



## Compromiso de Grupo Financiero Banorte con la salud y la inclusión financiera

Principios de Banca Responsable de la ONU

### Contexto México

#### Inclusión Financiera

Hace ocho años, el mundo se comprometió a implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. En el curso de ese tiempo, los gobiernos y el sector privado han adoptado la Inclusión Financiera como factor que permite alcanzar estos objetivos, ya que brinda a las personas acceso a los servicios financieros (incluidos pagos, ahorro, crédito, seguros y productos de inversión) para así responder a las crisis económicas, construir futuros saludables y productivos.

De acuerdo con el Banco Mundial la importancia de la Inclusión Financiera radica en ayudar a generar bienestar financiero en las personas permitiéndoles planificar y alcanzar sus objetivos a largo plazo, brindar herramientas para iniciar o ampliar negocios, contribuir a que se tenga un respaldo económico para atender situaciones inesperadas y fomenta la inversión en educación y salud.

La Inclusión Financiera es definida en México como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección a las personas usuarias y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población, teniendo cuatro componentes fundamentales asociados a la inclusión: i) acceso, ii) uso, iii) protección a las personas usuarias y iv) educación financiera<sup>1</sup>.

Para alcanzar los ODS, necesitamos establecer metas claras que brinden las herramientas para crear resiliencia y hacer realidad la prosperidad compartida en los mismos, beneficiando a las personas para poder tener acceso al sistema financiero formal.

En México en el 2020 desaparecieron 1,010,857 negocios, casi 21% del total de las unidades económicas, reveló el estudio Impacto Generado por Covid-19 en las Empresas, realizado por el INEGI<sup>2</sup>. Durante la pandemia gobierno de México estableció medidas y lineamientos técnicos específicos, publicados en el DOF del 29 de mayo 2020 para las empresas industriales y comerciales en la pandemia, catalogándolas como esenciales y no esenciales. Algunas tuvieron que cerrar actividades o disminuir su aforo, afectando su economía pues aún tenían que cubrir los pagos de su plantilla laboral y gastos fijos del negocio, sumando los gastos extraordinarios para cumplir con los lineamientos y protocolos de prevención sanitaria.

Aunque muchas unidades económicas desaparecieron, las que quedaron mostraron una resiliencia con un amplio crecimiento en el uso de servicios financieros en el país, permitiendo operar sus finanzas de manera más ágil.

Es importante destacar que en el uso de la tecnología la edad y la escolaridad son determinantes para que las personas la adopten. El 37.8% de las personas entre 30 y 39 años tienen un mayor uso de la banca móvil en cambio en el grupo de 50 a 59 años el porcentaje es 25.3%, ambos grupos de edad cuentan con smartphone y acceso a internet<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)

<sup>2</sup> <https://www.cmic.org/las-pymes-en-mexico-ven-crecimiento-tras-la-pandemia/>

<sup>3</sup> Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (Endutih)



Por lo anterior la banca móvil se ha convertido en una herramienta financiera importante para lograr una mayor inclusión financiera en México, es necesario lograr una mejor educación y ampliar infraestructura que facilite a la población los servicios de la banca, para lo cual el sistema financiero deberá seguir promoviendo el uso de canales digitales, desarrollo de tecnologías e infraestructura.

Tal es el caso de los monederos digitales y las remesas los cuales ayudan a las personas desplazadas por la fuerza a cubrir sus necesidades básicas y a crear reservas de ahorro mientras buscan seguridad y estabilidad; también las plataformas digitales ofrecen nuevas oportunidades para que las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) accedan al sistema financiero formal, aprovechando datos alternativos para la calificación crediticia.

Como parte de la necesidad de mitigar los riesgos derivados de políticas públicas en naciones distantes, perturbaciones como la pandemia de Covid-19 y conflictos geopolíticos, el nearshoring está revolucionando el panorama comercial de México, lo que podría darle una dimensionalidad distinta al lugar que el país ocupa en el mercado global.

En el ámbito del comercio internacional, México se encuentra al borde de un crecimiento sustancial, impulsado principalmente por el fenómeno del nearshoring. El nearshoring podría manifestarse en dos fases: los efectos inmediatos durante las etapas iniciales de inversión y construcción de instalaciones (que duran uno o dos años), seguidos de impactos más significativos a mediano y largo plazo en la producción de bienes exportados al extranjero y todos los demás efectos indirectos que surgen conforme las cadenas de suministro globales se adaptan.

