



# Herramientas de Transparencia y Economía del Comportamiento

José Luis Negrin, Director de Evaluación de Servicios Financieros

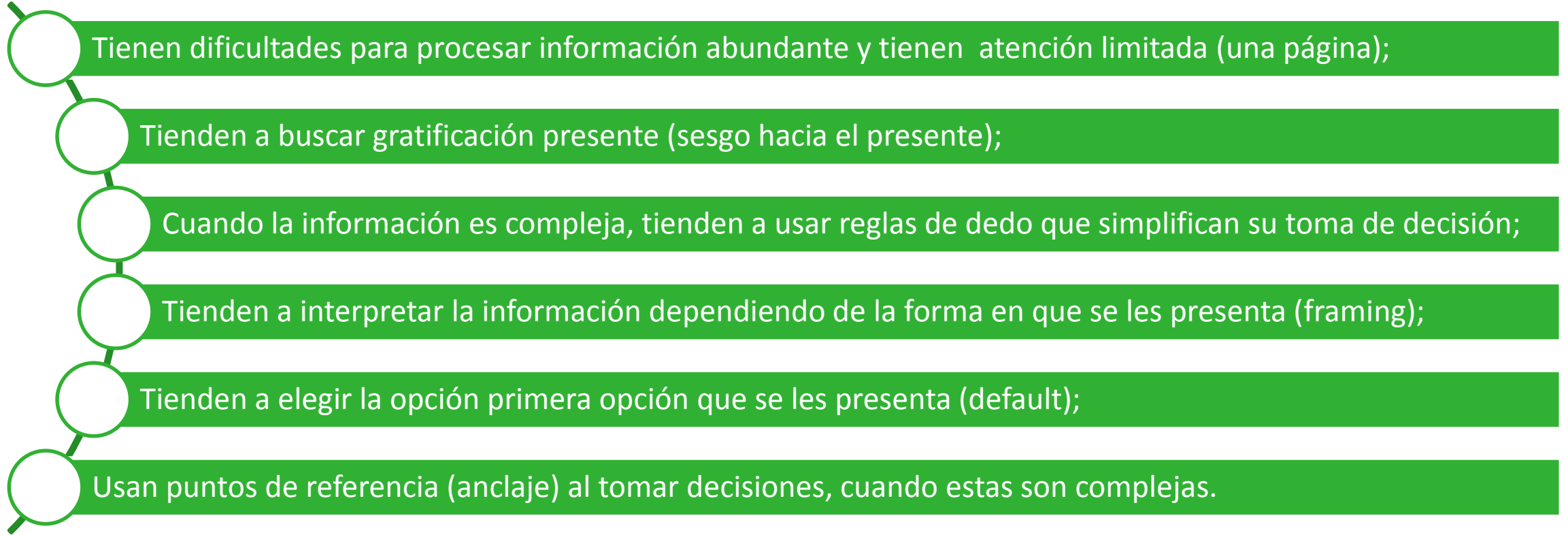
XI Conferencia sobre Educación e Inclusión Financiera para América Latina y el Caribe, 19 de noviembre, 2019



BANCO DE MÉXICO

# Motivación

- En los últimos años se ha desarrollado la literatura de economía del comportamiento; en el sistema financiero se ha documentado, entre otras cosas, que los usuarios:



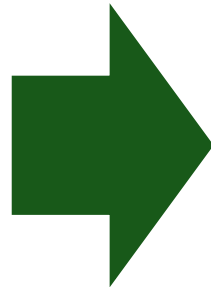
- Estos factores afectan en mayor medida a los usuarios menos sofisticados.
- El Banco de México tiene obligaciones de transparencia en las que se puede aprovechar este conocimiento.
- Se presentan dos proyectos en los que se han introducido estos conceptos en la comunicación con los usuarios, en la búsqueda de productos y en los estados de cuenta. Ejemplos de regulación basada en evidencia.

