



BANCO DE MÉXICO®

# Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020

**Publicada-Usu General**

Información que ha sido publicada por el Banco de México

*Este reporte se elaboró con la información de las Encuestas de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros levantadas en el IV trimestre de 2019 y el IV trimestre de 2020.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Encuestas realizadas en México entre usuarios de servicios financieros. Las encuestas se realizaron directamente en el hogar de los entrevistados y tuvieron representatividad a nivel nacional; fueron levantadas entre la población adulta usuaria de servicios financieros que reside en poblaciones con más de 50 mil habitantes. Las encuestas tuvieron un tamaño de muestra total de 2,072 y 2,074 entrevistas, representando a 34,046,842 y 36,571,836 personas para la encuesta de 2019 y 2020, respectivamente. Se incluye más información en el apéndice metodológico.

## CONTENIDO

1. Introducción .....	5
2. Metodología .....	6
2.1 Diseño y Levantamiento de las encuestas .....	6
2.2 Construcción de indicadores .....	7
3. Indicadores agregados de satisfacción .....	8
3.1 Indicadores agregados de satisfacción para el total de la población .....	8
3.2 Indicadores de satisfacción por segmentos sociodemográficos .....	9
3.3 Indicadores de Satisfacción para usuarios identificados como posiblemente vulnerables	14
4. Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero .....	20
4.1 Concentrado de indicadores principales por tipo de servicio financiero .....	20
4.2 Porcentaje de usuarios satisfechos .....	20
4.3 Porcentaje de usuarios promotores .....	23
4.4 Porcentaje de usuarios con problemas .....	25
4.5 Indicadores de funcionalidad y accesibilidad .....	25
4.6 Indicadores de costos .....	26
5. Indicadores adicionales .....	28
5.1 Facilidad en el uso de medios de pago .....	28
5.2 Satisfacción de acuerdo al comportamiento de pago de los usuarios de servicios de crédito	30
5.3 Comportamiento de los usuarios ante la contingencia sanitaria Covid-19 .....	33
5.4 Satisfacción de acuerdo al uso de medios informales de ahorro y crédito .....	37
5.5 Educación financiera de los usuarios de servicios financieros .....	38
5.6 Comparación con servicios de telecomunicaciones .....	40
5.7 Información adicional .....	40
6. Apéndice: Información metodológica .....	44

6.1	Diseño muestral de las encuestas .....	44
6.2	Metodología de levantamiento.....	47
6.3	Cálculo de indicadores.....	48
7.	Tabulados.....	50
7.1	Tabulados de preguntas generales 2019.....	50
7.2	Tabulados para usuarios de cuentas de depósito o ahorro 2019 .....	53
7.3	Tabulados para usuarios de tarjetas de crédito 2019 .....	56
7.4	Tabulados para usuarios de créditos hipotecarios 2019.....	58
7.5	Tabulados para usuarios de créditos personales 2019 .....	59
7.6	Tabulados para usuarios de créditos de nómina.....	60
7.7	Tabulados para usuarios de créditos automotrices 2019 .....	61
7.8	Tabulados de preguntas generales 2020.....	62
7.9	Tabulados para usuarios de cuentas de depósito y ahorro 2020 .....	66
7.10	Tabulados para usuarios de tarjetas de crédito 2020 .....	69
7.11	Tabulados para usuarios de créditos hipotecarios.....	71
7.12	Tabulados para usuarios de créditos personales .....	73
7.13	Tabulados para usuarios de créditos de nómina.....	75
7.14	Tabulados para usuarios de créditos automotrices .....	77

# 1. Introducción

El propósito del presente reporte es proporcionar al público en general diferentes indicadores que reflejan los niveles de satisfacción, recomendación y problemas de los usuarios de distintos servicios financieros en México. Para Banco de México es importante conocer estos indicadores, ya que le permite evaluar y promover el sano desarrollo del sistema financiero. Por tal motivo, en este informe se busca dar seguimiento a estos indicadores a través del tiempo, para distintos servicios financieros y para distintos segmentos sociodemográficos.

En este documento se incluyen indicadores de la evaluación de los usuarios sobre sus principales productos de depósito y crédito. La información utilizada fue recabada a través de encuestas realizadas durante el IV trimestre de 2019 y el IV trimestre de 2020. La población objetivo de las encuestas fueron los adultos de entre 18 y 70 años y que contaban con al menos alguno de los siguientes servicios financieros al momento del levantamiento de la encuesta: cuentas de depósito o ahorro, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos personales, créditos de nómina, o créditos automotrices.

Los principales indicadores analizados en este reporte son tres:

- Porcentaje de usuarios satisfechos,
- Porcentaje de usuarios promotores,
- Porcentaje de usuarios con problemas.

Adicionalmente, se elaboraron indicadores para evaluar la experiencia con distintos servicios complementarios, asociados a la provisión y uso de los servicios financieros como la atención en sucursales, el uso de cajeros automáticos y el uso de medios digitales.

Este reporte se estructura de la siguiente manera: la segunda sección presenta la metodología principal con la que se levantó la encuesta y la construcción de los principales indicadores; la tercera sección presenta los resultados agregados de los indicadores, tanto para diversos grupos sociodemográficos, como para grupos que podrían estar en condición de vulnerabilidad; la cuarta sección incluye indicadores de satisfacción y facilidad de uso y acceso, por tipo de servicio financiero; la quinta sección presenta indicadores de satisfacción para distintos grupos; la sexta sección presenta información metodológica sobre la recolección de la información y la construcción de los indicadores; por último, la séptima sección presenta los tabulados de las distribuciones para las respuestas a cada pregunta de las Encuestas de 2019 y 2020.

## 2. Metodología

En esta sección se introducen las características de las encuestas con las cuales se obtuvo la información para la elaboración de este reporte. También se describen los principales indicadores analizados, así como su elaboración.

### 2.1 Diseño y Levantamiento de las encuestas

Durante el IV trimestre de 2019 y el IV trimestre de 2020 se realizó la Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros. La población objetivo fueron las personas adultas usuarias de servicios financieros, es decir, se seleccionaron a personas con edades entre 18 y 70 años con al menos uno de los siguientes servicios financieros: cuenta de ahorro, de depósito, de nómina o tarjeta de débito; tarjeta de crédito bancaria; crédito hipotecario o de vivienda; crédito personal, crédito de nómina y crédito automotriz.

La encuesta se realizó en el hogar de los entrevistados y tuvo representatividad a nivel nacional; fue levantada entre la población que reside en poblaciones con más de 50 mil habitantes. En 2019, el tamaño total de la muestra fue de 2,072 encuestas, representando a 34,046,844 personas. En 2020, el tamaño de muestra total fue de 2,075 encuestas, representando a 36,571,836 personas (Cuadro 1).<sup>2</sup>

**Cuadro 1**  
**Total de encuestados con servicios financieros**

Servicio	2019		2020	
	Observaciones	Población representada	Observaciones	Población representada
<b>Cuentas de ahorro/depósito</b>	1,691	31,501,300	1,602	34,378,348
<b>Tarjetas de crédito</b>	544	7,595,926	533	8,072,683
<b>Créditos hipotecarios</b>	422	5,847,955	484	6,053,633
<b>Créditos personales</b>	498	1,417,977	450	1,606,490
<b>Créditos de nómina</b>	398	1,436,125	382	1,636,013
<b>Créditos automotrices</b>	128	1,054,179	123	1,183,432
<b>Total</b>	<b>2,072</b>	<b>34,046,844</b>	<b>2,075</b>	<b>36,571,836</b>

Nota: La población representada fue obtenida considerando los factores de expansión ajustados por mesoregión, tipo de servicio financiero, condición de actividad económica, género, edad y escolaridad.

El total se refiere al total de observaciones y población representada. La suma por servicio no corresponde al total, ya que existen usuarios con más de un servicio financiero.