México está preparado para cosechar inmensos beneficios del nearshoring, aprovechando su proximidad geográfica a Estados Unidos, el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC), una demografía favorable, una logística competitiva y ventajas de costos. Algunos de estos beneficios están relacionados con menores costos de transporte, logística y mano de obra, además de la mitigación de riesgos en la cadena de suministro, como se observó durante la pandemia.

Estos atributos hacen de México un destino atractivo para las empresas que buscan reubicar sus operaciones más cerca de los mercados de consumo final. Entre las industrias que pueden aprovechar las ventajas de la relocalización se encuentran: vehículos de pasajeros, autopartes, vehículos de mercancías, computadoras, monitores, cables, electrónica, productos farmacéuticos y dispositivos médicos, logística, almacenamiento, transporte y más.

En resumen, México está entrando a una nueva era marcada por la cooperación y mejoras en múltiples dominios para maximizar las ventajas de este panorama.

## Pequeñas y medianas empresas (Pymes)

En México, este tipo de emprendimientos están reconocidos por la Secretaría de Economía, su denominación oficial en el país es MiPyme, que significa Micro, Pequeña y Mediana Empresa. La clasificación de las Pymes en México está establecida en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad en la cual se detallan las diferentes categorías de las Pymes de acuerdo con el sector productivo al que pertenecen y el número de trabajadores que las integran.

Las Pymes se clasifican de la siguiente manera<sup>1</sup>:

- **Micro:** pueden ser de cualquier sector con hasta 10 trabajadores y un rango de ventas anuales de hasta 4 millones de pesos.
- **Pequeña:** esta categoría es integrada por Pymes del sector de comercio, industrias y servicios, con hasta 30 trabajadores para el comercio y 50 para industrias y servicios. Además, el tope de ingresos anuales es de hasta 100 millones de pesos tanto para el comercio como para industrias y servicios.
- **Medianas:** esta categoría está integrada por empresas de los sectores de comercios, servicios e industria. Comercio y servicios deben tener un máximo de hasta 100 trabajadores; industria debe tener un máximo de hasta 250 trabajadores. El tope de ingresos para comercio, servicios e industria es de hasta 250 millones de pesos al año.

Durante la pandemia las Pymes tuvieron una disminución del 73.7% sobre sus ingresos siendo la baja de la demanda un factor importante pues esta disminuyó un 47.2%, derivado de esto cambiaron su método de trabajo incrementando nuevos bienes o servicios un 24.9% y provocó un crecimiento en sus operaciones digitales logrando aumentarlas un 46.1%<sup>2</sup>.

Las Pymes enfrentan una barrera de baja productividad que impide su crecimiento, esto se debe a diversos factores, incluidos las limitaciones de financiamiento, falta de inversión en capital físico, poca capacitación a los empleados, entre otros. Aunado a lo anterior, también enfrentan problemas que impiden su crecimiento, entre los que destacan la inseguridad, costos fijos elevados y exceso de trámites gubernamentales para operar.

Aunque en los últimos años se ha hecho un esfuerzo importante para disminuir la brecha de género en el sector empresarial, la realidad es que aún son muchos los obstáculos que tienen que enfrentar las mujeres para participar de forma equitativa en el mercado laboral y en el mundo empresarial<sup>3</sup>.

Adicional, de acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Financiamiento a las Empresas (ENAFIN) 2021, muestran que 1 de cada 5 empresas son lideradas por mujeres. Esta proporción cambia dependiendo del tamaño de la empresa: 1 de cada 4 microempresas es liderada por mujeres, mientras que sólo 1 de cada 10 empresas grandes tiene una tomadora de decisiones. Por sector económico, se encuentra que 26% de las empresas de servicios tienen una tomadora de decisiones en comparación con sólo el 4% de las empresas de construcción<sup>3</sup>.