# Herramienta de Búsqueda para comparar precios

- Los usuarios requieren información Comprensible, Relevante y Oportuna, al momento de elegir productos. La falta de información de costos, aumenta el costo de transacción (reduce la movilidad) y limita la competencia.
  - Según la ENIF 2018, solo 28.9% de acreditados compararon entre proveedores y 6.3% comparó usando internet;
  - Sólo 8.5 por ciento de titulares han intentado cambiar el banco en el que reciben su nómina.
- La falta de información de costos afecta sobre todo a los usuarios menos sofisticados.
- Una mala elección conduce a costos elevados en bienestar y a pérdida de confianza en el sistema.
- En mercados más competidos, el sector privado provee servicios de comparación. En México la evidencia refleja: pocos proveedores; servicios con información inoportuna, incompleta, sesgada e inconsistente.
- El Banco de México inició un proyecto para enfrentar este problema:

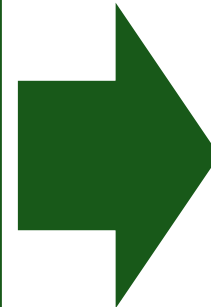
2017

- Se identificó:
  - ✓ Qué información presentar;
  - ✓ cómo presentarla;
  - ✓ a través de que canales.



2018

- Se desarrollaron métodos para:
  - ✓ Recabar información de productos, requisitos de acceso y costos;
  - ✓ De manera oportuna y eficiente;
  - ✓ Sitio de comparación amigable.



2019

- Se lanzó gradualmente el sitio de comparación
  - ✓ 2018: Tarjetas de Crédito;
  - ✓ 2019: Créditos Hipotecarios, Créditos automotrices, créditos de nómina.

# Herramienta de Búsqueda para comparar precios

**BANCO DE MÉXICO** [Compara Créditos](#) [Conoce Términos Financieros](#) [Considera Buenas Prácticas](#)

## COMPARADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

Busca y compara tarjetas de crédito | Busca y compara créditos hipotecarios | Busca y compara créditos automotrices | Busca y compara créditos de nómina

**¿Qué necesito saber antes de solicitar mi crédito?**

- ¿Qué es el CAT?
- ¿Qué es la tasa de interés?
- ¿Cuáles tipos de crédito existen?
- ¿En qué me debo fijar al contratar un crédito?
- ¿Cómo sé que crédito me conviene?
- ¿Cómo puedo traspasar mi deuda?

[Más conceptos financieros](#) [Recomendaciones](#)

**BANCO DE MÉXICO** [Compara Créditos](#) [Conoce Términos Financieros](#) [Considera Buenas Prácticas](#)

Busca la mejor opción para una **Tarjeta de crédito** [Comenzar de nuevo](#)

Mi ingreso mensual es de: \$ 20,000, y quiero una tarjeta del tipo: **Cualquiera**

Mi tarjeta actual tiene una tasa de interés de: 36.5 % y una anualidad de: \$ 2345

[Opciones avanzadas](#)

Encontramos 90 resultados que se ajustan a tu perfil: Tu tarjeta de crédito está en la posición 5. [Descargar todos los resultados](#)

Resultados ordenados por: **CAT** | Tasa de interés | Anualidad | Línea de crédito

Más baratas CAT 29% | Más caras CAT 184.2%

**Mi crédito actual**  
Posición 5 de 90

1	2	3	5
Tasa de interés: 24%	Tasa de interés: 24%	Tasa de interés: 34.5%	Tasa de interés: 36.5%
Costo Anual Total: 29% Costo Anual Total equivalente en pesos por cada 10 mil de deuda: \$2,900 <sup>1</sup>	Costo Anual Total: 29% Costo Anual Total equivalente en pesos por cada 10 mil de deuda: \$2,900 <sup>1</sup>	Costo Anual Total: 35.1% Costo Anual Total equivalente en pesos por cada 10 mil de deuda: \$3,510 <sup>1</sup>	Costo Anual Total: 45.6% Costo Anual Total equivalente en pesos por cada 10 mil de deuda: \$4,560 <sup>1</sup>
Costo abajo del promedio	Costo abajo del promedio	Costo abajo del promedio	Costo abajo del promedio
Anualidad \$1,200	Anualidad \$1,200	Anualidad \$800	Anualidad \$2,345
Línea de crédito desde: \$70,000	Línea de crédito desde: \$70,000	Línea de crédito desde: \$7,000	Línea de crédito desde: \$20,000
<a href="#">Más detalles &gt;&gt;</a>	<a href="#">Más detalles &gt;&gt;</a>	<a href="#">Más detalles &gt;&gt;</a>	<a href="#">Más detalles &gt;&gt;</a>

