

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

**FACULTAD DE EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN FINANZAS
INCORPORADA A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
PÚBLICA RVOE 973018**

TESIS

**“LA LLEGADA DE UN NUEVO SISTEMA DIGITAL,
¿AMENAZA CONTRA LA BANCA TRADICIONAL?”**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN FINANZAS**

PRESENTA:

Cecilia Oropeza Álvarez

DIRECTORA:

Dra. Griselda Dávila Aragón

CO-DIRECTORA:

Dra. Claudia Estrella Castillo Ramírez

Ciudad de México, 2020.

ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICAS.....	1
<u>OBJETIVO</u>	<u>2</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>2</u>
<u>CAPÍTULO 1. TARJETAS DE CRÉDITO- ANTECEDENTES Y CONCEPTOS.....</u>	<u>7</u>
1.1. EVOLUCIÓN DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN EL MUNDO.....	7
1.2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS.....	9
1.3. INDICADORES BÁSICOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.....	15
1.4. BENEFICIOS QUE OFRECEN LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	23
<u>CAPÍTULO 2. PERSPECTIVA ACTUAL DE LOS BANCOS DIGITALES</u>	<u>28</u>
2.1. PANORAMA ACTUAL EN MÉXICO.....	28
2.2. ENTRADA DE LOS NUEVOS MODELOS DIGITALES Y SUS VENTAJAS COMPETITIVAS.....	30
2.3. EL AUGE DE LOS BANCOS DIGITALES VS. LA BANCA TRADICIONAL.....	33
<u>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u>	<u>36</u>
3.1. TIPO Y DISEÑO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2. HERRAMIENTAS EMPLEADAS.....	36
3.2.1. OTRAS FUENTES	36
3.3. CONCLUSIONES	37
3.4. RECOMENDACIONES.....	38
<u>REFERENCIAS.....</u>	<u>39</u>

ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICAS

TABLAS

Tabla A.

Tabla 1.1. Impacto de la penetración de tarjetas en países seleccionados 2008-2012 p.17
Tabla 1.2. Indicadores de la cartera comparable de tarjetas de crédito a Junio de 2018: Indicadores por tipo de tarjeta p.19
Tabla 1.3. Información Básica para los clientes no-totaleros p.21
Tabla 1.4. Estructura del saldo y tasas de interés efectivas para los clientes no-totaleros de acuerdo al otorgamiento de promociones (datos a junio de 2018) p.23
Tabla 1.5. Beneficios de Crédito para Clientes Totaleros p.24
Tabla 1.6. Tarjetas de Crédito con CAT bajo p.25
Tabla 1.7. Tarjetas de Crédito con CAT alto p.26
Tabla 1.8. Tarjetas de Crédito otorgadas con pocos Ingresos p.27

GRÁFICAS

Gráfica 1. Evolución de la cartera de crédito al consumo otorgado por banca múltiple consolidada p.17
Gráfica 2. Puntuación en factores del índice de disponibilidad a dinero digital. p.30
Gráfica 3. Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech p.32

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo analizar la situación actual en el sector crediticio limitado al uso de las tarjetas de crédito en clientes no totaleros en la población mexicana comparado con el uso de las tarjetas de crédito ofertadas por empresas Fintech, ya que si bien, son un medio para hacer frente a necesidades economicas, si no se tiene una educación financiera, se vuelve uno de los principales motivos de endeudamiento, ya que las tasas de interés y las comisiones tan altas que tienen los bancos consumen a las personas haciendo más difícil su capacidad de pago. Esto ha generado que se busquen diferentes alternativas que logren competir con los modelos tradicionales creando asi los modelos digitales que ofrezcan ventajas competitivas que motiven a las personas a utilizar una tarjeta de credito de los nuevos bancos digitales emergentes.

INTRODUCCIÓN

En México al cierre del 2008, el número de tarjetas de crédito emitidas se ubicaba en 25.2 millones, cifra 3.2 veces superior a la observada en el mismo trimestre de 2002. A su vez, el monto de la transacciones anuales con este medio de pago en las terminales punto de venta sumó 301,000 millones de pesos es decir un crecimiento de 435% durante el mismo periodo (Banxico, 2018).

Si bien esto genera un impacto importante en la economía del país es necesario mencionar que las tasas de interes que se cobra a los usuarios por hacer uso de ellas

se encuentra entre 24.5 y 63.5 por ciento anual, mientras que el Costo Promedio Anual (CAT) que es el indicador que incluye los cargos inherentes al préstamo –comisiones y tasas- se ubica entre 40 y 113% (Banxico, 2017).

Aunque el crecimiento que ha tenido México no se compara con el que han tenido otros países del mundo, los bancos mexicanos se encuentran, sin duda, entre los más caros de toda América Latina.

Aunado a eso, el desconocimiento sobre el uso de las tarjetas de crédito entre la población mexicana es uno de los principales motivos de endeudamiento, y esto se debe a varios factores ya que la mayoría de los usuarios desconocen:

- La forma en como se calculan los intereses,
- El IVA que se cobra sobre la suma del interés ordinario,
- Las comisiones que cobra la tarjeta de crédito.

La encuesta Nacional de Inclusión Financiera del año 2015 menciona que 71% de la población no compara los productos financieros al contratar una tarjeta, 19% no sabe si cobra o no anualidad y 38% desconoce las comisiones que le cobran en su cuenta de depósito (ENIF, 2015).

Lo anterior obliga a gastar más de lo que se tiene disponible en efectivo ya que se confunde el crédito otorgado como una extensión del salario.

Todo esto vuelve insostenible el poder mantener una tarjeta de crédito ya que los intereses se acumulan si el saldo no se cubre en su totalidad. El mismo caso para los pagos diferidos a plazos, ya que entre más largo sea el plazo de la deuda, los intereses que se cobran son más altos.

Zorilla (2018) reveló que, la morosidad en las tarjetas de crédito trajo consigo deudas que promedian 135 mil pesos, por persona, durante 2018. Lo cual indica que los afectados tendrían que ahorrar 10 veces su salario mensual

integral, para liquidar sus plásticos; sin tomar en cuenta los intereses y multas moratorias.

No cabe duda que la banca comercial le ha dado la espalda a empresas y ciudadanos y a conservado un modelo poco eficiente e inseguro, que dentro de una realidad actual necesita modernizarse y promover nuevas formas de inclusión financiera en todos los sectores de la población.

Todos los factores mencionados han llevado a las personas a buscar nuevas alternativas que logren competir contra el monopolio que existe en el sistema bancario actual abriendo paso a nuevos modelos digitales, llamadas “Finance Technology”, Fintech.

Hoy en día México está catalogado como uno de los principales mercados Fintech de América Latina con 334 empresas de este tipo, el cual se queda justo por debajo de Brasil con 377 startups (Finnovista, 2018).

Estas nuevas plataformas usan la tecnología para ofrecer ventajas competitivas que permiten brindar de forma innovadora, productos financieros más accesibles para el consumidor, haciéndolos más flexibles, transparentes, seguros y baratos.

Estos nuevos esquemas vienen a romper con un sistema tradicional que si no se adapta al cambio y a brindar más alternativas de crédito en beneficio del consumidor, no solo podrían perder presencia en el mercado sino incluso podrían desaparecer por completo.

Es necesario que los bancos que existen actualmente trabajen en conjunto con las Fintech para modernizar sus modelos de negocio, volviéndolos más accesibles y eficientes para la población y a su vez se recobre la confianza en el sistema bancario.

Todo esto da pie a múltiples cuestionamientos:

1. ¿ Que factores han llevado a la población a tener desconfianza en el sistema bancario tradicional?
2. ¿Las Fintech podrían absorber en su totalidad al sistema tradicional bancario?
3. ¿Cómo reaccionarán los bancos tradicionales ante la entrada de nuevos sistemas digitales y que medidas tomarán?
4. ¿Cómo van a influir los modelos digitales en el uso de Tarjetas de Crédito?

El objetivo de este trabajo es analizar las ventajas de ofrecen los nuevos sistemas digitales vs. las desventajas de los sistemas de los bancos tradicionales actuales, limitado al uso de las tarjetas de crédito, con ello se podría llegar a cambiar y/o desplazar el modelo vigente que tendrá en algún momento que adaptarse a los nuevos cambios que emergen de esta revolución tecnológica y por ende traen consigo un beneficio a la población e impulsará la economía del país.

Si la población esta convecida de que estos nuevos modelos digitales alternativos le generán un beneficio económico entonces harán uso del nuevo sistema y desplazarán al marco tradicional existente; la banca tradicional estará obligada a adaptarse o desaparecer.

La problemática planteada en la presente investigación se relaciona con la apertura de nuevos metodos que impulsen cambios en la banca tradicional.

De igual modo las preguntas planteadas anteriormente seran respondidas con una investigacion de fuentes bibliográficas, consultas de índices históricos de Banco de México y Condusef.