De igual manera sucede en referencia a la tenencia de productos bancarios, aún hay brechas en el acceso a estos por parte de las empresas lideradas por mujeres. Estas empresas muestran una menor tenencia de productos empresariales, con excepción de las tarjetas de débito, destacando la mayor brecha en la tenencia de tarjeta empresarial, el 16% de las empresas donde una mujer toma decisiones cuenta con este producto especializado para su empresa, a diferencia del 25% de las empresas liderada por hombres<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> INEGI Censo Económico 2019

<sup>2</sup> Encuesta sobre impacto económico generado por Covid-19 en las empresas (ECOVID-IE), Estudios sobre venta online Pymes 2020

<sup>3</sup> Encuesta Nacional de Financiamiento a las Empresas (ENAFIN) 2021

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Mujeres jefas de Empresas (AMMJE), las empresas que constituyen las emprendedoras mexicanas están mayormente enfocadas al consumo (62.3%) y, en promedio, contratan menos empleados que los hombres (1.7 vs 1.85 empleados) <sup>1</sup>.

En general, la Inclusión Financiera de las Pymes en México es un tema complejo que requiere un enfoque multifacético. Al abordar las barreras a la Inclusión Financiera e implementar estrategias para promoverla, México puede ayudar a las Pymes a acceder a los servicios financieros que necesitan para crecer y prosperar.

La penetración bancaria en México continúa siendo un gran desafío, tanto para la efectividad e inclusión de las políticas públicas, así como para la industria financiera. Según los datos del Findex del Banco Mundial, el porcentaje de la población de 15 años o más que tiene al menos una cuenta en una institución financiera o una cuenta de dinero móvil pasó del 27.4% en 2011 a 49.0% en 2022.

A pesar de este avance significativo, esta cifra continúa muy por debajo de otros pares en Latinoamérica o entre países miembros de la OCDE. Algunos de los motivos que explican esta situación, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, están relacionados con expectativas de no requerir los servicios, temas de confianza u otros factores idiosincráticos. Muchas de estas condiciones podrían cambiar con la derrama económica que podría significar el nearshoring para PyMEs y la economía en su conjunto.

De acuerdo con el Censo Económico 2019, las Pymes representan 94.9% de los establecimientos en todo el país y en conjunto representan 99.8% del total de las unidades económicas, contribuyen con el 73.8% del empleo. A febrero 2020 según datos del INEGI, existen 5.6 millones de Pymes, de las cuales el 94.3% son micro (0-10 personas), el 4.7 % pequeñas (11-50), el 0.8% mediana (51-250) <sup>2</sup>.

En 2019 existían 4.79 millones de unidades económicas en México de las cuales 0.596 millones, el 12%, solicitaron una fuente de financiamiento, siendo el bancario la 1ra opción. Dentro de la estratificación marcada en el Censo Económico podemos resaltar<sup>2</sup>:

- La Producción Bruta Total (PBT) la cual es el valor de todos los bienes y servicios producidos o comercializados por la unidad económica como resultado del ejercicio de sus actividades en 2019 quedó como sigue:  
Microempresas \$0.5 mdp, Pequeñas Empresas \$11.5 mdp y Medianas Empresas \$99.8 mdp.
- El Valor Agregado (VA) el cual es el valor de la producción que se añade durante el proceso de trabajo por la actividad creadora y de transformación del personal ocupado, el capital y la organización fue:  
Microempresas \$0.3mdp con 60% de VA de PBT, Pequeñas Empresas \$6.2mdp con 54% de VA de PBT y Medianas Empresas \$45.7 mdp con 46% de VA PBT.

Cabe resaltar, que apoyar a una PyME y el esfuerzo para mejorar su productividad y acceso a los servicios financieros se puede considerar una actividad con alcance de impacto en el círculo cercado de las personas y familias que dependen de los ingresos de dicha empresa, por lo que resulta una acción en cadena de alto valor en ambas direcciones de la economía, tanto familiar como nacional.

<sup>1</sup><https://ammje.mx/>

<sup>2</sup>INEGI Censo Económico 2019

## Personas Físicas

La Inclusión Financiera de las personas físicas es un pilar necesario para la alineación con los ODS; siendo que dentro de la Política Nacional de Inclusión Financiera se menciona que “la Inclusión Financiera contribuye al crecimiento económico y al bienestar, ya que dota a las personas y empresas de herramientas para mejorar el manejo de su liquidez, prepararse y superar alguna emergencia económica, alcanzar metas financieras y aprovechar oportunidades, y tener mayor control sobre sus finanzas; es decir, lograr una mejor salud financiera”<sup>1</sup>.

La Política permitirá que el 77% de la población en México tenga al menos un producto financiero en el año 2024, garantizando así esquemas de protección al consumidor y promoviendo las competencias económico-financieras<sup>1</sup>.