<sup>1</sup> Puedes traspasar tu deuda de otra tarjeta de crédito a esta tarjeta.  
<sup>2</sup> Para fines ilustrativos, este es un monto estimado de lo que el usuario pagaría de intereses y comisiones si tuviera una deuda de 10 mil pesos y la terminara de pagar en un año.

**CAT**  
(Tasa de interés + Seguros + Comisiones)

<https://comparador.banxico.org.mx/>

# Mejoras al contenido de estados de cuenta de tarjetas de crédito: Antecedentes

- Los estados de cuenta de tarjetas de crédito (mensuales) contienen información para tomar decisiones.
  - Su contenido está regulado.
  - La forma en que se presenta el contenido no: los emisores eligen el formato; hay muchos diseños.
- En 2018, se evaluó la presentación de todos los estados de cuenta existentes en el mercado (19):
  - Son heterogéneos en la forma en que muestran la información y en la ubicación en que la incluyen.
  - Algunos son confusos; presentan información útil en lugares difíciles de encontrar;
  - Resaltan en la primera página información irrelevante para tomar decisiones, como publicidad.
- Los tarjetahabientes podrían mejorar su uso de tarjetas si recibieran mejor información.
- Se llevó a cabo un experimento para evaluar el impacto de introducir estados de cuenta:
  - ✓ Simplificados: se presenta la información en bloques, destacando la información relevante en las partes más visibles. los estados de cuenta de tarjetas de crédito, presentando información útil para tomar decisiones, de manera clara.
  - ✓ Aprovechando las lecciones de la economía del comportamiento para facilitar tomar decisiones.
  - ✓ Estandarizados: que todos los emisores de tarjetas de crédito usen exactamente el mismo formato.
- En el experimento se comparó la respuesta de los usuarios ante preguntas específicas (de repago y otros temas) y su rapidez, cuando tenían diferentes diseños de estados de cuenta. También evaluaciones subjetivas.
- Este es otro ejemplo de formulación de políticas basadas en evidencia.



# Mejoras al contenido de estados de cuenta de tarjetas de crédito:

## Lecciones de economía del comportamiento para facilitar tomar decisiones

Los usuarios filtran la información cuando es abundante y recurren a reglas de dedo falibles para tomar decisiones

Se concentró la información más importante en la primera página y se eliminó la publicidad de esta

Cuando la información que enfrentan les es difícil de asimilar, tienden a tomar atajos.

Se redujo la cantidad de información mostrada.  
Se organizó por módulos temáticos.

Entienden mejor información en pesos que en porcentajes e ignoran costos frecuentes de bajo monto.

Se muestra el monto de los intereses y comisiones cobrados en el último año, en pesos.

Tienen dificultad para evaluar el impacto de su comportamiento de pago en el costo.

Se incluyen escenarios que ilustran el cambio en el costo bajo distintos comportamientos de repago.

Algunos anclan su pago alrededor del mínimo.

Se resalta la información del pago para no generar intereses sobre el pago mínimo.

### Elementos de Aprendizaje adicionales

Se incluyen mensajes importantes y un termómetro para conocer cómo se compara el costo del producto en cuestión con el de otros productos.