<sup>2</sup> Con la finalidad de poder expandir la muestra para que fuera representativa de los usuarios de servicios financieros, se emularon las características metodológicas de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018, para usuarios de al menos un servicio financiero y en poblaciones urbanas de 50,000 o más habitantes. Para la encuesta de 2019 se contó con 2,072 encuestas y para 2020, con 2,075 entrevistas.

La encuesta fue diseñada para ser representativa para grupos por condición de actividad económica, género, edad, escolaridad y, finalmente, por tipo de servicio financiero.<sup>3</sup> En el apéndice metodológico se incluyen detalles más específicos de la encuesta.

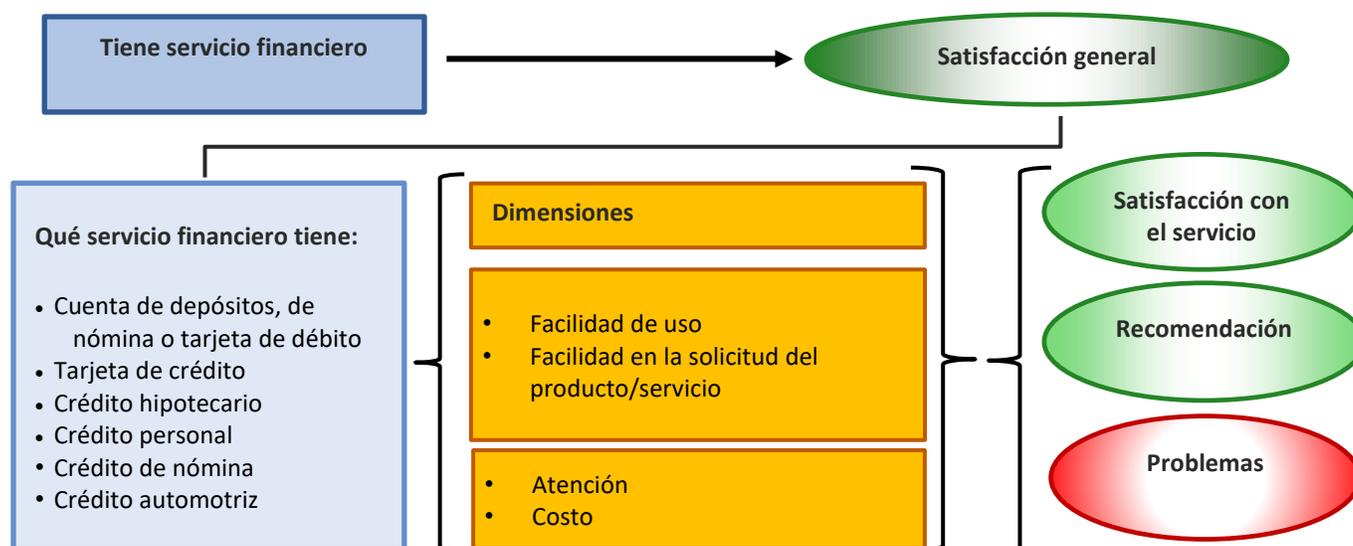
## 2.2 Construcción de indicadores

Las encuestas fueron dirigidas a usuarios de servicios financieros, por lo cual, para cada uno de los servicios financieros evaluados, solo se consideró a aquellas personas que contestaron haber tenido el servicio financiero al momento del levantamiento de la encuesta.

A cada usuario, dependiendo del servicio financiero que hubiera mencionado tener, se le preguntó sobre el nivel de satisfacción obtenido por el uso del servicio financiero, sobre la posibilidad de recomendar a la institución otorgante, y sobre si en los últimos doce meses anteriores a la encuesta el usuario tuvo algún problema con su servicio y que le hubieran provocado el deseo de interponer una queja o reclamación con la institución o alguna autoridad financiera.

Adicionalmente, se efectuó un conjunto de preguntas para cada uno de los servicios específicos y en varias dimensiones que reflejan la calidad de estos, como son: atención proporcionada por la institución, funcionalidad y accesibilidad de los servicios (ver Gráfica 1).

Gráfica 1. Estructura general de la encuesta



Las preguntas presentan, en su mayoría, una estructura de calificaciones de cero a diez, en la que cero es la calificación más baja posible y diez, la más alta. Otras preguntas utilizadas para la elaboración de

<sup>3</sup> Se estableció que el número óptimo de participantes para cada tipo de servicio financiero para realizar inferencia estadística fuera de 412 para la encuesta de 2019 y de 414 para la encuesta de 2020. Con esto, el error muestral teórico máximo obtenido sería de  $\pm 4.83\%$  para cada tipo de servicio financiero y  $\pm 2.16\%$  global (el número total de participantes previstos fue de 2,060 para el 2019 y 2,070 para el 2020). No se consideraron dentro de la etapa del diseño del marco muestral a los usuarios de créditos automotrices debido a que en las pruebas piloto se observó un bajo número de participantes, lo cual podría extender desproporcionadamente el plazo de levantamiento de la encuesta. En el apéndice se presentan los errores máximos de estimación por tipo de servicio al 95% de confianza estadística.

indicadores siguen una estructura más simple al contener únicamente dos opciones principalmente, sí y no.

Con lo anterior, se construyeron tres indicadores de satisfacción principales:

1. **Porcentaje de usuarios satisfechos:** es el porcentaje de personas que dijeron estar satisfechas, utilizando una escala del cero al diez. Para fines de este reporte, una persona satisfecha es aquella que asignó calificaciones de 9 o 10.
2. **Porcentaje de usuarios promotores:** El porcentaje de usuarios promotores es la fracción que declaró estar dispuesta a recomendar los servicios con una disposición entre 9 y 10, utilizando una escala entre 0 y 10.
3. **Porcentaje de Usuarios con Problemas:** El porcentaje de usuarios con problemas es la fracción que declaró haber tenido un problema con alguno de sus servicios financieros durante los doce meses anteriores al levantamiento de la encuesta.

Para estos indicadores, se utilizó la información de las siguientes preguntas:

1. Del 0 al 10 ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su servicio financiero? (Donde 0 es “muy insatisfecho” y 10 es “muy satisfecho”).
2. Del 0 al 10, ¿recomendaría a sus familiares y amigos para que abran o contraten su servicio financiero? (Donde 0 es “no lo recomendaría en absoluto” y 10 es “lo recomendaría totalmente”).
3. ¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su servicio financiero que le haya hecho pensar en quejarse, aunque no haya presentado la queja o reclamación? (Sí o no).

Adicionalmente, se presentan indicadores complementarios relacionados con la facilidad de uso de los distintos servicios, así como de los canales que ofrecen las instituciones como sucursales, cajeros, páginas de internet o aplicaciones móviles. Las preguntas con las que se construyeron estos indicadores también presentan una estructura de calificaciones entre cero y diez; los indicadores son construidos como el promedio ponderado de las respuestas.<sup>4</sup>

En el apéndice metodológico se presentan mayores detalles técnicos para el cálculo de los indicadores.