México enfrenta cuatro principales retos como son: falta de conocimiento del sistema financiero, infraestructura financiera insuficiente, adquisición y uso limitado de los productos y servicios financieros y falta de información para medir el impacto de acciones de Inclusión Financiera. El país está rezagado en materia de Inclusión Financiera, de acuerdo con las últimas cifras del Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021<sup>2</sup>.

- Solo el 37% de los adultos tiene cuentas bancarias y el 32% ha realizado o recibido pagos digitales, cifras significativamente inferiores a las de países con niveles de desarrollo similares. Además, las brechas de acceso financiero por género, región y entorno urbano-rural también son mucho mayores que en la región.
- 56.7 millones de personas entre 18 y 70 años contaron con al menos un producto financiero formal (cuenta de ahorro, crédito formal, seguro o Afore).
- 41.1 millones de personas de 18 a 70 años tienen al menos una cuenta de ahorro formal (cuenta bancaria o en otra institución financiera).
- La brecha de género en la tenencia de cuenta de ahorro formal en México aumentó de 2.6 puntos porcentuales en 2018 a 13.8 puntos porcentuales en 2021, lo que significa un aumento de 11.2 puntos porcentuales.
- La brecha de género en la tenencia de crédito formal se redujo un poco, ya que la participación de las mujeres pasó de 41% en 2018 a 46%
- 6 de cada 10 personas ahorran, 21% a través de medios formales, 54% de manera informal.
- El 52% de la población con cuenta bancaria realiza consultas o transacciones desde una app móvil; 1 de cada 3 personas conoce el Cobro Digital (CODI).

Los servicios financieros digitales pueden mejorar la rapidez y la eficiencia de los pagos salariales, el alcance y la eficacia de estos, así como mejorar el seguimiento y la gestión de los programas de salud financiera; por otro lado, también permiten de manera segura y asequible, almacenar, enviar y recibir dinero como planificación de emergencias, y hacer inversiones productivas o acumular ahorros para el futuro<sup>3</sup>. La digitalización de los salarios podría ser particularmente beneficiosa para las mujeres, ya que la mayoría de los trabajadores de primera línea en muchas economías emergentes son mujeres<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Política Nacional de **Inclusión** Financiera (PNIF)

<sup>2</sup> Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021

<sup>3</sup> Ahmed, H., y Cowan, B., 2021. Mobile Money and Healthcare Use: Evidence from East Africa. World Development, vol. 141, número C.

<sup>4</sup> Banco Mundial, 2021. Base de datos Global Findex 2021 Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era de COVID-19.



En este ámbito es importante recalcar que solo un tercio de la población adulta cuenta con educación financiera y cerca del 40% desconoce la necesidad de ahorrar dinero para el retiro o alguna situación de emergencia; por lo que, La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) está conformada por un objetivo general, que consiste en *“Fortalecer la salud financiera de la población mexicana, a través del incremento en el acceso y uso eficiente del sistema financiero, del desarrollo de las competencias económico-financieras, y del empoderamiento de las personas usuarias”*<sup>1</sup>.

De acuerdo con el estudio *“Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México”*, elaborado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), la Secretaría de Gobernación y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). Se evidencia el trato discriminatorio en la oferta de servicios financieros que sufren algunos grupos de la población, lo cual se señala como una de las principales barreras hacia la bancarización en un país donde apenas 37% de la población adulta tiene una cuenta bancaria, por debajo del promedio de América Latina<sup>2</sup>.

“Los grupos que están en riesgo de ser discriminados en mayor medida por el sector financiero mexicano son: personas con un tono de piel oscuro, mujeres, habitantes de zonas rurales, los pueblos indígenas y afrodescendientes, jóvenes, personas mayores, las personas con discapacidad y las personas que reciben programas sociales”<sup>2</sup>.

### **Adultos Mayores:**

En una sociedad cada vez más digital, los adultos mayores enfrentan desafíos significativos para acceder a servicios financieros y participar plenamente en la economía. La inclusión financiera de este segmento poblacional se ha vuelto una cuestión esencial, ya que cuentan con una activa participación en el proceso de bancarización para la mejora del bienestar económico y emocional de la sociedad en su conjunto.

En México, 2 de cada 10 personas adultas tienen 60 años o más, lo que representa alrededor de 17 millones de personas. la población de adultos mayores que reporta confiar en las instituciones financieras es menor, con motivos como reticencias sobre la seguridad de su dinero, la protección de sus datos personales, la capacidad de las instituciones de resolver sus quejas y reclamaciones, entre otras<sup>3</sup>.