El presente trabajo de investigación se organiza en 6 capítulos principales, el primero busca dar una introduccion de como se ha ido adaptando a través de la historia el uso de las tarjetas de crédito como una moneda transaccional, el segundo busca

desarrollar los conceptos y teorías claves para abordar los temas fundamentales para el desarrollo de la presente investigación, el tercero menciona los indicadores y componetes que incluye la tarjeta de crédito, el cuarto busca ejemplificar y explicar los beneficios que tiene su uso, el quinto nos lleva a recorrer como esta el panorama en nuestro país y la falta de educación financiera y finalmente el sexto busca abordar el tema de los nuevos bancos digitales, su entrada en nuestro país y la búsqueda de competir con los bancos tradicionales aportando nuevas ventajas competitivas que benefician a la población actual.

Capítulo 1. TARJETAS DE CRÉDITO- ANTECEDENTES Y CONCEPTOS

1.1. Evolución del uso de las Tarjetas de Crédito en el mundo.

Durante la época primitiva , el hombre, al no contar con un bien específico para satisfacer sus necesidades, tuvo que implementar un método en el que pudiera intercambiar un valor por otro de la misma naturaleza o especie, conocido actualmente como trueque.

Con el paso del tiempo este método fue evolucionando hasta la invención de la moneda que surge como un instrumento de cambio. Sin embargo como todas las operaciones de compraventa se realizaban en efectivo implicaba un gran peligro de robo, pérdida, al igual que dificultades para recibirlo y guardarlo. Es por eso que al entrar en una etapa de actividad económica mercantil más avanzada, la cual muchos sostienen que se desarrolló a mediados en la segunda mitad del siglo XVIII se recurre a utilizar instrumentos más seguros para transportar y almacenar dinero, como los títulos de crédito (cheque, pagare, letras de cambio).

Sin embargo, a la par del crecimiento económico de las civilizaciones las transacciones se han hecho más complejas requiriendo la implementación de otra modalidad de pago para satisfacer las necesidades financieras siendo ellas las tarjetas de crédito en la que su origen se remonta a principios del siglo XX (Economía fácil, 2013).

Las tarjetas de crédito son productos financieros que sustituyen los pagos en efectivo por un medio de pago electrónico. Con el paso del tiempo, su uso ha crecido de manera significativa en el mundo, ya que genera beneficios a las economías, los costos de fabricación son menores y los pagos son más rápidos y seguros.

Para contextualizar lo escrito anteriormente debemos remontarnos a los antecedentes que le dieron origen a las mismas.

Su origen se encuentra en los Estados Unidos de Norteamérica, aún cuando se sostiene que las primeras tarjetas de crédito se emitieron en Europa a los clientes fijos de prestigiosos hoteles. La primera tarjeta de crédito fue emitida en 1914 por la empresa norteamericana Western Union, con el propósito de asegurarles a los usuarios una atención preferencial en todas las sucursales de la empresa y, además, proporcionarles la posibilidad de un pago diferido.

Al éxito obtenido por las tarjetas de Western Unión se suman posteriormente numerosas empresas estadounidenses, como la General Petroleum Corporation, de California y algunas cadenas de establecimientos de turismo, ferrocarriles y tiendas. La concepción original de estas tarjetas será similar a la que empleaban en la actualidad los establecimientos comerciales, sin la intervención de los bancos. En efecto, el único objeto de la tarjeta era permitir al usuario una atención preferente en los establecimientos de la empresa emisora, con pago diferido de las compras o servicios.

El empleo de la tarjeta de crédito prácticamente se detuvo con la depresión mundial del año 1930 y durante el desarrollo de la Segunda Guerra Mundial, épocas en las cuales se restringe el uso de crédito.

En 1950, Frank McNamara crea la primera tarjeta para viajes y entretenimientos de Dinners Club, que permitía a sus socios pagar mensualmente el consumo en hoteles, moteles, restaurantes, etc

El mismo sistema lo emplea American Express, empresa norteamericana de viajes con sucursales en diversos países, que emite su propia tarjeta de crédito. La modalidad de la tarjeta de crédito bancaria nace en 1951 por iniciativa del Franklin National Bank, de Long island, New York. Ella identificaba el número de cuenta corriente del cliente y su línea de crédito. Los establecimientos comerciales que recibían las tarjetas del banco copiaban los datos del usuario en un formulario especial. Existía un monto máximo de venta. Posteriormente, el comerciante depositaba dichos formularios en su cuenta corriente del mismo banco y se le abonaban los valores correspondientes, previa deducción de la comisión acordada.

En los años venideros muchos otros bancos norteamericanos implementaron el sistema creado por el Franklin National Bank. En 1958 el Bank of America realizó un programa de tarjetas de crédito que se extendió a todo el estado de California y al año siguiente se crearon los programas de computación para el empleo de tarjetas de crédito bancarias. Con posterioridad gracias a la aplicación de programas de computación, el empleo de las tarjetas de crédito bancarias crece vertiginosamente, formándose una organización de intercambio denominada Interbank en la década del 70 nace un sistema multinacional denominado Ibanco Ltda., dedicado a administrar tarjetas de crédito, a la que más tarde se les dará el nombre de Visa (López, R. S., 1991, p.10-12).

La primera tarjeta de crédito en México y la primera en América Latina, fue lanzada en 1968 por el Banco Nacional de México (Banamex) y fue llamada Bancomático (Secretaria de Hacienda y Crédito Público, 2018).

Desde ese momento el crecimiento del uso de las mismas ha ido a la alza a lo largo de los años debido a los beneficios y a las características de poder comprar cualquier tipo de objeto o servicios.

1.2. Definiciones y Conceptos Básicos.

Una Tarjeta de Crédito es, según Ricausti (2011) “...*el contrato mediante el cual la entidad crediticia, la jurídica, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinado, prorrogable indefinidamente, a una persona natural con el fin de que ésta lo utilice en los establecimientos afiliados*” (p.1).

En otras palabras son aquellas en las que un banco o institución financiera asume el rol de emisora y concede el crédito al usuario. Entre el banco y el usuario existe una línea de crédito; se trata de un crédito rotatorio en cuanto a que, una vez

utilizado, el abono parcial o total que se efectúe origina una nueva disponibilidad a favor del titular de la tarjeta. El banco se encarga de pagar al establecimiento mercantil afiliado al sistema, las cantidades que resulten de cargo del usuario o por el empleo de la tarjeta en pagos de compras o servicios. Éstas tarjetas pueden ser de uso nacional e internacional (Condusef 2018)

El termino Crédito que otorgan las instituciones bancarias a los tarjetahabientes se define como: *“Una operación de financiación donde un acreedor (entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro , llamado deudor, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado mas una cantidad llamada, intereses”*(Condusef, 2018).Las tarjetas cuentan un Crédito Revolvente el cual puede usarse reiteradamente hasta llegar a un límite y la cantidad total va disminuyendo de cada crédito y aumenta al ser liquidada. Sin embargo Blando (2018) señala que:

“Si el perfil del cliente es revolvente, esto significa, que no alcanza a cubrir el total de la deuda mes con mes, además de buscar el producto con la tasa de financiamiento más baja, se debe de tomar en cuenta que si hay atraso en los pagos o no se paga, existirán cuotas por estos conceptos, lo que incrementará el costo financiero del crédito.”

Para poder identificar el tipo de producto que se puede obtener y el más conveniente de acuerdo las necesidades económicas de cada persona es necesario considerar 4 conceptos básicos(Condusef,2018):

- *Ingreso*: es el monto de dinero que se percibe individualmente . Si es neto, se le deberán descontar los impuestos y otros gastos fijos.
- *Ahorro*: Es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado. Se define también como la acción de guardar dinero para el futuro.

- *Gasto*: utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad saliente de dinero.
- *Endeudamiento*: conjunto de obligaciones de pago que una persona tiene contraídas con otras personas e instituciones.

Todo esta evaluación nos ayuda a delimitar la línea de crédito que se puede manejar en una tarjeta y hace más fácil la capacidad de pago.

El Limite de Crédito es el tope máximo de crédito que otorga el banco para la tarjeta de crédito, éste se determina por los ingresos y la capacidad de pago de cada cliente.

En cuanto a los costos de las tarjetas de crédito es importante tomar en cuenta el Costo Anual Total (CAT), nacido en 2003 ya que son los costos implícitos por el uso de la tarjeta representados en un porcentaje y sirve para comparar que tan cara es una tarjeta con respecto a su competencia. En el cálculo se utilizan las tasas de interés, la cuota anual y cualquier comisión cargada por el banco por el uso del crédito.(Conducef, 2018)

El CAT no es fácil de calcular, ya que como se menciona anteriormente la anualidad, la tasa de interés que te cobra el banco por utilizar un crédito revolving y la línea de crédito asignada, son variables que hacen un tanto complicado calcular el CAT y cada caso es distinto.

Sin embargo, Banxico ofrece una herramienta en su portal para calcular el CAT, solo pide 4 datos para calcularlo: línea de crédito, tasa de interés anual, comisión anual sin IVA y el pago mínimo por cada tarjeta de crédito (Banxico, 2019).