## 3. Indicadores agregados de satisfacción

En esta sección se presentan los resultados de los principales indicadores de satisfacción:

1. Porcentaje de usuarios satisfechos.
2. Porcentaje de usuarios promotores.
3. Porcentaje de usuarios con problemas.

### 3.1 Indicadores agregados de satisfacción para el total de la población

Entre 2019 y 2020 se observa una mejora en los principales indicadores de satisfacción. Esto es:

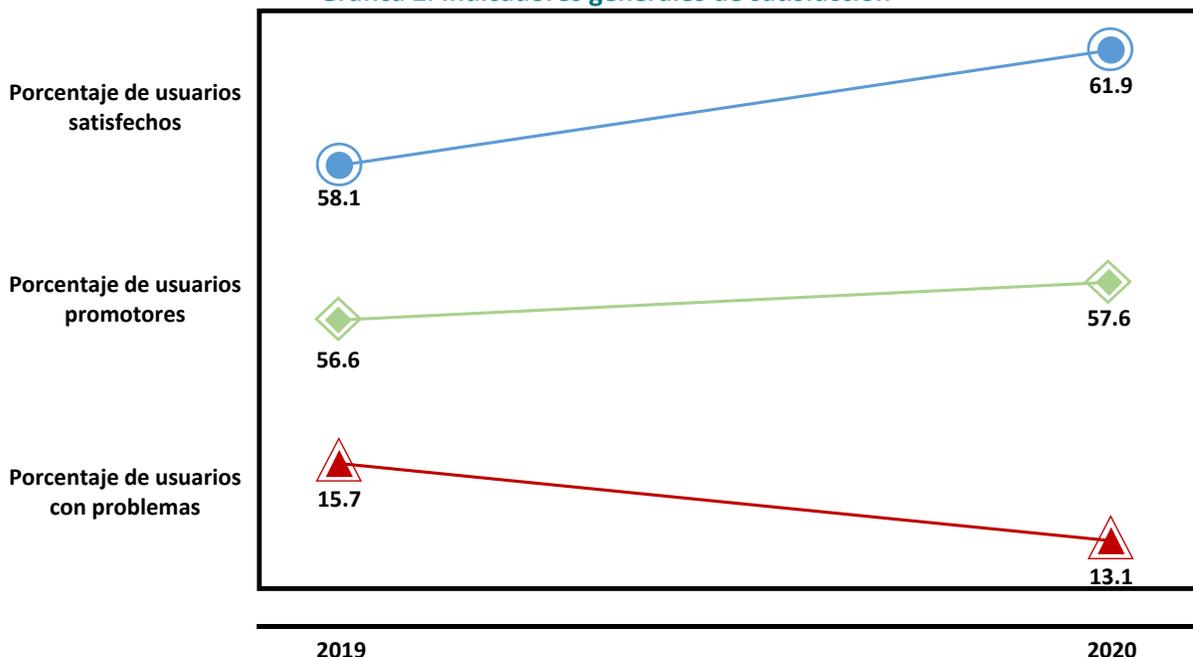
En 2020, el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 61.9 por ciento, mientras que en 2019 fue de 58.1 por ciento; esto significó un aumento de 3.8 puntos porcentuales.

<sup>4</sup> Los indicadores basados en promedios fueron multiplicados por 10, con el objetivo de mostrar una escala entre cero y cien.

Respecto a la recomendación, el porcentaje de usuarios promotores en 2020 fue de 57.6 por ciento, mientras que en 2019 fue de 56.6 por ciento. Lo anterior significa un aumento de 1 punto porcentual.

El porcentaje de usuarios con problemas también vio una mejora en 2020. En el 2019 el porcentaje de usuarios con problemas fue de 15.7 por ciento, mientras que en 2020 fue de 13.1 por ciento, una disminución de 2 puntos porcentuales.

**Gráfica 2. Indicadores generales de satisfacción**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

### 3.2 Indicadores de satisfacción por segmentos sociodemográficos

El diseño de las encuestas de satisfacción se hizo tomando en cuenta características sociodemográficas de la población. Al tomar en cuenta estas características, es posible encontrar indicadores de satisfacción, recomendación y problemas, para diversos grupos poblacionales. A continuación, se muestran estos indicadores por edad, género, nivel educativo y condición socioeconómica.

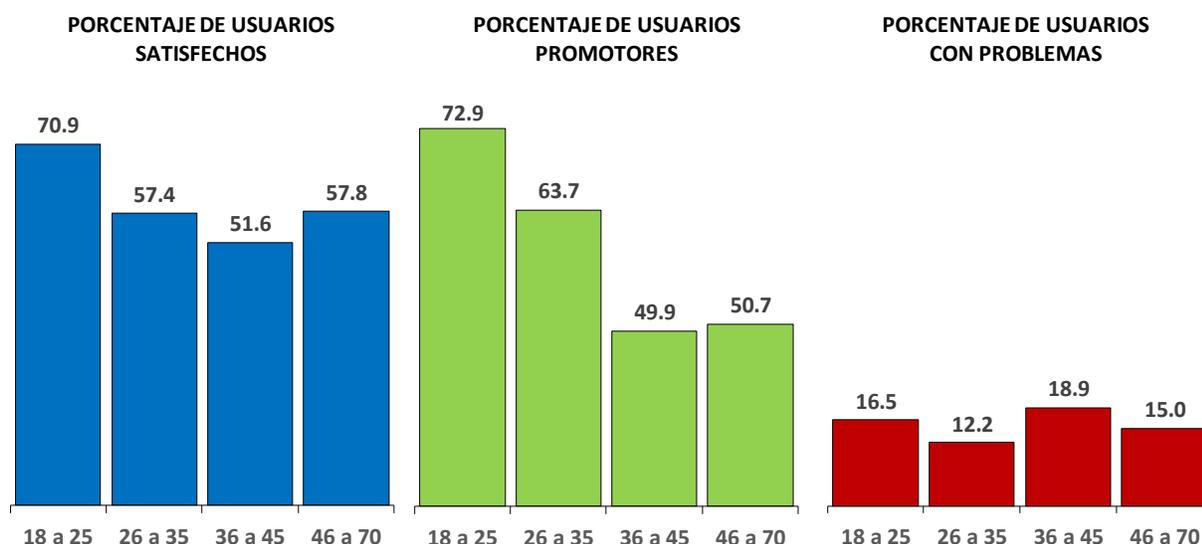
#### Indicadores de satisfacción por grupo de edad

En la encuesta se clasificaron cuatro grupos de edad, de 18 a 25 años, de 26 a 35 años, de 36 a 45 años y de 46 a 70 años. En comparación anual, el porcentaje de usuarios satisfechos vio un aumento para todos los grupos de edad, a excepción del grupo de usuarios con edades entre 18 y 25 años, donde se observó una reducción de 1.9 puntos porcentuales. Respecto al porcentaje de usuarios promotores, los grupos de edades entre 18 y 25 años y 26 a 35 años tuvieron una reducción en este indicador, mientras que la proporción para los dos grupos de mayor edad tuvo un aumento. Para el porcentaje de usuarios con problemas, el grupo de usuarios con edades entre 26 y 35 años fue el único grupo que observó un aumento en este indicador.

Respecto al comportamiento de los indicadores a través de los diversos grupos, el porcentaje de usuarios satisfechos fue mayor para los usuarios con edades entre 18 y 25 años, mientras que fue menor para el grupo de usuarios con edades entre 36 y 45 años. Este mismo comportamiento se observó en el porcentaje de usuarios promotores. Para el porcentaje de usuarios con problemas, el grupo de usuarios

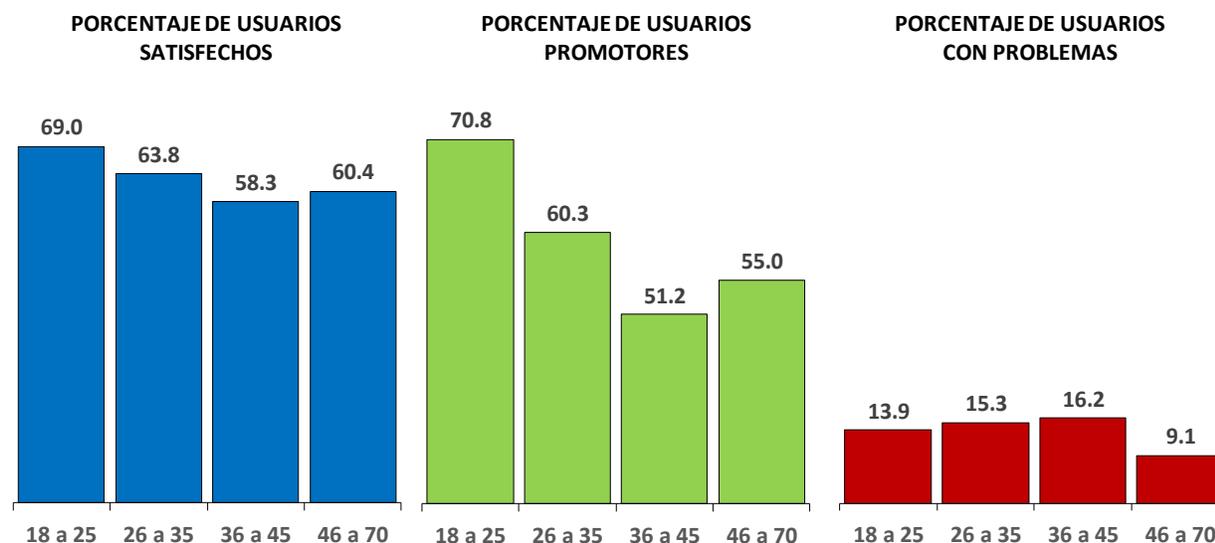
con edades entre 36 y 45 años fueron el grupo con el mayor porcentaje. El comportamiento se observa tanto en 2019, como en 2020.