En ese sentido, la banca digital puede ser conveniente para muchos, pero no todos se sienten cómodos con ella. Para algunos adultos mayores, el contacto personal con empleados bancarios y la realización de operaciones en sucursales físicas les brindan una sensación de seguridad y comodidad.

### **Seguros:**

El mercado de seguros es uno de los componentes principales del sistema financiero, su principal meta es cubrir riesgos de liquidez, permitiendo la planeación financiera y aminorando el impacto de eventualidades sobre los niveles de consumo de los hogares y los flujos financieros de las empresas.

El sistema financiero en México clasifica los seguros en tres grandes operaciones: de vida, de accidentes y enfermedades, y de daños. No existe una regulación como tal que contemple los seguros inclusivos, aun cuando la normatividad los considera productos de seguro dirigidos a segmentos poblacionales desatendidos. Entre ellos, se encuentran los micro seguros, los seguros básicos estandarizados<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)

<sup>2</sup> Inclusión Financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México – CEPAL y CONAPRED

<sup>3</sup> <https://fair.tec.mx/es/divulgacion/inclusion-financiera-adultos-mayores#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20de%20los,autonom%C3%ADa%2C%20seguridad%20y%20bienestar%20econ%C3%B3mico>

<sup>4</sup> <https://www.undp.org/es/mexico/publicaciones/el-sistema-de-seguros-y-el-financiamiento-de-riesgos-en-mexico-retos-y-oportunidades-para-la-inclusion-financiera.com>

En particular, existe una brecha importante en la tenencia de productos de aseguramiento entre la población. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en 2021 solamente 21 % de la población tenía algún tipo de seguro. La exclusión financiera en el acceso y el uso de seguros, al igual que en el resto de los productos financieros, no es homogénea en el país, y es más pronunciada en la población rural (5 puntos porcentuales) y en las mujeres (7 puntos porcentuales), lo que refleja un retroceso importante en materia no solo de inclusión, sino también de protección financiera, lo que afecta directamente la resiliencia de la población<sup>1</sup>.

Es importante recordar que los seguros son los productos financieros que permiten a la población elevar, de manera más consistente, su salud y resiliencia financiera, dado que ofrecen esquemas de protección ante choques económicos negativos. Los seguros permiten la transferencia de riesgos ante eventos inesperados.

### Afores:

La Inclusión Financiera no sólo se refiere al acceso a servicios bancarios. Un eje importante y que también está incluido es el acceso que los trabajadores pueden tener al sistema de pensiones. Para ello, en México existe el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), que está constituido por las cuentas individuales de los trabajadores, mismas que dirigen las administradoras de fondos para el retiro (afores). De esta forma, los trabajadores pueden disponer de una cuenta individual y ahorrar para su retiro.

Según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, el 39% de la población adulta reportó tener una Afore o cuenta de ahorro para el retiro, porcentaje marginalmente menor al reportado en 2018. La tenencia de Afores es mayor entre los hombres (49%) que entre las mujeres (31%), estas diferencias podrían reflejar en gran medida las diferencias en la participación laboral entre ambos sexos. Además, alrededor del 6% de la población con una cuenta de ahorro para el retiro realiza aportaciones voluntarias<sup>1</sup>.

La ENIF 2021 en tenencia de afore dibuja una brecha de sexo, entre mujeres y hombres, en donde la tenencia es mayor en hombres (49%) que en mujeres (31%). Esta diferencia de uso captura en gran medida la baja participación laboral de las mujeres en el mercado laboral formal.

Este esquema de ahorro a largo plazo fue establecido en México con la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (Régimen del 97) publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1996 y posteriormente reformada en 2020. La Afore puede asegurar la calidad de vida de las personas al retirarse porque busca crear estabilidad financiera para la última etapa de la vida. No es el único mecanismo de largo plazo en el mercado, pero es el producto financiero que prevé aportaciones patronales y del Gobierno Federal<sup>2</sup>.

Todo esto presenta una herramienta importante para entender la situación de la Inclusión Financiera en México y diseñar políticas públicas que aborden las brechas existentes. La digitalización ha sido y es un vehículo para llegar a más personas, empresas y lugares, dado a la ampliación de la cobertura de internet y la de infraestructura financiera en todos los municipios. Con esto se ha reducido el tiempo y la distancia que antes las personas tenían que recorrer para acceder a sus recursos, como apoyos de los programas sociales o remesas enviadas por sus familiares en el extranjero.