Sin embargo, aunque este indicador te permite visualizar de forma mas clara el costo real de financiamiento de la tarjeta de credito, es importante mencionar que la

elección no se debe basar únicamente en este indicador, pues no incluye todas las comisiones o los costos en lo que se puede incurrir ya que influye el estilo de pago o de consumo de cada persona.

Para optar por el que se ajuste a las necesidades de cada individuo es necesario conocer los elementos que influyen en el costo de financiamiento y las tasas de interés, rubros principales que permiten comparar los productos.

Tolentino (2015) afirma que:

“Las tasas de interés son conocidas como el costo del dinero, es decir, la cantidad que deberá pagar por el uso de dinero en un plazo determinado. Si una persona pide un crédito a un banco, la tasa de interés representa el costo por el monto prestado por dicha institución”.

Existen diversas clasificaciones de las tasas de interés, pero la más conveniente por su naturaleza es la fija, dependiendo de sus necesidades y del crédito, se encuentran la variable y la revisable o ajustable.

- Tasa de interés fija: es la que se pacta al inicio del crédito en un porcentaje constante y se aplica de forma regular durante el plazo de crédito por lo contrario, no se modificará mientras el crédito este vigente.
- La tasa de interés variable: tiene la característica de modificarse o variar constantemente de acuerdo con las condiciones del mercado si las condiciones son adversas, las tasas de interés tienden a subir, por lo que pago de intereses también se incrementará.
- La tasa revisable o ajustable: se compara cada determinado periodo con la tasa base de referencia, en México es la Tasa Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE), y si hay variación se ajusta y se aplica la nueva tasa. Esta se utiliza en créditos a largo plazo.

De igual modo se encuentra:

- La tasa de interés efectiva, la cual se determina dividiendo los intereses pagados por cada deudor entre el saldo de crédito correspondiente al mismo cliente.
- La tasa promedio ponderada, la cual es el promedio ajustado por el saldo de crédito otorgado, se obtiene de sumar para todos los niveles de tasas efectivas a los que la institución otorga crédito, el producto de la tasa efectiva por la fracción del saldo total que se concede a dicha tasa.

Es necesario tomar en cuenta que los bancos pueden cobrar mayores tasas de interés a los clientes que tengan gran cantidad de saldo deudor y a su vez los clientes que se muestren ahorradores pueden tener beneficios en tasas de interés más bajas.

Aunque siempre es recomendable cubrir la totalidad de la deuda y estar informados de las fechas de pago, no siempre es posible cubrirla en su totalidad por lo cual es necesario realizar el pago mínimo, este es un recurso para casos de emergencia y es la cantidad más pequeña requerida por el banco para mantener el crédito vigente y no reportar con mora al Buró de Crédito. Se determina tomando un porcentaje fijo del saldo adeudado a la fecha de corte. El pago mínimo fluctúa entre el 5% y el 10% del saldo adeudado y es el monto mínimo que se tendrá que cubrir para que un crédito se mantenga al corriente. (Prestadero, 2015). Sobre el saldo restante se aplica la tasa de interés correspondiente y se generan intereses.

De igual modo se encuentra el pago para no generar intereses que es la cantidad a pagar para evitar cargos por financiamiento si no se tiene un saldo anterior, y coincidirá con las compras totales realizadas durante el mes. (Condusef, 2018)

Por otro lado también es importante mencionar que las compras a meses sin interés, que se le ofrecen al adquirente los más comunes son 6, 12, 24 y hasta 48, como el nombre lo indica esta opción tiene sus beneficios cuando se utiliza de manera adecuada, ya que se puede diferir un gasto en la que el pago en su totalidad no se

podría cubrir en el siguiente mes de corte, sin embargo es necesario manejarlo con responsabilidad ya que si no se terminan pagando intereses por este crédito otorgado (Condusef, 2019).

Finalmente es importante conocer siempre:

- *Fecha de corte*: Día del mes que toma el banco para hacer el cálculo de la deuda, pago mínimo e interés, que aparece en el estado de cuenta.
- *Saldo al corte*: Es el monto adeudado actualizado a la fecha de corte. Cualquier transacción realizada posteriormente, será incluida en el siguiente estado de cuenta. Es el resultado de sumar el saldo anterior, las compras realizadas durante el mes y disminuyendo los pagos hechos en el periodo. (Condusef, 2018)

La unidad fundamental de la tarjeta de Crédito consiste en servir de medio de crédito. El titular de la tarjeta no paga en efectivo ni al contado sus compras y servicios, sino que difiere dicho pago firmando el comprobante que se le entrega por el uso de la tarjeta; y , posteriormente el banco paga el establecimiento afiliado. Al usuario se le cargan sus compras por el banco en la época convenida.

Las tarjetas de crédito se han convertido en un bien necesario, ya que brinda beneficios para disponer de dinero en cualquier momento de una forma segura y rápida, de igual modo hace posible los pagos a plazos como un beneficio de compra. Su uso te permite realizar compras en cualquier país del mundo e Internet y de igual modo te otorga descuentos o programas de puntos como recompensa al uso cotidiano.

Los puntos de recompensa son un beneficio que otorgan ciertas tarjetas, un tipo programa de lealtad que otorga, como el nombre lo indica, puntos al realizar compras con la misma, que posteriormente pueden ser canjeados por dinero o por algún artículo del banco emisor.

Alrededor de este capítulo se ha buscado enmarcar y dar a conocer los conceptos más utilizados al hablar de las tarjetas de crédito el último que se busca abordar, que se detallará en capítulos posteriores, son las *Fintech*: En inglés *Finance and Technology*. Es un nuevo concepto que agrupa diferentes modelos relacionados de una forma o de otra, con la actividad bancaria en toda su extensión. Buscan englobar a los servicios de las empresas del sector financiero que utilizan las nuevas tecnologías para crear productos financieros innovadores (Finnovista, 2017).

1.3. Indicadores Básicos de la Tarjeta de Crédito.

Desde su invención el dinero, ha sido parte importante de las sociedades y de las economías. Con el paso del tiempo los pagos electrónicos se han ido sofisticando para responder a los nuevos retos que enfrenta nuestra sociedad.

Anteriormente se pensaba que el efectivo era la forma más simple y menos costosa que había para realizar transacciones debido a que es fácil de usar y es aceptado en cualquier establecimiento, para su uso no se requiere de ningún instrumento tecnológico, códigos de seguridad u aprobación de un tercero para hacer transacciones y aunque sigue siendo uno de los principales medios de pago a nivel mundial, los beneficios que había se han ido reduciendo, la falsificación del papel moneda en el país, es solo una desventaja mencionada aunado a que la tecnología ha ido avanzando.

Es por eso que al adoptar alternativas al uso de efectivo, se buscan incentivos, sobre todo en nuestro país en donde la inclusión financiera es relativamente baja, el uso de internet es limitado por la infraestructura urbana, así como el acceso a las tecnologías y las herramientas de conocimiento para utilizarlo. Así mismo, la educación financiera, la confianza que hay en el sistema bancario y la capacidad de este último para asegurar su eficiencia, son temas que están pendientes para mejorar nuestro país.

Lo cierto es que en las economías más avanzadas, el uso de efectivo es cada vez menos frecuente y el uso de formas de pago más eficientes como las tarjetas de crédito y el dinero electrónico, conllevan a externalidades positivas para la sociedad.

Hoy en día los costos por transacción al utilizar un medio de pago digital son muy bajos y se han convertido en un método de pago fácil y seguro para los consumidores.

Esto ha generado que las tarjetas de crédito se establezcan como uno de los canales de crédito principales para el consumo y es uno de los medios de pagos más populares.

Las instituciones financieras son las encargadas de otorgar las tarjetas de crédito, en todo el mundo a sus adquirientes, si es que se cumplen los requisitos necesarios para obtenerlas, a diferencia de las tarjetas departamentales ya que usualmente están asociadas a una tienda en específico y solo pueden ser usadas en el comercio emisor y aunque también han ganado terreno por la facilidad para adquirirlas, ya que por lo general no exigen historial crediticio y el ingreso solicitado es menor al de las emitidas por los bancos; son diferentes a las de crédito ya que en este caso el banco asigna a cada cliente una línea de crédito basada en su capacidad de pago. El tarjetahabiente, llamado así a los usuarios de las tarjetas, efectúan pagos de bienes o servicios sin sobrepasar el límite mencionado anteriormente. El crédito que se otorga puede ser usado en los comercios que la admitan e incluso se puede obtener dinero en efectivo a cuenta de la línea de crédito, generalmente con un cargo de comisión por esta operación.

El plazo establecido para el pago es regularmente de un mes y se exige el pago mínimo de la deuda para poder seguir haciendo uso de la línea de crédito. Si el pago de la deuda no se liquida en su totalidad al mes inmediato anterior en que se generó, se cobran intereses sobre la deuda acumulada.