**Gráfica 3. Indicadores de satisfacción por grupo de edad en 2019**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

**Gráfica 4. Indicadores de satisfacción por grupo de edad en 2020**



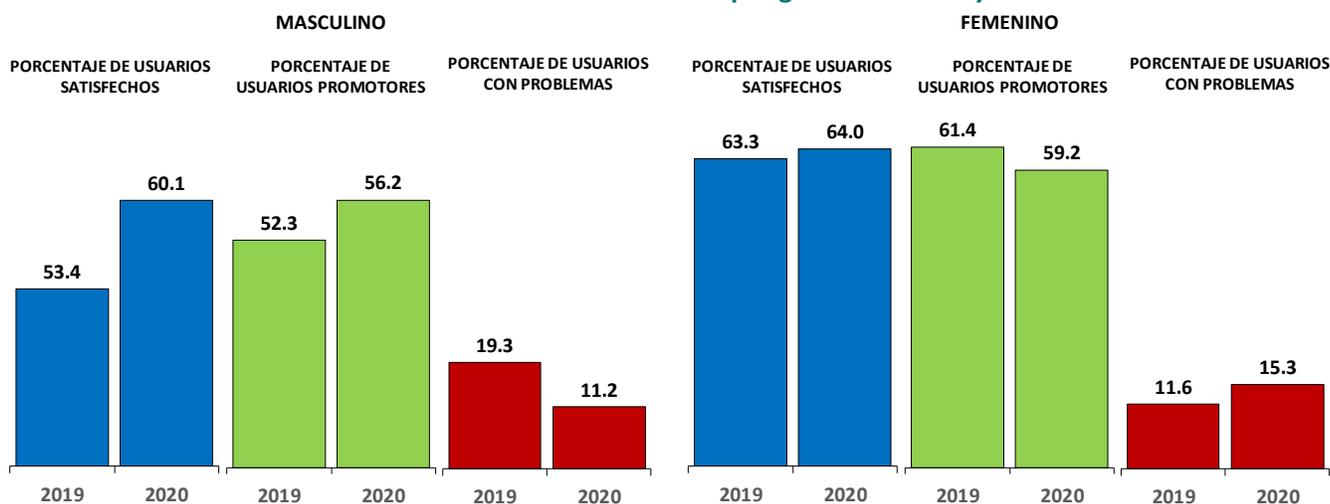
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

### Indicadores de satisfacción por género

En materia de género (masculino y femenino), se observó un aumento del porcentaje de usuarios satisfechos en ambos grupos en la comparación anual. El porcentaje de usuarios promotores reportó un aumento para usuarios de género masculino y una disminución para los usuarios del género femenino. El porcentaje de usuarios con problemas vio una disminución para los usuarios de género masculino, mientras que, para personas de género femenino, aumentó.

El porcentaje de usuarios promotores fue mayor para los usuarios de género femenino que para los del género masculino en ambos períodos. Sin embargo, el porcentaje de usuarios con problemas fue mayor para usuarios de género masculino en 2019, pero mayor para usuarios de género femenino en 2020.

**Gráfica 5. Indicadores de satisfacción por género en 2019 y 2020**



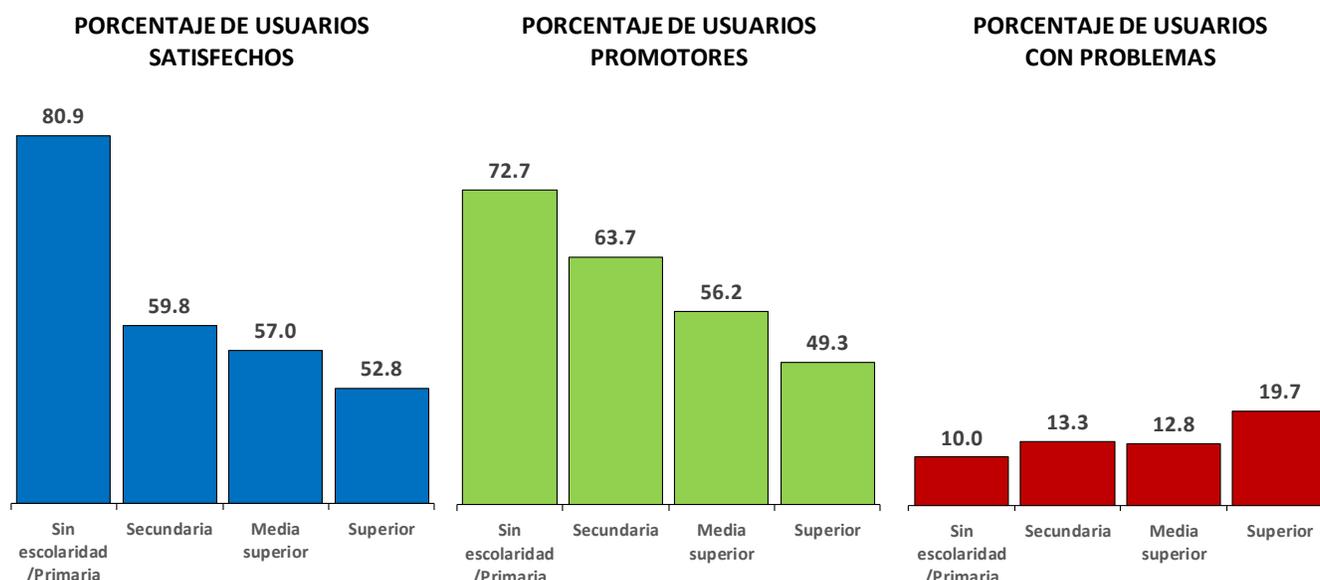
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

### Indicadores de satisfacción por nivel educativo

Para fines de comparación, se formaron grupos de usuarios por nivel educativo: usuarios sin escolaridad o con educación primaria, usuarios con educación secundaria, usuarios con educación media superior, y usuarios con educación superior. En 2020, el porcentaje de usuarios satisfechos para usuarios sin escolaridad o con educación primaria tuvo una disminución, mientras que el resto de los grupos de usuarios registró un aumento. Lo mismo sucedió con el porcentaje de usuarios promotores. Por su parte, el porcentaje de usuarios con problemas tuvo una disminución para todos los grupos de usuarios, a excepción de los usuarios con educación media superior.