---

<sup>1</sup> Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021

<sup>2</sup> <https://www.undp.org/es/mexico/publicaciones/el-sistema-de-seguros-y-el-financiamiento-de-riesgos-en-mexico-retos-y-oportunidades-para-la-inclusion-financiera.com>



## Contexto Banorte

Grupo Financiero Banorte (GFNorte) es la institución financiera mexicana más grande en términos de activos bajo administración. Ofrece servicios financieros a personas físicas y morales a través de sus negocios bancario, casa de bolsa, operadora de fondos, aseguradora, pensiones, arrendadora y factoraje, almacenadora, administradora de portafolios, la remesadora Uniteller, Afore XXI Banorte y el pasado 30 de septiembre 2022 recibió la aprobación de la CNBV para la constitución de un nuevo Banco Digital.

Como institución financiera, entendemos que concientizar a las personas sobre los beneficios de los distintos productos y servicios financieros, así como habilitarles el acceso a los mismos a través de sucursales, corresponsalías y otros canales digitales que permiten el acceso remoto, representa una oportunidad para la sociedad y para el negocio; por lo que, trabajamos constantemente para ser un banco inclusivo, escuchando siempre la voz de nuestros clientes para poder ofrecer productos y servicios a la vanguardia, impulsamos la inclusión financiera para que cada día un mayor número de personas tenga acceso a los productos y servicios financieros que atiendan sus necesidades, y de esta manera seguir creando mejores oportunidades.

Banorte está comprometido con implementar iniciativas que incluyan la promoción de servicios financieros y la educación financiera para que puedan acompañar a las personas con toda la información. En este sentido, la inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad y al ser signatarios de los Principios de la Banca Responsable de UNEP-FI, en 2022 firmamos un compromiso en materia de Salud e Inclusión Financiera cuya finalidad es promover la inclusión financiera universal y fomentar un sector bancario que apoye la salud financiera de los clientes mediante el establecimiento de objetivos y la medición de estos de manera anual.

## Pymes

Como resultado del impacto positivo que representa el Nearshoring para México, se visualiza una gran oportunidad de crecimiento a través del financiamiento que se pueda otorgar a las empresas que lleguen a posicionarse en México, lo que a su vez representa una ventana de oportunidad para el florecimiento del sector de las Pymes; por lo que, Banorte ha establecido una estrategia que le permita ser la opción número uno de financiamiento para este segmento de mercado.

De acuerdo con nuestro estudio sobre el viaje de las principales exportaciones mexicanas<sup>1</sup>, la trazabilidad de la actividad económica va más allá de las empresas exportadoras y sus proveedores de insumos. Esto también podrá ayudar a las empresas dedicadas a logística, almacenamiento y transporte, entre muchas otras. Más aún, la evidencia de las últimas tres décadas en México, desde que firmamos el TLCAN con Estados Unidos y Canadá en 1994, sugiere que los efectos directos e indirectos en términos de crecimiento y desarrollo económico serán de grandes proporciones con el nearshoring.

El Banco de México realizó un estudio con base en su Encuesta Mensual de Actividad Económica Regional en la cual presentó que, en julio de 2023, 9.3% de las compañías con 100 trabajadores o más dijeron que sus niveles de producción, ventas o inversiones habían aumentado por el nearshoring en los últimos doce meses. Sin embargo, los efectos han sido diferenciados entre regiones y sectores. Sobre estos últimos, 18.1% de las empresas manufactureras integradas a las cadenas globales de valor, pero solo 8.0% de las compañías no manufactureras, habían visto resultados favorables. El banco central afirma que los beneficios hasta ahora no reflejan el potencial e impacto total que puede tener ya que este proceso es costoso y tomará tiempo. En este sentido, 42.6% de las compañías que afirmaron que no se han beneficiado de esta tendencia hasta el momento también mencionaron que sí esperaban que impulsara su actividad de alguna forma en los siguientes cinco años.