Se han realizado estudios sobre la penetración de tarjetas de crédito y el consumo individual en 56 economías alrededor del mundo entre 2008 y 2012, se concluyó que una parte del crecimiento económico se puede explicar por el consumo individual, mismo que está altamente correlacionado con el acceso y uso de tarjetas. Los

resultados del estudio confirman, que sin importar el tamaño de la economía, si esta es emergente o no, y sin importar la penetración del método de pago, el uso de las tarjetas aporta al crecimiento al PIB (Moody's Analytics, 2013).

Tabla 1.1. Impacto de la penetración de tarjetas en Mexico del 2008-2012

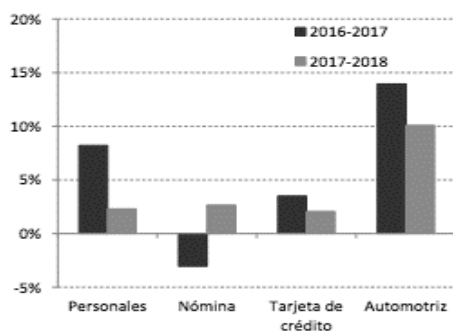
País	Contribución al consumo (promedio ponderado 2008-2012)	Contribución al PIB (miles de millones de dólares constantes de 2008)	Elasticidad (promedio ponderado 2008-2012)
MÉXICO	0.27342	7.8	0.015

Fuente: Moody's Analytics 2013

En México el saldo total de las tarjetas de crédito se elevó en el año 2018 en comparación al 2017; con una tasa de 2.1 por ciento real; esto representó una disminución de 3.5 puntos porcentuales respecto al 2016. A pesar de ello, en el 2018, las tarjetas de crédito representaron el 38.9 por ciento de la cartera total de crédito al consumo¹.

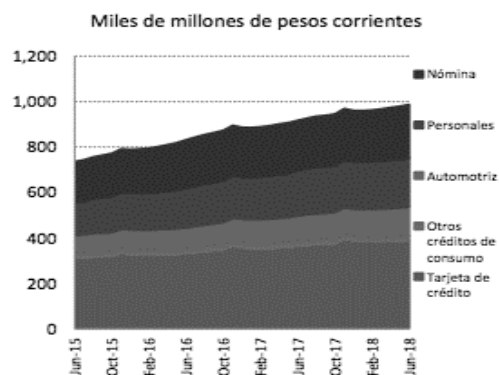
Gráfica 1. Evolución de la cartera de crédito al consumo otorgado por banca múltiple consolidada

a. Tasa de crecimiento real anual del importe de los créditos



Nota: Tasa de crecimiento real entre los meses de diciembre de cada año.
Fuente: CNBV. Cifras a junio de 2018.

b. Cartera total de crédito al consumo



Nota: cartera total es igual a la suma de la vigente y la vencida.
Fuente: CNBV. Cifras a junio de 2018.
La categoría "Otros créditos" considera adquisición de bienes muebles, operaciones de arrendamiento capitalizable y otros créditos de consumo.

Fuente: Banco de México, 2018, p. 5

¹ Datos publicados en Banco de México, 2018

Al cierre del 2018 las instituciones financieras reportaron a Banco de México un total de 25.7 millones de tarjetas emitidas para personas físicas, con un saldo de crédito de 368.9 miles de millones de pesos.

Es importante mencionar que en el mercado se conforma de diversos tipos de tarjetas de crédito, y aunque su fin sea el mismo, cada una ofrece diferentes beneficios y otros solo se otorgan a ciertos clientes, algunos cobran comisión por apertura y otros no.

Debido a esto, para poder hacer una análisis mas profundo y evaluar las competencias y los beneficios que se ofrecen es necesario hacer comparable la información.

Para esto se deberán descartar las tarjetas que :

- Fueron otorgadas por el banco emisor a sus empleados o los clientes relacionados. Ya que no se otorgan con los mismo términos que al público en general.
- Los pertenecientes a clientes atrasados, ya que los términos originales pudieron haber llegado a cambiar durante el transcurso del tiempo.
- Las que solo se pueden usar en comercios específicos, pues vamos a centrar el estudio en el uso general de toda la población.
- Las tarjetas empresariales debido a que la presente investigación está acotada a personas físicas.

Para construir una cartera de crédito comparable se deberá tomar en cuenta :

- Los cuatro tipos de modalidades de las tarjetas de crédito, entre ellas, las Tarjetas Oro, Platino, Clásicas y Básicas.
- La toma de promociones a meses sin intereses, meses con intereses y sin promociones.
- Los clientes totaleros y los no totaleros. Los clientes totaleros son los que cubren la deuda al cierre del mes y no pagan intereses y los no totaleros son los que acarrean con la deuda por lo que pagan intereses al emisor

Para el 2018, la cartera de análisis estuvo conformada por 18.2 millones de tarjetas de crédito con un saldo de 329.0 miles de millones de pesos.

La Tasa Efectiva Promedio por saldo de dichas tarjetas fue de 25.3 por ciento, la cual corresponde a las tarjetas Platino 9.8 puntos porcentuales menor que las tarjetas Clásicas.

Las tarjetas de Crédito Clásicas representan el 58.2 por ciento del número de tarjetas con una participación en el saldo total de 37.8 por cliente, las Platino representan el 10.6 por ciento del número lo cual significa un participación del 26.8 por ciento del saldo total, las tarjetas de crédito básicas prácticamente no tienen relevancia en el saldo.

Tabla 1.2. Indicadores de la cartera comparable de tarjetas de crédito a Junio de 2018:

Indicadores por tipo de tarjeta

	Clientes totaleros y no-totaleros					Clientes no-totaleros				
	Número de tarjetas	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Tasa Efectiva Promedio Ponderado por saldo (%)	Límite de crédito promedio	Anualidad promedio	Número de tarjetas	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Tasa Efectiva Promedio Ponderado por saldo (%)	Límite de crédito promedio	Anualidad promedio
Total	18,224,157	328,980	25.3	54,057	783	9,357,973	244,420	34.0	49,256	761
Clásica	10,603,726	124,297	28.8	34,953	474	5,540,850	90,823	39.5	30,960	454
Oro	5,672,395	116,357	26.2	59,236	776	2,853,180	87,009	35.1	55,513	796
Platino	1,932,709	88,273	19.0	144,028	2,507	958,077	66,555	25.2	136,689	2,434
Básica	15,327	54	31.1	8,640	0	5,866	33	50.5	8,407	0

Nota: Las tarjetas básicas constituyen el 0.08% del total de tarjetas vigentes a junio de 2018, por lo que se consideran no representativas para los fines de este reporte.

Fuente: Elaborado con datos proporcionados por las instituciones de crédito, cifras sujetas a revisión.

Fuente: Banco de México, 2018, p. 9

En México, más del 40% de los usuarios de tarjeta de crédito son totaleros, este tipo de usuarios deben de poner atención a la cuota anual que tiene cada tarjeta de crédito. Las tarjetas clásicas son las que cobran las anualidades más bajas del mercado, aunque también suelen ser las que otorgan las líneas de crédito más bajas (Condusef, 2018)

Algunas tarjetas Clásicas, Oro, Platino no cobran anualidad y hay otras que ofrecen, no aplicar esta comisión si se utiliza una vez al mes.

A los usuarios no totaleros, aquellas personas que pagan cada mes el monto mínimo requerido en su estado de cuenta (entre el 5% y el 10% del saldo de la deuda) o un poco más; es decir, que siempre reportan un saldo deudor porque utilizan la tarjeta como una extensión de su ingreso, les conviene atender a la tasa de interés, que puede ser muy distinta para los clientes que cumplen —en tiempo y forma con al menos el pago mínimo—, respecto a la que deben pagar quienes se atrasan un día en el abono; en este caso el banco les cobra una tasa de interés moratoria (mayor a la ordinaria) o una cuota por pago tardío. El diferencial en puntos porcentuales, para un caso y otro, puede ser muy elevado. (Condusef, 2018)

Esta investigación se enfoca en los clientes no totaleros. Como se mencionó anteriormente, si no se tiene la educación financiera que le permita al usuario conocer el cálculo y el manejo correcto del flujo de efectivo, serán estos clientes quienes pagan los intereses mensuales al emisor y es probable que sea el sector más afectado por estas instituciones financieras.

