sobre el perfil de los ejecutivos del sector

Perfil del personal de las áreas de promoción (visión general)



Perfil del personal de las áreas de diseño de productos (visión general)

Relación estrecha con servicio al cliente para conocer necesidades

Experiencia en productos financieros

Amplio conocimiento en finanzas, perfil académico

Valores necesarios para ser ejecutivo en el Sistema Financiero

Ética

Agresividad

Persistencia

Empatía

Paciencia

Pasión

Don de gente

Inteligencia emocional

Tolerancia a la frustración

Actitud de servicio

Conocimientos técnicos



El futuro del Sistema Financiero en México

El futuro del Sector Financiero en México

Habrà fusiones de
bancos (demasiada
oferta)
Consolidación

Sector con alto
potencial de
crecimiento: poca
cobertura

Evolución de tecnología
de bancos y regulación
para reducir riesgos y
costos

Evolución de sistemas de
pago como Google, Pay-
pal.
Si reguladores no reaccionan
puede haber competencia
dispareja

Para asegurar
crecimiento del
sector la economía
nacional debe crecer
y los costos
regulatorios deben
bajar de modo que
la competencia sea
pareja entre las
diferentes
instituciones

Conclusiones

- 6 de cada 10 mexicanos consideran que el largo plazo es menor a 5 años.
- Servicios financieros es un concepto que remite principalmente a bancos e instituciones bancarias. El conocimiento y relación que los mexicanos tienen con el Sistema Financiero se limita casi exclusivamente a la relación con bancos y en muchos casos esto parece ser fortuito “es dónde me pagan mi nómina”.
- Solamente 6 de cada 10 mexicanos se reconoce usuario de algún servicio financiero. Los servicios más usados son las tarjetas de débito y crédito.
- Las áreas de oportunidad más grandes se registran en los renglones de accesibilidad, confianza en la regulación, rectitud y una percepción de que en general las instituciones están más orientadas a su propio beneficio que a la ética o el servicio.

- De acuerdo con el modelo del Aspen Institute, la confianza se ha convertido en un diferenciador fundamental en el sector financiero y es más importante en ese negocio que en cualquier otro.
- Los atributos más valorados en México son los relacionados con confiabilidad y seguridad, por lo que el sistema financiero en México debe orientarse a la creación de servicios y productos que resulten útiles para el cliente/usuario de los mismos.
- El principal concepto asociado a la confianza es el relativo a tener siempre la certeza de que las cosas se harán conforme a lo acordado y con una base ética que de tranquilidad al usuario sobre el servicio que recibe y su dinero.



Anexo: listado de instituciones mencionadas

Instituciones identificadas como bancos

- BANAMEX
- BANCOMER
- BANORTE
- HSBC
- SANTANDER
- SCOTIABANK
- BANCO AZTECA
- BANCOPPEL
- IXE
- LIVERPOOL
- NISSAN
- BANJERCITO
- ELEKTRA
- AFIRME
- MULTIVA
- INBURSA
- VOLKSBANK
- ACTINVER
- COMPARTAMOS
- BANREGIO
- MIFEL
- INVERLAT
- SISTEMA COOPERA
- AMERICAN EXPRESS



Instituciones identificadas como **CASA DE BOLSA**

- INVEX
- MONEX
- VALUE
- HSBC
- BANAMEX
- ACTINVER
- ACCITRADE
- VECTOR
- BMV



Instituciones identificadas como CASA DE CAMBIO

- IXE
- CI BANCO
- WESTER UNION
- MONEY EXCHANGE
- ELEKTRA
- CALLE ONCE
- ACTINVER
- ACCITRADE
- VECTOR
- BMV
- BANSI
- EFECTIVO



Instituciones identificadas como CAJA DE AHORRO

- BANCOMER
- POPULAR ATEMAJAC
- CAJA SAN JUAN
- SAN RAFAEL
- OBLATOS
- BANCOPPEL
- SANTANDER
- BANAMEX
- PROVIDENT
- COMPARTAMOS
- CI BANCO
- BANCO AZTECA
- IMSS
- UVM
- CAJA LIBERTAD
- CAJA MITRAS
- OPORTUNIDADES
- CAJA MAYA
- CAJA POPULAR
- CAJA FAMILIAR

Instituciones identificadas como **SEGUROS**

- GNP
- BANORTE
- SANTANDER
- BANCOMER
- INBURSA
- BANAMEX
- HSBC
- QUALITAS
- AXA
- ABA
- METLIFE
- BANCO AZTECA
- COPPEL
- ING
- ATLAS
- EL AGUILA
- DORAMA
- HDI
- BANORTE
- PROFUTURO
- PROVIDA

Instituciones identificadas como FIANZAS

- HSBC
- LAUDEX
- FINEM
- EDUPASS
- QUALITAS
- FIDUCIA
- GNP
- SOFIMEX
- DORAMA



Instituciones identificadas como **ARRENDARORAS**

- VALUE
- CATAÑO
- CENTURY 21
- G. ARRENDADORA



Instituciones identificadas como **PRESTAMISTA**

- CIDER
- COMPARTAMOS
- PIEDAD
- LIBERTAD
- PERSONAL (VECINA, SEÑOR)



Instituciones identificadas como **CASA DE EMPEÑO**

- MONTE DE PIEDAD
- MONTE PÍO
- EMPEÑOS MEXICANOS
- PRENDA MAX
- PRESTAMO SEGURO
- PRENDINERO
- EL LUCERO
- LUZ SAVIÑÓN
- CASA DE CAMBIO EXPRESS
- FIRST CASH
- LA MEJOR
- JSK
- PRESTA PRENDA
- PORVENIR
- SUPER VARO

Instituciones identificadas como MICROFINANCIERA

- COMPARTAMOS BANCO
- UNIFIN

Otras Instituciones mencionadas

- AFORE
- BANCO DE AMERICA
- COCHE SEGURO
- CRÉDITO HIPOTECARIO
- FÁBRICAS DE FRANCIA
- FUNDACIÓN DONDÉ
- INFONAVIT
- PROMÉXICO
- SUMA
- MAJAPARA