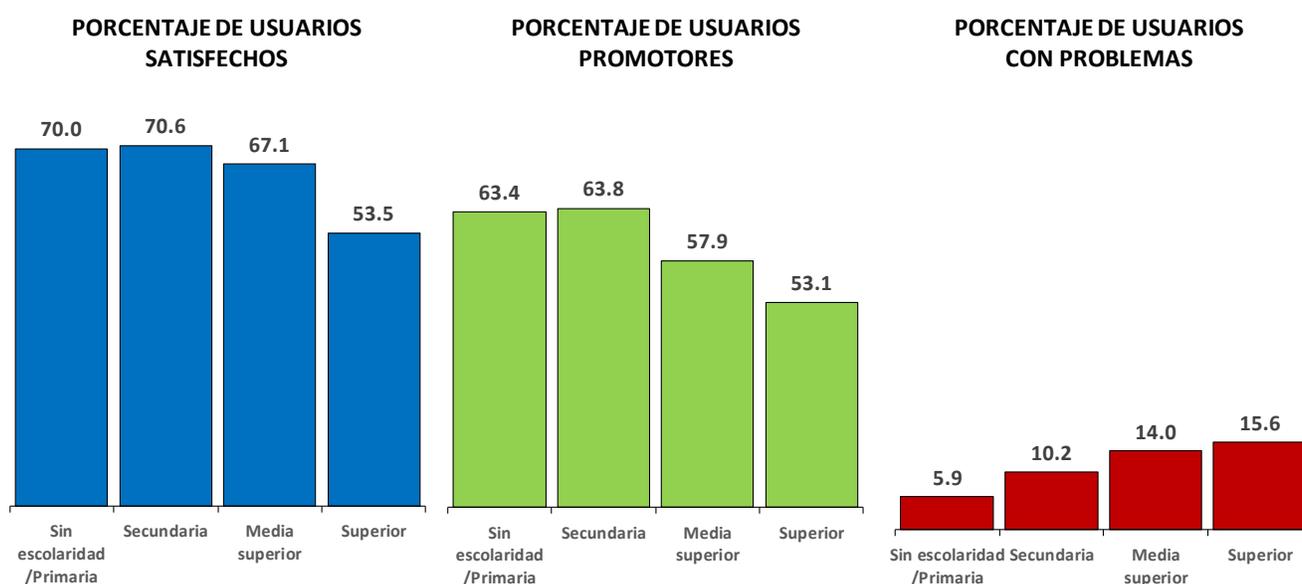
Respecto al comportamiento de los indicadores entre grupos, tanto en 2019 como en 2020 se observó que el porcentaje de usuarios satisfechos y usuarios promotores disminuyó conforme el grado educativo de los usuarios aumentó, mientras que el porcentaje de usuarios con problemas aumentó conforme el grado educativo de los usuarios también lo hizo.

**Gráfica 6. Indicadores de satisfacción por nivel educativo en 2019**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

**Gráfica 7. Indicadores de satisfacción por nivel educativo en 2020**



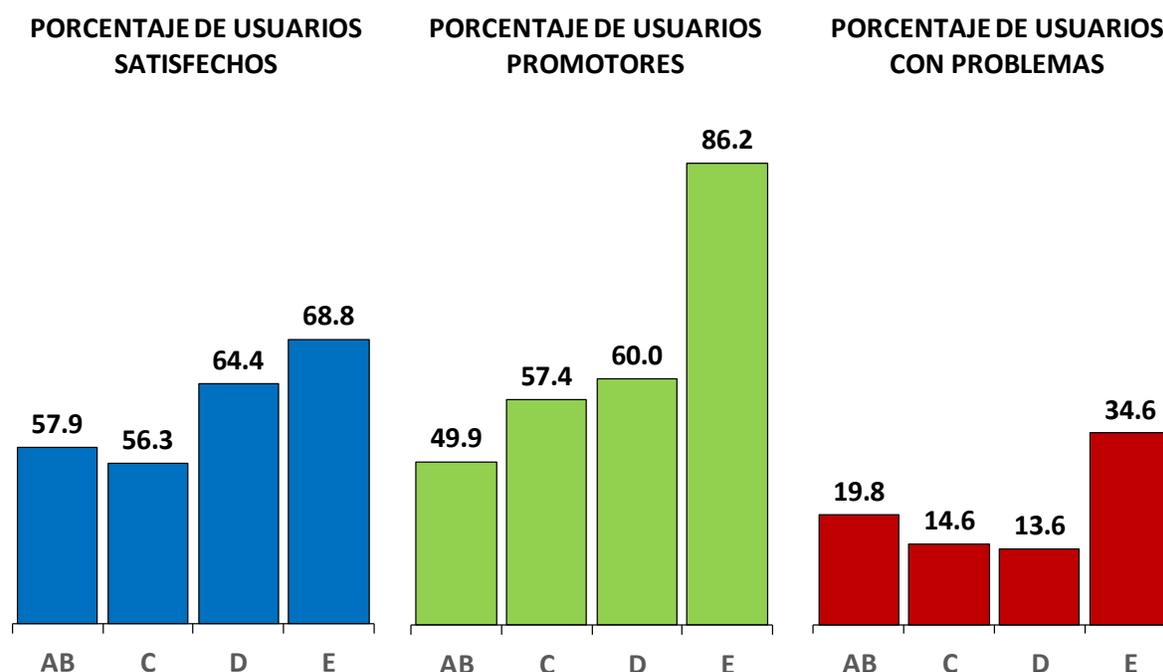
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

## Indicadores de satisfacción por nivel socioeconómico

Siguiendo la clasificación de niveles socioeconómicos de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI),<sup>5</sup> se identificó a los usuarios de acuerdo con el nivel socioeconómico: AB, C, D y E. Respecto a 2019, el porcentaje de usuarios satisfechos presentó un aumento para los usuarios de grupos sociodemográfico C y D. Por su parte, el porcentaje de usuarios promotores presentó un aumento para los usuarios de grupos socioeconómicos D y E. El porcentaje de usuarios con problemas vio una disminución para todos los grupos socioeconómicos.

El comportamiento de los indicadores fue irregular entre grupos en ambos períodos. En 2019, el porcentaje de usuarios satisfechos y usuarios promotores aumentó conforme el nivel socioeconómico de los usuarios disminuyó, sin embargo, este comportamiento no se repitió en 2020. Respecto al porcentaje de usuarios con problemas, este disminuyó junto con el nivel socioeconómico en ambos períodos, aunque el grupo de usuarios con el nivel socioeconómico más bajo es el que tiene la mayor proporción de usuarios con problemas.

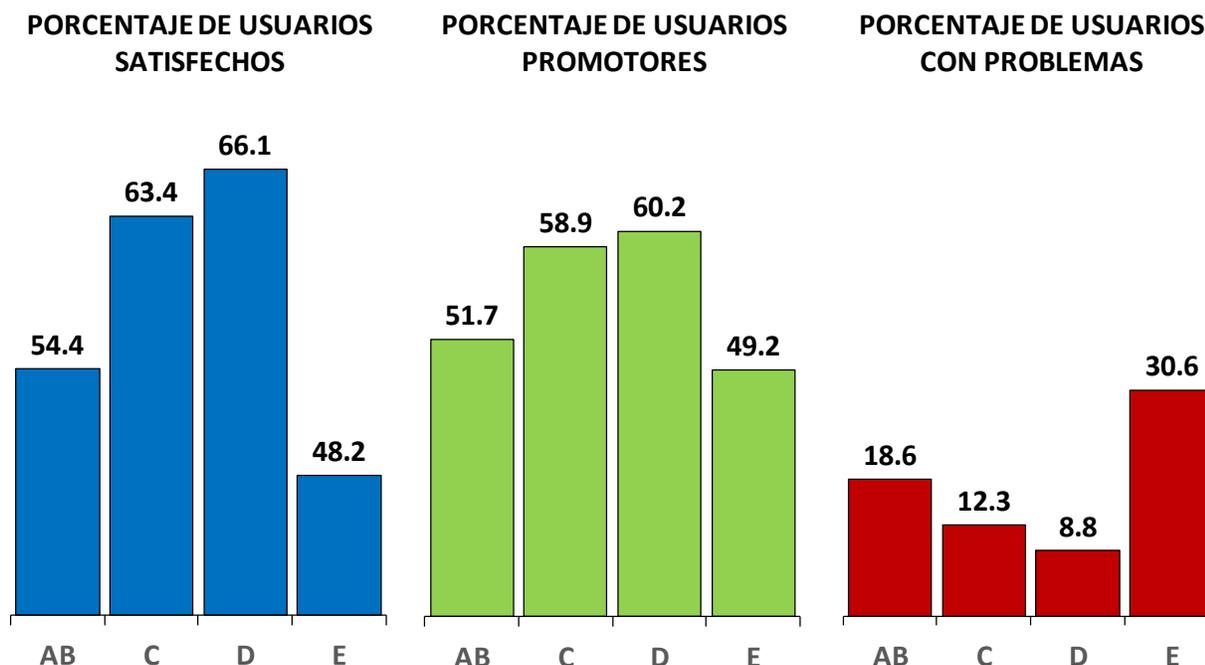
**Gráfica 8. Indicadores de satisfacción. Condición socioeconómica en 2019**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

<sup>5</sup> La Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI) desarrolló el índice de Niveles Socioeconómicos (NSE) en el que clasifica a los hogares en siete grupos, de acuerdo con la capacidad de estos para satisfacer las necesidades de sus integrantes. La escala tiene seis dimensiones: capital humano, infraestructura pública, conectividad y entretenimiento, infraestructura sanitaria, planeación y futuro, e infraestructura básica y espacio. Estas dimensiones son medidas a partir de las siguientes características: escolaridad del jefe del hogar, número de dormitorios, número de baños completos, número de personas ocupadas de 14 años o más, número de automóviles, y tenencia de internet.