- De junio 2017 a 2018, la tasa efectiva promedio ponderado de clientes no totaleros aumento 70 puntos bases pasando de 33.3% a 34% en la última fecha.
- El número de clientes no totaleros disminuyó 0.5% en el último año y el saldo del crédito subió 1.4% en términos reales durante el mismo lapso.
- En junio de 2018, los bancos con más de 100,000 tarjetas totales que presentaron la Tasa efectiva mas baja fueron Santander con 27.7 por ciento, Citibanamex con 32.6 por ciento y HSBC con 33.0 por ciento.
- Las instituciones con más de 100 mil tarjetas totales que presentaron un mayor decremento en la Tasa Efectiva en este lapso fueron American Express con una disminución de 150 puntos base, HSBC con una disminución de 100 puntos base y Citibanamex con una disminución de 10 puntos base.
- Entre las instituciones con más de 100 mil tarjetas, las que presentaron los mayores incrementos fueron Banco Invex, con un incremento en 490 puntos

base, Santander con un aumento de 170 puntos base y Banorte Ixe con un incremento de 90 puntos base. (Condusef, 2018)

Tabla 1.3. Información Básica para los clientes no-totaleros

	Número de tarjetas (miles)		Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)		Tasa efectiva promedio ponderado por saldo (%)	
	Jun-17	Jun-18	Jun-17	Jun-18	Jun-17	Jun-18
Sistema	9,407	9,358	233,200	244,420	33.3	34.0
Santander	1,446	1,396	44,076	45,113	26.0	27.7
Citibanamex	1,976	1,992	55,809	59,525	32.7	32.6
HSBC	452	412	12,458	12,229	34.0	33.0
Banorte/IXE	766	816	22,894	25,186	33.4	34.3
BBVA Bancomer	2,617	2,434	70,346	70,387	33.9	34.6
Banco Invex	113	105	3,007	2,955	31.7	36.6
Globalcard*	3	252	36	6,117	43.3	37.4
American Express	162	175	5,712	6,970	40.5	39.0
Inbursa	621	615	7,676	8,039	46.0	46.2
BanCoppel	927	1,055	5,100	6,079	63.5	63.5
Instituciones con menos de cien mil tarjetas totales						
Banco del Bajío	13	13	296	298	24.3	25.5
Banregio	24	31	594	871	24.1	27.2
Banca Afirme	7	14	252	357	35.2	39.7
Banco Famsa**	15	35	107	263	39.0	44.8
Consubanco	14	11	35	32	58.8	54.6

Fuente: Banco de México, 2018, p. 16

Es importante evitar pagar el porcentaje mínimo de las tarjetas de crédito, el pago corresponde entre el 5% y 10 % del saldo total, el cual se distribuye en impuestos, intereses, comisiones y capital adeudado. Siendo este el orden en que se distribuyen los pagos, el monto abonado a los consumos o deudas se vuelve menor, dificultando avanzar en el pago del capital y generando una extensión del plazo de la deuda indefinido.

Hay que tener en cuenta que al no poder cumplir con los pagos estipulados por el emisor, generará problemas en el buró de crédito. Ya que un historial de pagos negativos, puede tener consecuencias que van desde el rechazo de otras línea de crédito, sea hipotecario, automotriz o bancario, hasta complicaciones a la hora de solicitar algún empleo nuevo.

Es por eso que se debe de buscar la mejor opción y estar lo más informado posible sobre las diferentes opciones que se encuentran disponibles en el mercado incluyendo no solo los modelos conocidos de los bancos tradicionales sino que también es necesario evaluar las opciones que nos dan los nuevos bancos digitales emergentes.

La competencia de las tarjetas de crédito se debe en su mayoría a las promociones por compras sin intereses o las tasas preferenciales que ofrece cada banco al usuario.

Las tasas preferenciales son aquellas otorgadas a una tasa menor a la ordinaria, pero mayor a cero.

- Entre las instituciones con más de 100 mil tarjetas totales se encuentra Santander con un 33.2 por ciento, HSBC con un 42.9 por ciento y Citibanamex con un 43.3 por ciento estas fueron las que ofrecieron las tasas de efectivo más bajas a los clientes no totaleros que no tomaron promociones.
- Los bancos que ofrecieron una mayor proporción de su saldo a compras a meses sin intereses fueron American Express con un 22.4 por ciento, Banco Invex con un 17 por ciento y Citibanamex con un 14.7 por ciento del saldo.
- Los bancos con más de 100 mil tarjetas que ofrecieron las tasas preferenciales más atractivas fueron Globalcard con un 16.4 por ciento, Citibanamex con un 20.3 por ciento y Banorte IXE con un 20.5 por ciento.

Tabla 1.4. Estructura del saldo y tasas de interés efectivas para los clientes no-totaleros de acuerdo al otorgamiento de promociones (datos a junio de 2018)

	Participación del saldo de crédito otorgado:			Tasa efectiva promedio ponderado asociada al saldo:	
	Sin promociones (%)	Con promociones a tasa preferencial (%)	Con promociones sin intereses (%)	Sin promociones (%)	Con promociones a tasa preferencial (%)
Sistema	61.4	28.5	10.1	45.4	21.5
Santander	56.9	37.2	5.9	33.2	23.8
HSBC	64.6	23.8	11.5	42.9	21.9
Citibanamex	66.7	18.6	14.7	43.3	20.3
Banorte/IXE	66.4	25.8	7.8	43.7	20.5
Globalcard*	79.5	11.4	9.1	44.7	16.4
American Express	77.5	0.0	22.5	50.3	n. a.
Inbursa	85.3	3.7	11.0	53.2	23.2
BBVA Bancomer	48.0	43.1	8.9	53.2	21.0
Banco Invex	53.0	29.9	17.0	57.0	21.4
BanCoppel	100.0	0.0	0.0	63.5	n. a.
Instituciones con menos de cien mil tarjetas totales					
Banco del Bajío	95.0	0.7	4.4	26.7	20.0
Banregio	85.7	12.1	2.3	30.1	11.8
Banca Afirme	91.5	0.0	8.5	43.3	n. a.
Banco Famsa**	82.8	0.0	17.2	54.1	n. a.
Consurbanco	93.8	6.2	0.0	54.9	50.5

Fuente: Banco de México, 2018, p. 16

1.4. Beneficios que ofrecen las Tarjetas de Crédito.

Es importante mencionar estos datos para conocer que instituciones financieras se encuentra dominando el mercado y que tasas ofrecen, sin embargo para poder llegar a una conclusión más acertada es necesario tener mayor detalle de las ventajas competitivas que ofrece cada tarjeta de crédito empezando por los modelos tradicionales.







Hoy en día cada tarjeta va a enfocada o tiene como finalidad el satisfacer a un cierto sector de la población en específico y varía según las necesidades del mismo.

De igual modo los beneficios no solo están enfocados en necesidades básicas de consumo, sino en la capacidad de pago del cliente Totaleros y No Totaleros.

En el caso de los Clientes Totaleros que son los que acostumbran liquidar el total de sus consumos cada mes, la tasa de interés no es algo preocupante ya que nunca se pagan intereses pero si es importante buscar una opción que no cobre anualidad o que si la tiene, el costo sea muy bajo.

En el caso de los clientes totaleros como ya se menciono anteriormente se muestran las tarjetas que cuentan con un bajo costo de anualidad así como las tarjetas que no incluyen ningún costo.

Tabla 1.5. Beneficios de Crédito para Clientes Totaleros







Tienda/institución	Ingresos	Anualidad	Costo Anual Total	Beneficios
 Telcel Inbursa/ Inbursa (Clásica)	\$15,000	\$0	25.2%	<ul style="list-style-type: none"> • 1% de reembolso en tus compras. • Seguro de accidentes en viajes.
 IN Platinum Banregio/Banregio (Clásica)	\$10,000	\$0	25.7%	10% de puntos por compras.
 HSBC Advance Platinum/HSBC	No aplica	\$0	28.6%	<ul style="list-style-type: none"> • 1.2 puntos por compras. • Seguro de accidentes en viajes.
 UniSantander-k/ Santander (Oro)	\$7,500	\$0' Comisión por no uso: \$75	35.7%	<ul style="list-style-type: none"> • No cobra cuota anual. • 1 punto por cada \$10 de compras.
 IN Gold Banregio/ Banregio (Oro)	\$10,000	\$0	46.9%	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de accidentes en viajes. • 10% de reembolso de compras en puntos.
 Zero/Santander (Clásica)	Alumnos: \$2,500 Maestros: \$7,500	\$0' Comisión por no uso: \$65	52.2%	<ul style="list-style-type: none"> • 1 punto por cada \$10 de compras. • Tarifas especiales en líneas aéreas.
 Banregio Clásica/ Banregio	\$10,000	\$0	55.8%	<ul style="list-style-type: none"> • 10% de compras en puntos. • Seguro de accidentes en viajes.
 Bancoppel Visa/ Bancoppel (Clásica)	No aplica	\$0	88.3%	Sin comisiones por apertura o manejo de cuenta.

Fuente: CONDUSEF, 2018

Para considerar una tarjeta de crédito barata, se debe de tomar en cuenta el Costo Anual Total (CAT), ya que entre menor sea, más barata saldrá.