---

<sup>1</sup> Estudio sobre el viaje de las principales exportaciones mexicanas

En nuestra opinión, estos resultados ponen en relieve la necesidad de que las PyMEs mejoren sus procesos y eficiencia operativa para capitalizar esta oportunidad emergente, misma que permanece en una fase temprana. Una mejor planeación financiera se engloba en esta categoría, apalancando el robusto desarrollo tecnológico de la banca para enfrentar sus necesidades eficientemente. También alude a la necesidad de incorporar otros estados y sectores en México que no han podido aprovechar las oportunidades del comercio exterior. Aquí recae la importancia de los programas gubernamentales (e.g. los incentivos fiscales relacionados con el proyecto transístico), iniciativas empresariales y esfuerzos educativos que permitan cerrar las brechas de pobreza y enfrentar otros retos.

La banca jugará un papel fundamental en generar un ecosistema comercial mucho más robusto e integral. La necesidad de mayor financiamiento, así como el acceso eficiente a distintos servicios financieros, será un pilar fundamental para una mayor penetración bancaria. Como resultado, se esperan mejoras tanto en el crecimiento como en el desarrollo económico.

Con cifras al cierre de 2022, Banorte tiene una participación de mercado en el segmento de Pymes de 9.8%, mientras que a septiembre 23 se incrementó a una participación de mercado de 11.6%, creciendo nuestra cartera de crédito a las Pyme en \$7,845mdp sólo en 9 meses, tomando en cuenta un crecimiento natural de mercado en este mismo periodo de un 2% representado en \$10,218mdp adicionales, lo que nos posiciona en el 3er lugar respecto del total del sistema.

Tomando como base el cierre del 2022, la cartera de crédito a las PyME en Banorte se conforma de 29,000 clientes acreditados, en la mezcla de clientes de crédito se observó la siguiente tendencia:

1. El 29% correspondiente a clientes Banorte nuevos en crédito Pyme (sin crédito en los últimos 3 meses).
2. El 4.2% de los clientes serán nuevos en Banorte en Captación y Crédito (se definen como clientes con apertura de cuenta de captación en los 3 meses previos a la apertura de crédito).
3. El 3.6% se refiere a los clientes totalmente nuevos en el Banco, (iniciaron su relación con la contratación de la cuenta de captación y el crédito para su PyME).

El enfoque que se le ha dado en los últimos años al segmento de clientes PyME en Banorte se ha centrado en iniciativas encaminadas a una presencia continua para la atracción de clientes con calidad, generando un acompañamiento de cuidado y desarrollo que proporcione al cliente herramientas financieras y no financieras para el crecimiento de un negocio.

En este mismo contexto se ha planteado un plan estratégico de 3 años donde esta estrategia se robustece a través de una reingeniería en la originación a mercado abierto y mejorando la oferta de valor a nivel cliente con base en 4 pilares:

1. Calidad y rentabilidad: Crecimiento sano enfocado ofertas atractivas para los mejores perfiles de riesgo.
2. Vista 360 al cliente: Oferta integral oportuna acorde al ciclo de vida del cliente.
3. Digitalización y Optimización: Simplificación de procesos generando reducción de tiempos.
4. Robustecer la Oferta de valor: Ampliar el *target* de mercado a nichos estratégicos.



Para el cumplimiento de lo anterior y tomando como base que a diciembre 2022 se contaban con 414,286 clientes activos PyME de los cuales solo 29,000 se consideran acreditados\*; con la meta definida se busca un incremento de 25% de acreditados y 7% en clientes activos; definimos la siguiente meta:

**Meta: Inclusión Financiera Personas Morales: Otorgar financiamiento a 7,250 Pymes adicionales en el período 2024-2026.**

Para medir el impacto de la meta, se definen los siguientes KPIs:

1. Número de Pymes a las que se da financiamiento para dar continuidad a su negocio.
2. Número de Pymes a las que se da financiamiento donde la toma de decisiones la encabeza una mujer.
3. Número de Pymes a las que se da financiamiento con inicio de trámite a través de un canal digital (Autoservicio).
4. Número de Pymes a las que se da financiamiento y presentan una edad menor a 30 años y mayor a 70 años.
5. Número de Pymes a las que se da financiamiento y no cuentan con historial crediticio previo.
6. Porcentaje en el que incrementa su facturación en TPV.
7. Índice de Cartera vencida.
8. Tasa de aprobación créditos Pyme.