Gráfica 9. Indicadores de satisfacción. Condición socioeconómica en2020



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

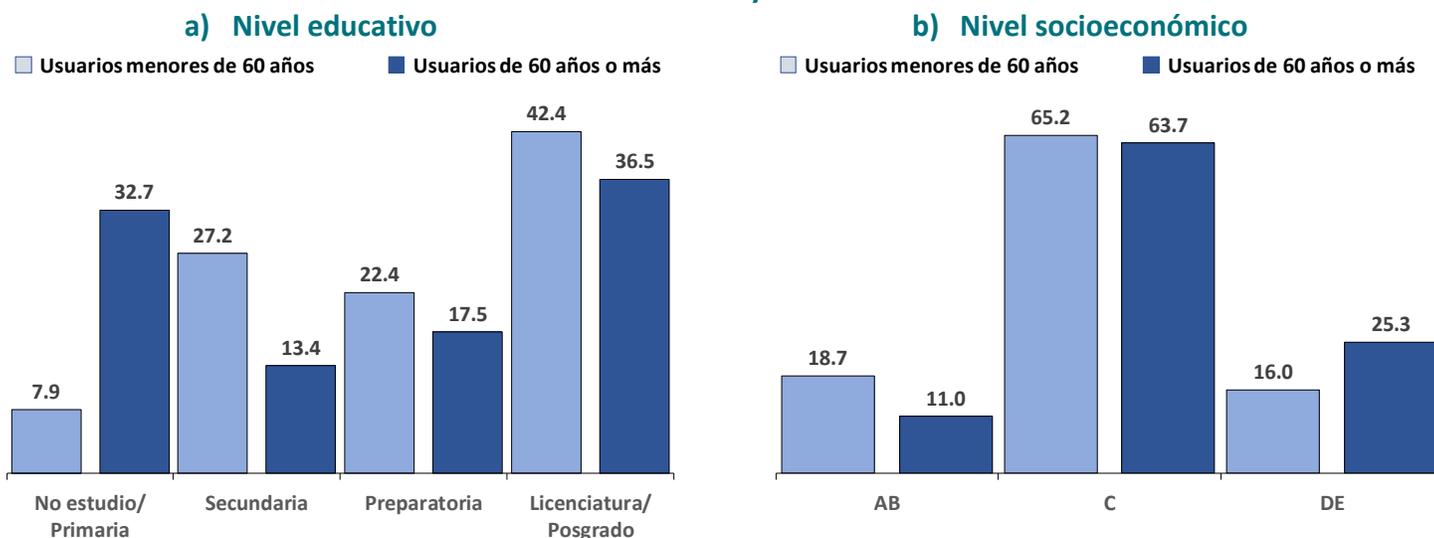
### 3.3 Indicadores de Satisfacción para usuarios identificados como posiblemente vulnerables

#### Usuarios de 60 años y más

Uno de los grupos de personas que podrían ser financieramente más vulnerables son los adultos mayores debido a que pueden tener menores niveles de ingreso o un menor nivel de educación.

Según la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros, en 2020, el 14.0 por ciento de los usuarios tuvo una edad mayor o igual a 60 años. De ellos, el 32.7 por ciento no estudió o estudió únicamente la primaria, mientras que este porcentaje para el resto de los usuarios es de 7.9 por ciento. Adicionalmente, el 25.3 por ciento de los usuarios de 60 años o más tiene un nivel socioeconómico bajo, una cifra mayor a la del resto los usuarios (16.0 por ciento) (Gráfica 10).

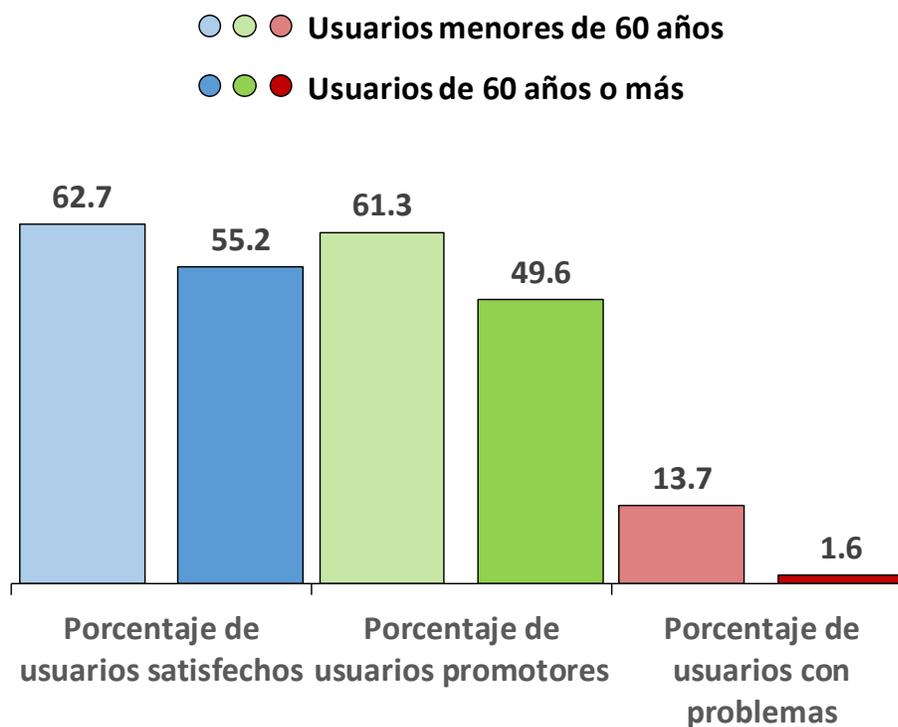
**Gráfica 10. Nivel educativo y nivel socioeconómico**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Por lo anterior, es importante que este sector de la población reciba servicios financieros que se adecuen a sus necesidades para que este grupo de usuarios no sea excluido del sistema financiero formal. Al comparar los indicadores de satisfacción, se observa que el porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios promotores es menor en los usuarios de 60 años o más, a pesar de ser el grupo con el menor porcentaje de usuarios con problemas.

**Gráfica 11. Índices de satisfacción de usuarios de servicios financieros, Usuarios menores y mayores a 60 años**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Para evaluar la percepción de los usuarios acerca de la facilidad de uso y acceso a través de los distintos canales que las instituciones ofrecen como sucursales, cajeros o medios digitales como páginas de internet se creó el índice de funcionalidad y accesibilidad. Para lograr esto, a los usuarios de servicios de cuenta de ahorro, depósito, tarjeta de débito y tarjeta de crédito se les hizo una pregunta sobre la facilidad de usar el plástico para realizar compras en establecimientos comerciales, mientras que para el resto de servicios, se preguntó a los usuarios por la facilidad para adquirirlos.