Abajo se enlistan las tarjetas con CAT más bajo, junto con los beneficios de cada una:

Tabla 1.6. Tarjetas de Crédito con CAT bajo

Tienda/institución	Ingresos	Anualidad	Costo Anual Total	Beneficios
 Banorte Fácil (Clásica)	\$3,000	\$120	17.9%	Asistencia previa y durante viajes.
 Platinum/Banorte (Platino)	\$25,000	\$1,350	19.5%	<ul style="list-style-type: none"> • Visa Travel Experience: Agencia de viajes. • 3 puntos por cada \$10 (diez pesos M.N.) de compras.
 Bancomer Platinum	\$40,000	\$1,880	22.2%	<ul style="list-style-type: none"> • 20% en puntos por compras. • Asistencia para viajes.
 Enlace Médico/Inbursa (Oro)	\$35,000	\$200	26.2%	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de Responsabilidad Civil Profesional Médico. • Descuentos para médicos en seguro de autos Inbursa.
 Oro Bancomer (Clásica)	\$20,000	\$840	31.8%	15% en puntos por compras.
 Light/Santander (Clásica)	\$7,500	\$480	32.5%	Puedes cambiar tu fecha de pago de acuerdo a tus necesidades.

Fuente: CONDUSEF, 2018

Las tarjetas más caras serán las que cuenten con el CAT más alto, es posible que brinden mas beneficios que las que anteriores sin embargo es necesario evaluar la necesidad de la misma y si se le dará o no un uso a ellos.

Abajo se enlistan las tarjetas con CAT más alto, junto con los beneficios de cada una:

Tabla 1.7. Tarjetas de Crédito con CAT alto

Tienda/institución	Ingresos	Anualidad	Costo Anual Total	Beneficios
 Oro/Afirme	\$15,000	\$650	51.9%	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de auto al rentar en el extranjero. • Seguro de accidentes en viajes.
 Sí Card Platinum/INVEX	No aplica	\$1,100	69.3%	<ul style="list-style-type: none"> • 2 puntos por cada \$10 M.N. gastado en compras y 3 puntos por cada \$10 M.N. de compras en el extranjero (se requiere inscripción).
 Global Card (Clásica)	\$4,000	\$408	76.5%	<ul style="list-style-type: none"> • 1 punto por cada peso en compras.
 Sí Card Plus/INVEX (Clásica)	No aplica	\$495	79.6%	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses sin intereses todo el año en compras en el extranjero.
 BanCoppel Visa (Clásica)	No aplica	\$0	88.3%	<ul style="list-style-type: none"> • Sin comisiones por apertura o manejo de cuenta.
 HEB/BBVA Bancomer (Clásica)	\$6,000	\$370	99.8%	<ul style="list-style-type: none"> • 1.5% de bonificación por compras cada seis meses. • 10% de descuento en primera compra.

Fuente: CONDUSEF, 2018

La línea de crédito que otorga cada tarjeta de crédito depende del ingreso de cada persona , para lo que pueden comprobar pocos ingresos se encuentran las siguientes opciones:

Tabla 1.8. Tarjetas de Crédito otorgadas con pocos Ingresos

Tienda/institución	Ingresos	Anualidad	Costo Anual Total	Beneficios
 Master Card Blanc (Funcionarios)/ Afirme (Platino)	No aplica	\$3,500	30.9%	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de viajes. • Reembolso de gastos médicos.
 Oro Mujer Banorte	\$7,000	\$625	43.7%	<ul style="list-style-type: none"> • 3 puntos por cada \$10. • Seguro gratuito, cubre: cáncer de mama y cáncer cérvico uterino.
 Congelada Bancomer (Clásica)	\$2,000	\$250	74.2%	<ul style="list-style-type: none"> • Descuentos y cupones. • Los pagos son fijos.
 D Super/Banamex (Clásica)	\$2,000	\$210	75%	2% de reembolso trimestral por compras en el súper y el 1% por compras en giros de salud como farmacias, laboratorios y hospitales.
 Sí Card Plus/Invex (Clásica)	No aplica	\$495	79.6%	2 puntos por cada \$10 M.N. de compras y 3 puntos por cada \$10 M.N. de compras en el extranjero.
 Pagos Congelados/ Banco Ahorro Famsa (Clásica)	\$1,000	\$200	79.6%	Los pagos son fijos.

Fuente: CONDUSEF, 2018

Como ya se menciono anteriormente las tarjetas de crédito cuentan con amplios beneficios, y no hay duda que su uso, ayuda al crecimiento económico del país. Sin embargo, la falta de educación financiera, la mala administración en el uso de crédito al consumo, seguida por la reducción de ingresos y la pérdida de empleo, han llevado a México a cerrar el 2018 con un promedio de deuda en el país de 135 mil pesos.

Capítulo 2. PERSPECTIVA ACTUAL DE LOS BANCOS DIGITALES

2.1. Panorama Actual en México.

México se ubicó en el año 2018, con el mayor número de personas endeudadas; 2 de cada 10 son morosos que buscan resolver sus problemas de endeudamiento. En el caso de los hombres, el promedio de endeudamiento es de 142 mil pesos con un ingreso de 15 mil pesos y en el caso de las mujeres es de 126 mil pesos con ingresos por 12 mil 248 pesos. (El Universal, 2018)

Actualmente, la tasa de referencia del Banco de México, se encuentra en 8.25%, su rango más alto desde el 2009.

Las tarjetas de crédito reflejan de forma inmediata un alza en los intereses, con lo que según cálculos de la Condusef, el costo de las tarjetas de crédito se ha encarecido al menos dos puntos porcentuales desde el segundo trimestre del 2017. (El Universal, 2017).

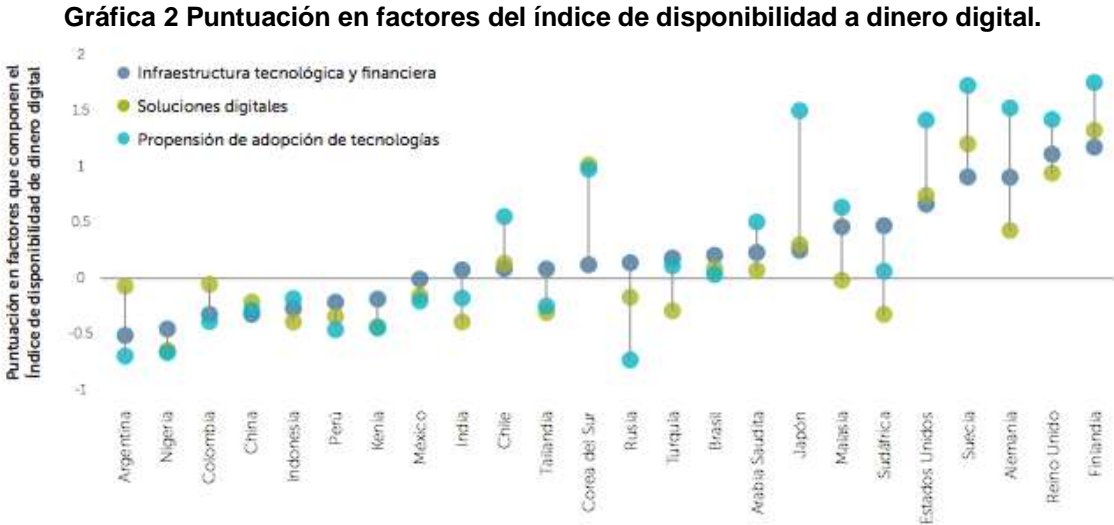
Los datos muestran que el escenario a futuro del sistema bancario en nuestro país, se puede ver desplazado, ya que la apertura a nuevas tecnologías y nuevos métodos implementados, como los Bancos digitales podrían llegar a cambiar por completo el sistema financiero como lo conocemos actualmente.

En consecuencia el modelo actual se percibe como un mal necesario. Además, de que la experiencia de los usuarios hace muchos años fue indeseable, largas filas, trámites engorrosos, cargos no reconocidos, tarjetas clonadas, seguros ocultos etc.

Con el paso del tiempo esto ha generado inconformidad en los modelos de banca tradicional, por parte de la población, ya que lejos de ayudar a promover una educación financiera y a generar mayores beneficios y soluciones de pago, que puedan ayudar a la economía del país, el sistema bancario se ha visto envuelto en controversias, denuncias a causa de prácticas abusivas y en consecuencia ha generado regulaciones más estrictas.

Sin embargo, con el aumento en el uso de los dispositivos móviles y una sociedad mas conectada con la tecnología y la innovación , se ha logrado un importante cambio en el papel que juegan las instituciones financieras y ha introducido nuevas alterativas que a pasos acelerados han logrado redefinir las relaciones banco-consumidor.

México, en comparación con otros países a nivel mundial, se encuentra aún rezagado en capacidad de infraestructura y adopción de nuevas tecnologías, podemos apreciar en el Gráfico 1.2, que se encuentra posicionado en el lugar 47 a nivel mundial de 90 países evaluados.



Fuente: IMCO, con datos de CITI e Imperial College London, 2018

Para que México aproveche los beneficios de la banca y los métodos de pago digitales, es fundamental que supere su rezago en el tema de inclusión financiera, tanto en términos de uso de servicios financieros básicos, como en disponibilidad de puntos de acceso tecnológicos. (Instituto Mexicano para la Competitividad, 2016)

El país cuenta con un sistema financiero en el cual los segmentos de la población de ingresos altos y medio tienen mayor acceso a estos servicios, dejando las necesidades financieras de los demás segmentos insatisfechas.