# Estados de cuenta simplificados



Número de cuenta: 4690953868

Página 1 de 4

## Clásica Internacional

**Sandra Silvia Nuñez**  
Ramos Millan, C.P. 08730, Iztacalco, Ciudad de México, México

Número de cuenta: 4305278795  
Número de cliente: 24087984  
RFC del cliente: SINS880326579

## TU PAGO DE ESTE PERIODO

Periodo:	04-11-2018 al 03-12-2018
Fecha de corte:	03-12-2018
<b>Pagar antes del:<sup>1</sup></b>	<b>23-12-2018</b>
<b>Pago para no generar intereses:<sup>2</sup></b>	<b>\$7,775.3</b>
Pago mínimo + compras a meses:	\$1,040.7
Pago mínimo:	\$605.5

## CUÁNTO PAGARÍAS DE INTERESES POR TUS COMPRAS REGULARES (NO A MESES) SI...

...pagas mensualmente	Terminarías de pagar en	Pagarías de intereses
El pago mínimo	20 meses	\$4,926.0
2 veces el pago mínimo	8 meses	\$2,107.2
5 veces el pago mínimo	3 meses	\$1,056.2
El pago para no generar intereses	0 meses	\$0.0

LOS PAGOS EN LA TABLA NO CONSIDERAN TUS COMPRAS A MESES. SI NO PAGAS LA MENSUALIDAD DE TUS COMPRAS MESES, EN ADICIÓN AL PAGO MÍNIMO, ESTAS GENERARÁN INTERESES EN EL SIGUIENTE PERIODO.

## RESUMEN DE CARGOS Y ABONOS DEL PERIODO

Saldo Inicial	=	\$7,177.7
Compras regulares (no a meses), disposiciones de efectivo y cargos recurrentes	+	\$1,830.8
Mensualidad de compras a meses	+	\$435.3
Monto de intereses <sup>3</sup>	+	\$433.5
Monto de comisiones	+	\$0.0
IVA de intereses y comisiones	+	\$69.4
Pagos y abonos	-	\$2,171.4
<b>SALDO A LA FECHA DE CORTE</b>	<b>=</b>	<b>\$7,775.3</b>

## INDICADORES DEL COSTO DE LA TARJETA

CAT personalizado:	68.9%
Tasa de interés anual ordinaria:	47.51%
Tasa de interés anual moratoria:	NA
Monto de intereses pagados en los últimos 12 meses:	\$2,037.2
Monto de comisiones pagadas <sup>4</sup> en los últimos 12 meses:	\$300.0
Monto de la última anualidad pagada:	\$650.0

## MENSAJES IMPORTANTES

- Un nivel de endeudamiento bajo te ayuda a estar preparado en caso de una emergencia.
- Compara el costo de tu tarjeta con otras similares. Consulta el CAT de publicidad de todas las tarjetas similares a las tuyas en: <http://www.banxico.org.mx/tarjetascat/>

### Notas:

- Todos los importes están expresados en moneda nacional.
- Cuando la fecha de pago corresponda a un día inhábil bancario, el mismo podrá realizarse el siguiente día hábil bancario sin penalización para el cliente.
- Este es el pago para no generar intereses en el siguiente periodo, no considera intereses generados en periodos anteriores e intereses de promociones a meses con intereses.
- Ver sección "Monto sobre el que se calculan los intereses" en las siguientes páginas del estado de cuenta.

Mexicana Capital Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, Av. Paseo de la Reforma, No. 510, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600, BBA830831LJ2, 01(55) 5621 3434, [www.mexicanacapital.com.mx](http://www.mexicanacapital.com.mx)

57-TI-BB-TC-B

**Información esencial** para la decisión de repago; destaca la fecha límite de pago y el pago para no generar intereses.

Los indicadores de costos muestran el monto acumulado de los intereses pagados y las comisiones, **en pesos**. El Tratamiento 1 (mostrado) presenta esto en la primera página; el Tratamiento 2 en la segunda.

**Mensajes importantes:** el Tratamiento 1 (mostrado) incluye mensajes que pueden ser personalizados según la situación de la tarjeta. El Tratamiento 2 muestra un termómetro comparativo para el CAT de publicidad.

**Identificación del usuario final y de la tarjeta.**

Los **escenarios de repago** ayudan a entender el impacto que diferentes comportamientos de repago tienen sobre la cantidad de intereses y la duración de la deuda. **El tratamiento 1 (mostrado)** contiene información tabular; el tratamiento 2 contiene un gráfico de barras.

Muestra la **composición del saldo revolvente a la fecha de corte:** el saldo al principio del período más la suma de los diferentes tipos de cargos menos los pagos y depósitos.



BANCO DE MÉXICO

[www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)