Para cuentas de depósito, ahorro, tarjeta de débito y tarjeta de crédito, la pregunta fue la siguiente:

*“De 0 al 10, ¿qué tan fácil o difícil es utilizar su tarjeta de ‘débito o crédito’ para realizar pagos o compras en establecimientos, comercios, tiendas en línea, aplicaciones móviles, etc.? (Donde 0 es “muy difícil” y 10 es “muy fácil”)”*

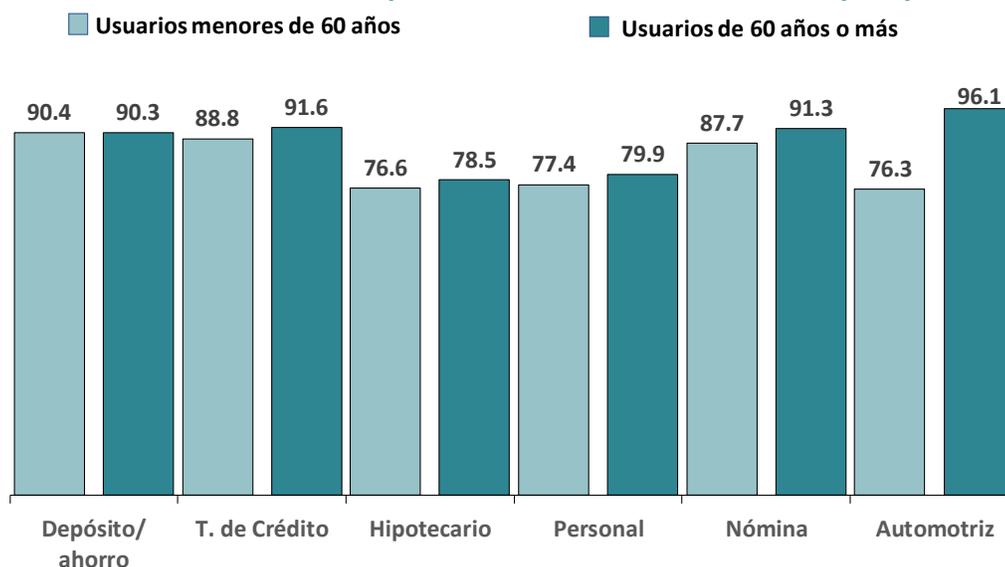
Para créditos hipotecarios, créditos personales, créditos de nómina y créditos automotrices, la pregunta realizada fue:

*“Del 0 al 10, ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito?”*

El índice fue formado como el promedio ponderado de las evaluaciones. Dicho promedio fue multiplicado por 10 para que el indicador tuviera una escala entre 0 y 100.

Con lo anterior, se observó que a pesar de que los indicadores de satisfacción fueron menos favorables para los usuarios de 60 años o más, estos dijeron que es más fácil usar tarjetas de crédito o débito, así como que les fue más fácil contratar sus créditos, que el resto de los usuarios de servicios financieros (Gráfica 12).

**Gráfica 12. Índice de funcionalidad y accesibilidad. Usuarios menores y mayores a 60 años**



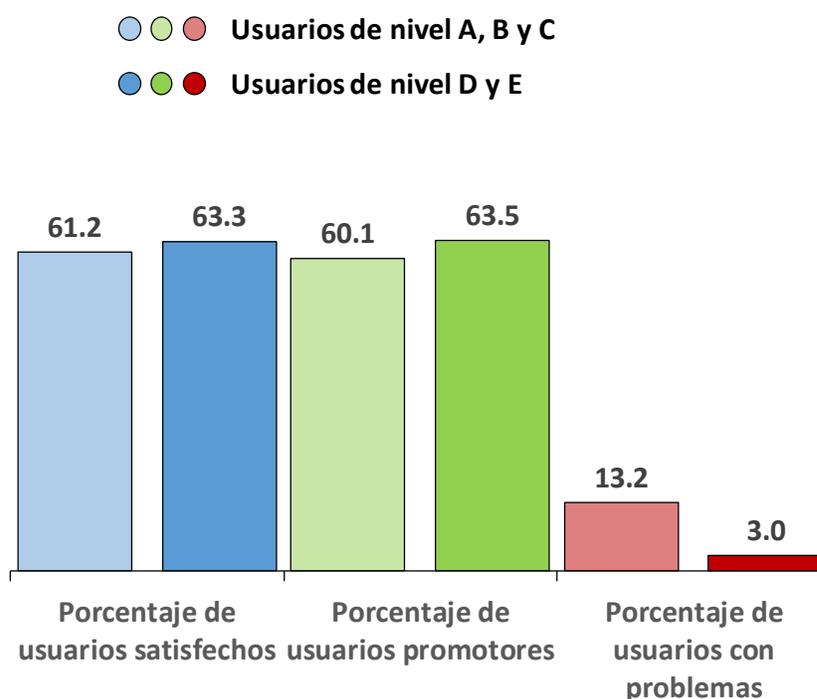
Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$

## Usuarios de niveles socioeconómicos D y E

Otro grupo de usuarios que podrían estar en vulnerabilidad financiera es aquel formado por las personas con menores condiciones socioeconómicas. En este informe, este grupo está conformado por los usuarios pertenecientes a los niveles socioeconómicos D y E de la clasificación de la Asociación Mexicana de Agencias de Mercado y Opinión (AMAI). En 2020, las personas pertenecientes a estos dos niveles socioeconómicos representaron el 17.3 por ciento de los usuarios.

Al comparar los indicadores de satisfacción de los usuarios de niveles socioeconómicos D y E, frente a los indicadores de los niveles A, B y C, se observa que el porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios promotores son mayores, mientras que el porcentaje de usuarios con problemas es menor para los usuarios de los niveles socioeconómicos más bajos.

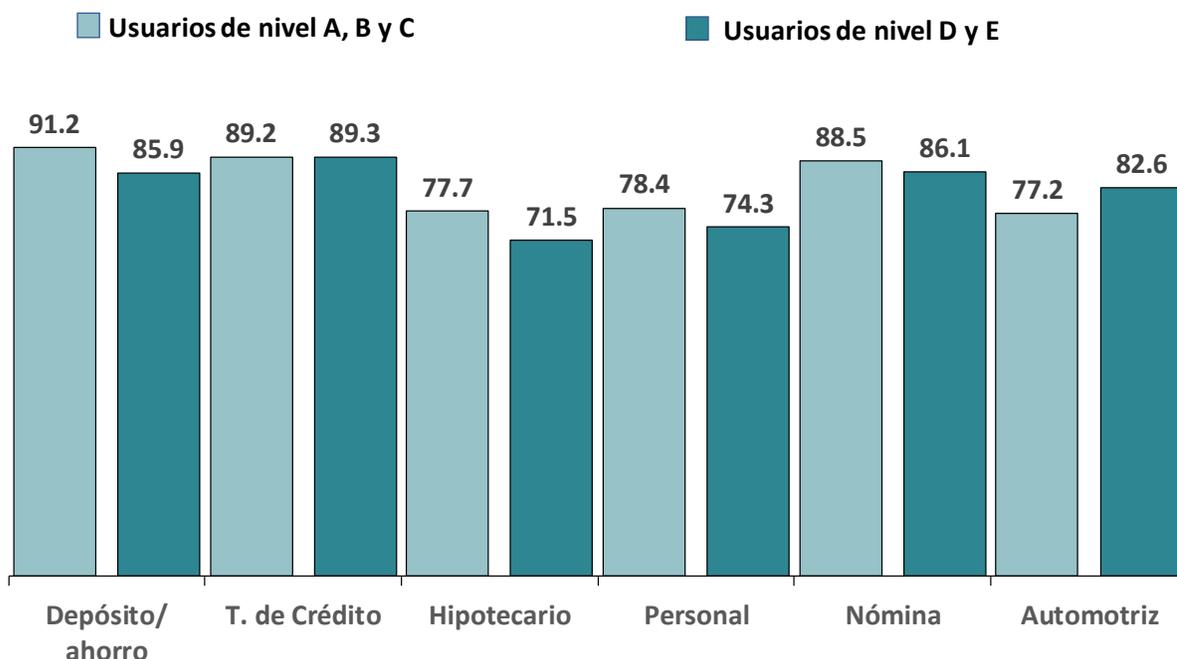
**Gráfica 13. Índices de satisfacción de usuarios de servicios financieros, por nivel socioeconómico**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Por otra parte, al comparar los índices de accesibilidad y funcionalidad de los usuarios de los niveles socioeconómicos D y E, comparados con los usuarios A, B, y C, se observa que los usuarios de niveles D y E presentan menores índices de accesibilidad para los servicios de cuenta de depósito y ahorro, crédito hipotecario y crédito personal.