Es gracias a estos sectores desatendidos que las empresas de tecnología denominadas, Fintech se abren paso entre los modelos tradicionales, al crear nuevas

oportunidades de competencia con plataformas digitales que no satisfagan y mejoren la experiencia del cliente.

2.2. Entrada de los nuevos Modelos Digitales y sus ventajas competitivas.

Hoy en día México está catalogado como uno de los principales mercados Fintech de América Latina con 334 empresas de este tipo, el cual se queda justo por debajo de Brasil con 377 startups (Finnovista, 2018).

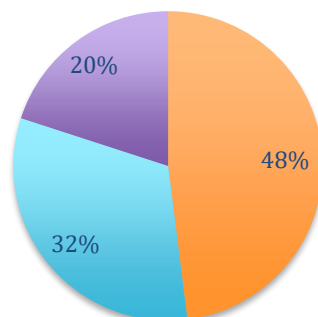
Sin embargo no todas ellas atacan el problema específico de las tarjetas de crédito sino que se concentran en la innovación de 10 segmentos importantes como son: el pago de remesas, préstamos, gestión de finanzas empresariales, gestión de finanzas personales, crowdfunding, gestión de inversiones, seguros, educación financiera y ahorro, soluciones de scoring, identidad y fraude, y trading y mercados.

Según su relación con los bancos tradicionales, las empresas Fintech se pueden clasificar en:

- **Competidoras:** Se les llama competidoras, ya que se dirigen al mismo segmento y compiten directamente con la banca con productos generalmente sustitutos, aunque en algunos casos también se puede tratar de productos nuevos que la banca tradicional no tenía contemplados.
- **Complementarias:** Serían aquellas que mediante un producto sustitutivo o nuevo, satisfacen las necesidades financieras de segmentos históricamente desatendidos por el sistema financiero tradicional.
- **Colaborativas:** Ofrecen servicios a las entidades financieras bancarias tradicionales, como soporte a sus procesos.

El informe de Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech, dice que el 48% de las 300 Fintech son complementarias a los bancos, 32% son colaborativas y 20% competidoras, observar gráfica 3 para mayor detalle.

Grafica 3. Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech



Fuente: Observatorio de Digitalización Financiera KPMG, 2018

Aunque el porcentaje que genera competencia es bajo si la banca tradicional no redefine sus modelos de negocio, este sector se podrá ver afectado de forma significativa. Las Fintech han surgido con nuevas formas de desintermediación que presionan a la baja de precios y comisiones de los servicios financieros, al tiempo que proporcionan un aumento substancial de la calidad de estos servicios, lo que deriva en una mayor satisfacción de los clientes.

Con el fin de profundizar en el análisis de la competencia entre la banca tradicional y las Fintech, es importante realizar una comparativa de la oferta con los productos ofrecidos por la banca, que ya fueron previamente mencionados a lo largo del capítulo.

- Los bancos son normalmente internacionales, multiproducto y atienden a diferentes sectores del negocio, mientras que las Fintech son empresas mono producto que se dirigen a un único segmento de clientes.

- Han logrado reducir costos gracias a la tecnología que les permite lanzar en el mercado productos más competitivos.
- Su proceso de onboarding digital. Se basa en un proceso de identificación no presencial que permita a los usuarios darse de alta como nuevos clientes de manera totalmente digital a través de canales online, ya que todo el proceso se puede realizar a través de cualquier ordenador o dispositivo móvil. De esta forma es más fácil prevenir fraudes y la experiencia para el usuario es más fácil.
- Cuentas con agregados financieros que se encargan de mostrar todas las posiciones de los diferentes bancos con lo que opera y las diversas de tarjetas de crédito digitales. Muchas veces genera diversas alertas que permiten al cliente una mayor gestión de sus finanzas personales.
- Tienen una infraestructura financiera que, sustentada con nuevas tecnologías permiten mejorar la agilidad, flexibilidad, velocidad y precisión de la información.
- Colaboran con los bancos para dar a conocer mejor a sus clientes, detectar mejor sus necesidades, definir nuevos productos o servicios y detectar situaciones de fraude².

Las Fintech tienen como objetivo generar conciencia en la población mexicana para llevar una vida financiera más sana, al igual como en los bancos para redefinir sus modelos tradicionales de negocio, ya que si bien el fin no es acabar con la banca como se conoce actualmente, la entrada de estos nuevos modelos digitales abren la puerta a nuevas competencias para atender no sólo a sectores desatendidos de la población, sino que también, busca motivar el cambio y a generar estrategias más competitivas que les permitirán seguir dominando al mercado mexicano y al mismo tiempo beneficiarán al consumidor e impulsarán la economía del país.

² Datos obtenidos del Observatorio de la Digitalización Financiera -KMPG, 2018

2.3. El Auge de los Bancos Digitales vs. la Banca Tradicional.

El uso de las tarjetas de crédito a diferencia del uso de efectivo, es un método de pago que ha impulsado la economía y el desarrollo tecnológico de nuestro país. Ya que las nos han permitido responder ha ciertas necesidades de forma segura y rápida y el secreto del éxito es tener clara la capacidad de endeudamiento y mantener el control de los ingresos y gastos.

Si no se lleva un control adecuado, se genera un efecto psicológico , en el que las personas creen tener más dinero disponible como si fuera propio, esta disponibilidad de crédito genera que las personas creen poder llevar un nivel de vida que no pueden pagar. Las personas utilizan la tarjeta de crédito como una extensión de su salario y gastan hasta tres veces más de sus ingresos netos esta falta de control en el flujo de dinero y el desconocimiento del uso de los instrumentos de crédito, han llevado a muchas personas a caer en endeudamiento..

Aunado a eso creo que la sociedad ha perdido la confianza en el sistema financiero actual ya que no solo la mayoría de la población, no compara productos financieros al contratar una tarjeta de crédito (interés, comisiones, etc.), sino que me he dado cuenta que un porcentaje considerable de la población no sabe si la tarjeta de crédito cuenta o no con una anualidad.

La capacidad de compra de los hogares mexicanos ha disminuido, los precios han subido debido a la inflación, generando atraso en las tarjetas de crédito. El índice de morosidad ha aumentado de forma considerable a través del tiempo.

Considero que para afianzar la confianza en el sistema financiero, el gobierno debe de ofrecer herramientas mas útiles y reguladas. La sofisticación y extensión de instrumentos financieros alternativos , se pueden ver como una solución a las brechas en el acceso de instrumentos financieros,la tecnología ha entrado para ofrecer soluciones cada vez más económicas y confiables para incluir a más personas a los

sectores financieros, esto ha generado mayor credibilidad en los nuevos modelos digitales y han generado inclusión financiera entre la sociedad.

Hoy en día las expectativas de los clientes aumentan y cambian rápidamente. El uso de los avances tecnológicos para generar nuevas y más eficientes maneras de intercambiar, guardar o multiplicar valores, ha logrado atraer la atención de los emprendedores. Ya que las nuevas generaciones ven a la tecnología como un recurso indispensable para el desarrollo de nuestro país.

Las Fintech son capaces de dar mejor servicio al ofrecer operaciones más sencillas, más transparentes, más rápidas y más baratas para el cliente, cada día se vuelven más populares entre los consumidores de todo el mundo, y acciones como lo son, el pedir prestamos, consultar ingresos y gastos sin pisar un banco son cada vez algo mas habitual.

Los bancos se han dado cuenta de que necesitan tener más agilidad, más soluciones, y generar nuevas estrategias que les permitan seguir conservando esas ventajas competitivas. Sin embargo no hay duda que todas las entidades financieras buscan colaborar con las Fintech, reducir costos e incrementar rentabilidad, para que todas las partes se vean beneficiadas y contribuyan al crecimiento del país.

Esta investigación nos lleva a discutir que tan importante es mejorar los modelos tradicionales bancarios a los que estamos acostumbrados ya que si bien han sido la base para el desarrollo económico de nuestro país, sus modelos se encuentran en decadencia y se sienten amenazados por los nuevos modelos que traen consigo nuevas alternativas y hacen uso de la tecnología digital de una forma más eficiente que los representantes de los servicios financieros más conocidos.

Durante años el mercado financiero se ha mantenido no solo en México sino en todo el mundo con los mismos competidores, ofreciendo el mismo tipo de productos y beneficios similares a la población sin contar con alguna diferencia significativa.

Aunque la oferta es amplia, la desconfianza que ha creado el consumidor ante el sector bancario, la falta de educación financiera y las altas tasas de interés, comisiones que se cobra a los usuarios han generado que el índice de morosidad aumente y que el nivel de endeudamiento sea cada vez mayor, viéndose afectada la calidad de vida de la población.