### Personas Físicas – Banca Digital

Banorte trabaja en la “Hiperpersonalización” de los productos y servicios, de acuerdo con las características y necesidades de cada cliente. Ante el incremento en el uso de sus plataformas digitales, Banorte ha aumentado la seguridad de los recursos y la información de sus clientes y ha establecido una estrategia que persigue posicionarlo como el Banco #1 haciendo Banca digital; por lo que, los ejes de esa transformación son i) la transformación digital de Banorte, ii) el fortalecimiento de la alianza con Rappi y iii) la creación del Banco Digital que le permitirá ofrecer servicios financieros a un segmento de la población distinto al de la Banca tradicional con un costo de operación menor.

A lo largo del año hemos escrito varias notas de investigación relacionadas con las oportunidades que surgen por el nearshoring para México, bajo lo que llamamos “Zoom Nearshoring – El informe Banorte”<sup>1</sup>. Estos comentarios se basan en la extensa investigación que hemos realizado sobre el tema.

México está preparado para cosechar inmensos beneficios del nearshoring, aprovechando su proximidad geográfica a Estados Unidos, el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC), una demografía favorable, una logística competitiva y ventajas de costos. Algunos de estos beneficios están relacionados con menores costos de transporte, logística y mano de obra, además de la mitigación de riesgos en la cadena de suministro, como se observó durante la pandemia.

Estamos muy cerca del gran lanzamiento de Bineo, el cual es el primer banco 100% digital en México sin sucursales que ofrecerá una experiencia de usuario excepcional. Nacido en la nube, con una arquitectura sencilla, ordenada y escalable basada en tecnologías de punta con producción y consumo de datos en tiempo real para entender las necesidades, el contexto, el comportamiento y las preferencias de sus clientes.

---

\*Cliente acreditado: Aquel que cuenta con un producto de crédito/financiamiento

<sup>1</sup>[Zoom Nearshoring – El Informe Banorte](#)



Este banco se dirige a cualquier cliente que busca una solución digital de banca universal, una ventanilla única para todo tipo de productos y servicios relacionados con su dinero (ahorro, movimientos, préstamos). Teniendo en cuenta que, sin el costo de una red de sucursales, se abre la puerta a una banca de bajo costo operativo lo cual permitirá servir a segmentos que estaban sub-atendidos por Banorte. Esto nos va a permitir tener una mayor inclusión financiera.

Dando un empuje a estos temas Banorte firmó el Protocolo de Atención y Servicio a las Personas Adultas Mayores el 31 de agosto el cual compromete a la institución a seguir fortaleciendo sus acciones y programas de servicio para este importante segmento a la población, cuyo objetivo es apoyar al adulto mayor, facilitar el manejo de la app y evitar acudir a sucursal a través de la mejora de experiencia con la personalización de servicios en el menú principal por cliente, ejemplo transferencias, movimientos, centro de ayuda y opciones básicas; sin afectar la seguridad.

Por lo anterior definimos una meta con la cual buscamos en principio incorporar a clientes nuevos y atender a los clientes existentes que cuentan con una cuenta bancaria básica, para en una segunda etapa facilitar el acceso a crédito y otros productos de ahorro e inversión de montos accesibles para cualquier persona a través de la Banca Digital de Banorte y Bineo. Al cierre de 2022, Banorte cuenta con 7.6 millones de clientes digitales, mientras que Bineo está en proceso de lanzamiento al mercado, por lo que la base para la medición de la meta es 0.

**Meta: Inclusión Financiera Personas Físicas: Incorporar a través de Bineo, entre 1.0 y 1.2 millones de clientes en el período 2024-2026.**

Para medir el impacto de la meta, se definen los siguientes KPIs:

1. Número de clientes que tienen acceso al sistema financiera por primera vez.
2. Número de créditos colocados.
3. Número de clientes con dos o más productos de diferentes categorías con información desagregada por tipo de producto.
4. Número de productos colocados (captación/nómina).

### **Conclusión**

La Inclusión Financiera es un factor fundamental para el desarrollo que ayudará a romper brechas sociales existentes en México. En un contexto lleno de barreras vemos oportunidades de crecimiento para el sector financiero. Por lo que, en Banorte, nos seguiremos esforzamos por atender a nuestros clientes y público en general desde nuestros diferentes canales de servicio.

Teniendo como prioridad estratégica la transformación digital centrada en el cliente, expandiendo nuestras capacidades digitales para impulsar el autoservicio, personalizando las ofertas, aumentando la participación y promoviendo la Inclusión financiera.