Al verse perjudicados por el sistema bancario actual, se han buscado alternativas en los canales de la tecnología, que han generado la creación de nuevos sistemas financieros completamente digitales enfocados en desafiar la complejidad del sistema tradicional y brindar a la población, finanzas más transparentes, eficientes y sencillas.

Las Fintech se han ido posicionando como las grandes propulsoras de cambio, ya que han entendido las necesidades actuales del mercado y han sido más eficientes en la gestión de los proyectos en comparación con las instituciones financieras tradicionales.

Buscan ser una alternativa para quienes ven a la tecnología como un aliado para realizar transacciones y operaciones financieras y entran al mercado ofreciendo servicios a un costo mas competitivo, 5 o 10 veces inferior al del mercado, y con un mayor valor añadido.

La innovación de estas nuevas tecnologías han generado que la industria financiera sea mas inclusiva para toda la población, y han mostrando, al sector tradicional nuevas oportunidades y modelos de negocio a menor costo y con mayor velocidad.

Esto ha generado que el sector financiero tradicional se enfrente a grandes desafíos, y se vea obligado a adaptarse y evolucionar, pues las Fintech podrían ser una amenaza, que podría afectar su posición exclusiva y dominante del mercado.

Capítulo 3. METODOLOGÍA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Tipo y diseño general de la investigación

El diseño de esta investigación es de tipo cuantitativa y cualitativa porque se pretende observar el fenómeno del uso de las tarjetas de crédito y el impacto financiero de las fintech en el sector financiero tradicional.

El estudio es de carácter descriptivo, ya que pretende en primer lugar describir cuál es el uso y la importancia de las tarjetas de crédito, en segundo lugar dar a conocer los modelos de la banca tradicional y la afectación que tienen en sectores específicos de la población y finalmente analizar el impacto financiero que tienen los nuevos modelos digitales de las Fintech y las ventajas competitivas que ofrecen para impulsar la economía de nuestro país.

3.2. Herramientas empleadas

Para obtener los datos cualitativos y cuantitativos que nos ayuden a obtener evidencia de nuestra investigación específica, es necesario apoyarnos en fuentes bibliográficas, datos históricos de CONSUSEF, CNBV y BANXICO.

3.2.1. Otras Fuentes

- I. Fuentes secundarias: Los datos van a proceder de instituciones gubernamentales, e instituciones bancarias, libros, papers, páginas de internet, periódicos, o individuales.

3.3. Conclusiones

No hay duda que los avances tecnológicos han llegado a revolucionar la sociedad. Las nuevas tecnologías han llegado a agilizar, perfeccionar y optimizar las actividades que realizamos día a día generando competencia en el mercado local y permitiendo oportunidades de desarrollo en distintos sectores y en este caso específico han llegado a cambiar los modelos tradicionales bancarios.

Actualmente estamos inmersos en una banca que trae consigo los abusos de intereses y comisiones que se cobran al hacer uso de las tarjetas de crédito, a pesar de que la diversidad de productos ,es amplia, no generan beneficios al consumidor y han ido perdiendo su confianza y su credibilidad.

Sin embargo, debido a las necesidades que existen para adquirir bienes o buscar soluciones inmediatas a problemas como la falta de liquidez y crédito, han generado que la población continúe haciendo uso de ellas sin importar que en un futuro el costo beneficio termine siendo mucho mayor y se termine pagando, el doble o hasta el triple del valor original de la deuda.

Esta problemática ha llevado a pequeñas empresas de alto potencial de crecimiento a hacer uso de la tecnología y desarrollar plataformas que ofrezcan servicios financieros digitales, mediante nuevos modelos de negocio disruptivos, a un costo mucho más competitivo.

Las Fintech llegan a combatir las malas practicas, los abusos, los fraudes, los largos tramites, implementando nuevos procesos de pago, minimizando riesgos, incentivando al ahorro promoviendo consigo la educación financiera y que esto traiga como consecuencia un incremento de usuarios.

Esto ha despertado a la industria y hoy por hoy la banca se ve amenazada y obligada a adaptarse a la ola de innovación tecnológica para evitar rezagarse. Muchos

bancos han tomado la decisión de invertir en plataformas más tecnológicas , optimizar sus procesos, y reinventar sus modelos operativos, buscando hacerlos mas amigables para el consumidor. De igual modo las Fintech al seguir en etapas de desarrollo buscan garantizar la confianza y seguridad financiera tanto para las organizaciones como para los clientes.

3.3. Recomendaciones

Seria un error decir que las Fintech van a terminar con los bancos tradicionales que existen actualmente, pero es inminente que van a tener que bajar sus costos para poder conservar a los usuarios, y que ambos sectores trabajen de forma conjunta para no perder presencia en el mercado ya que forman parte importante de la economía del país, sin embargo si podemos afirmar que son los modelos que van dirigir a la Banca del siglo XXI.

Es importante mencionar que estos modelos han creado una apertura de competencia y la tecnología al estar en constante cambio siempre se esta reinventado, y si bien los sistemas tradicionales bancarios no van a ser desplazados por las Fintech, si podría generar que ya no exista la tarjeta de crédito como lo conocemos actualmente y el plástico sea reemplazado por tarjetas virtuales con mayores beneficios para los usuarios.

REFERENCIAS

1. Armenta, M, (7 de mayo de 2019). Nubank, el Banco digital llega a México. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/>
2. Banco de México. (2018). Indicadores Básicos de la Tarjeta de Crédito. Recuperado de <http://www.banxico.org.mx/publicaciones.pdf>
3. Castellanos, S. G., & Garrido, D. (2010). Tenencia y uso de tarjetas de crédito en México. Un análisis de los datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2006. *El trimestre económico*, 77(305), 69-103.
4. Condusef. (2018) ¿Cuál tarjeta me conviene? Recuperado de <https://www.condusef.gob.mx>
5. Duer, W. (2018). Fintech vs. Banca Tradicional ¿Amenaza o Convivencia?. Recuperado de <https://www.apertura.com/>
6. Durán, A, (15 de mayo de 2019). Prevén incremento en la morosidad de créditos en este año. *El Sol de México*. Recuperado de <https://www.elsoldemexico.com.mx/f>
7. Economía fácil. (2013). *Origen e historia de las tarjetas de crédito*. Recuperado de [https:// ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/](https://ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/)
8. Finnovista. (2018) Radar Fintech México. Recuperado de <https://www.finnovista.com>
9. Finlit. (2018) *Empieza aquí tu educación financiera*. Recuperado de <https://www.finlit.es/>
10. Fontao, A. (2016). Fintech vs. Banca Traditional ¿Amenaza u Oportunidad?. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/a>
11. Herrera, K. (2018). ¿Es bueno tener una Tarjeta de Crédito? Recuperado de <https://kueski.com/>
12. Hernández, A. (10 de diciembre de 2018). Sufren mexicanos con tarjetas, deuda promedio de 135 mil pesos en 2018. *El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx>
13. Hernández, A. (6 de agosto de 2017). Aumentan deudas con tarjetas de crédito.

- El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx>
14. Informador. (2017) . El mal uso de las tarjetas de crédito es motivo de endeudamiento. Recuperado de <https://www.informador.mx/economia.html>
 15. Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (2016). Reducción del uso de efectivo e Inclusión Financiera. Recuperado de <https://imco.org.mx>
 16. Juárez, E. (21 de marzo de 2017). Banca digital se intensifica; vienen las fintech. *El Economista*, pp. 5.
 17. Kardmatcher. (2017). ¿Para que sirve una Tarjeta de Crédito? Recuperado de <https://blog.kardmatch.com.mx/>
 18. Mendoza, M. (2018). Tarjetas de crédito: morosidad en plásticos alcanza 5.8%, tres veces más que el crédito total. *Publimetro*. Recuperado de <https://www.publimetro.com.mx/>
 19. Montes de Oca, J. (2018). Definición de Crédito. Recuperado de <https://economipedia.com/>
 20. Observatorio de Digitalización Financiera-KPMG. (2018). Solo el 20% de las Fintech compiten con la banca tradicional. Recuperado de <https://home.kpmg.com.mx>
 21. Prestadero. (5 de noviembre de 2015) ¿Qué es el pago mínimo de una tarjeta de crédito?. Recuperado de <https://prestadero.com/blog/que-es-el-pago-minimo-de-una-tarjeta-de-credito/>
 22. Salazar, L. (2016). ¿Cuál es la importancia del correcto uso de las Tarjetas de Crédito? Recuperado de <https://www.clubensayos.com/>
 - Secretaria de Hacienda y Crédito Público.(2018). ¿Quieres conocer la historia de las tarjetas de crédito? Recuperado de <https://www.gob.mx/shcp/articulos.html>
 23. Tolentino, J. (2015). La importancia de las tasas de interés para sus finanzas. *El Economista*. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/>
 24. Valladolid. (2013). La tecnología actual en nuestra sociedad. Recuperado de <https://www.tribunavalladolid.com/>
- Zorilla, J,P. (27 de febrero de 2018). Mexicanos endeudados ¿Por qué nos pasa esto?. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/>