Gráfica 14. Índice de funcionalidad y accesibilidad. Nivel socioeconómico



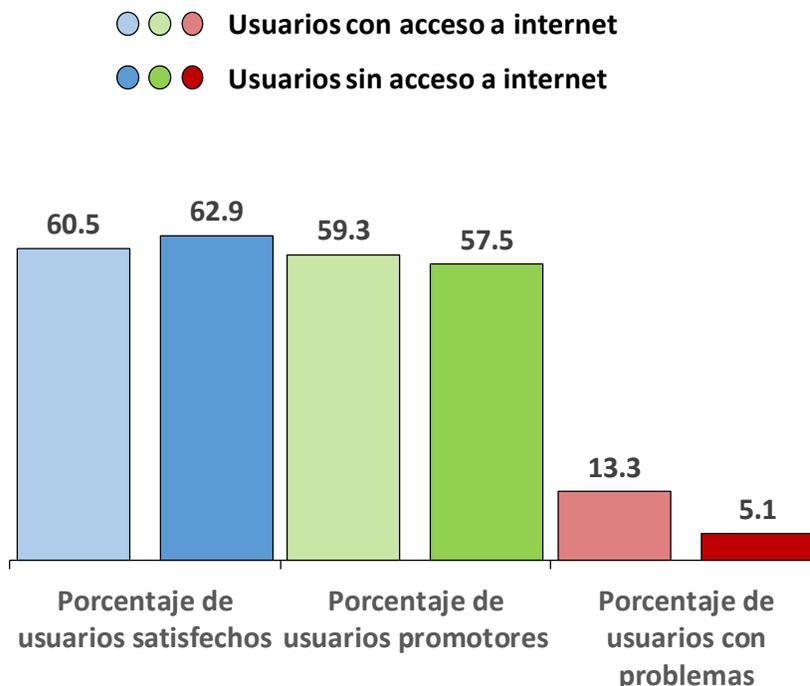
Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$

### Usuarios sin acceso a internet

El acceso a internet es un requerimiento básico para el desarrollo personal de los individuos ya que el uso de internet provee acceso a otro tipo de servicios, como los servicios financieros. Según la Encuesta de Satisfacción de Servicios Financieros 2020, el 36.8 por ciento de los hogares donde residen los usuarios de servicios financieros no cuenta con acceso a internet a través de un teléfono móvil o una red de internet en casa. Este grupo de usuarios puede encontrarse en desventaja al no contar con mayor acceso a los servicios financieros y servicios complementarios frente a los usuarios que sí cuentan con acceso a internet, ya que los servicios de banca móvil y banca por internet son servicios adicionales desde los cuales los usuarios pueden administrar sus servicios desde cualquier lugar.

A pesar de lo anterior, los indicadores de satisfacción de los usuarios sin acceso a internet muestran que estos usuarios tienen una mayor satisfacción, ya que el porcentaje de usuarios satisfechos es mayor que el del grupo de usuarios con acceso a internet. Por otro lado, el porcentaje de usuarios promotores es menor para los usuarios sin acceso a internet. El porcentaje de usuarios con problemas igualmente es menor para el grupo de usuarios sin acceso a internet.

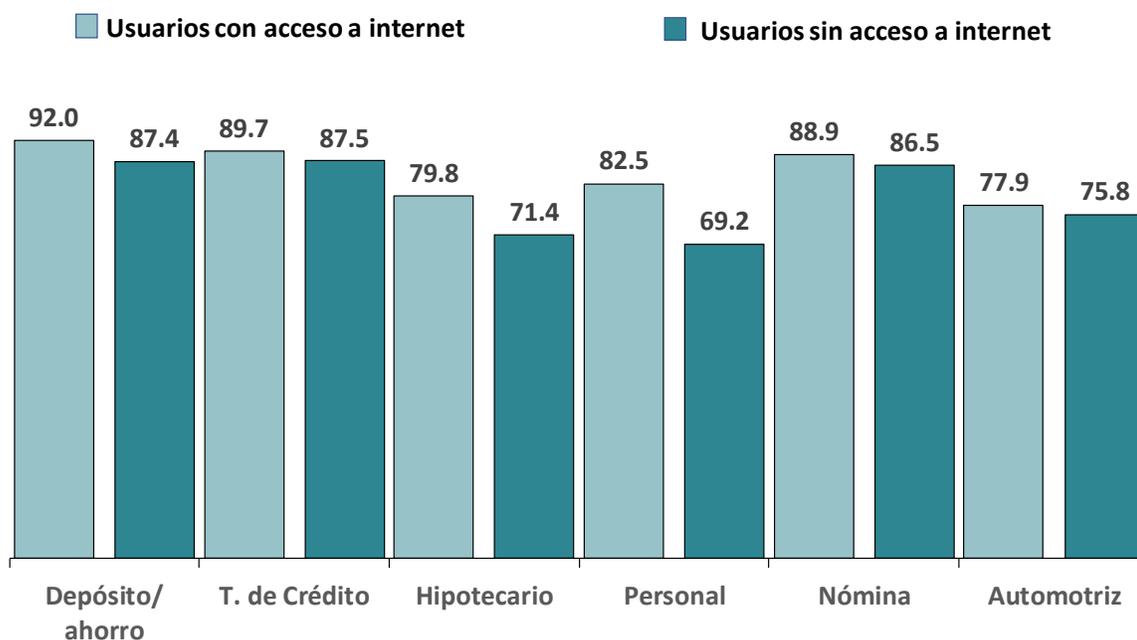
**Gráfica 15. Índices de satisfacción de usuarios de servicios financieros, por acceso a internet**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

A pesar de que los indicadores de satisfacción y problemas son más favorables para usuarios sin acceso a internet, el índice de funcionalidad y accesibilidad demuestra, a través de todos los servicios financieros, que los usuarios sin acceso a internet cuentan con mayores dificultades para utilizar sus servicios de cuenta de depósito y tarjeta de crédito, así como de mayores dificultades para acceder a servicios de crédito.

**Gráfica 16. Índice de funcionalidad y accesibilidad. Acceso a internet**



Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$

## 4. Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero

En esta sección se presentan los principales resultados de los indicadores para cada uno de los servicios financieros analizados.

### 4.1 Concentrado de indicadores principales por tipo de servicio financiero

Los indicadores generales de porcentaje de usuarios satisfechos, porcentaje de usuarios promotores y porcentaje de usuarios con problemas, constituyen indicadores globales del sector bancario en México en su conjunto. El Cuadro 2 presenta los indicadores para los distintos servicios financieros evaluados; para cada indicador, se utiliza una escala de colores donde el color blanco es el indicador más favorable, mientras que el color rojo más intenso es el menos favorable. Para los distintos indicadores, los créditos de nómina resultaron ser los mejor evaluados, seguidos por las cuentas de depósito y ahorro, debido a que estos créditos tienen el mayor porcentaje de usuarios satisfechos, el mayor porcentaje de usuarios promotores, y el menor porcentaje de usuarios con problemas.

**Cuadro 2. Indicadores de Satisfacción por tipo de servicio financiero**

Índice	Depósito / Ahorro	Tarjetas de Crédito	Créditos Hipotecarios	Créditos Personales	Créditos de Nómina	Créditos Automotrices	Índice Ponderado
Porcentaje de usuarios satisfechos	66.7	54.3	47.2	58.1	66.7	50.2	61.9
Porcentaje de usuarios promotores	61.9	51.0	45.1	44.9	62.4	51.1	57.6
Porcentaje de usuarios con problemas	11.4	15.2	23.5	7.7	7.0	11.3	13.1

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2020.

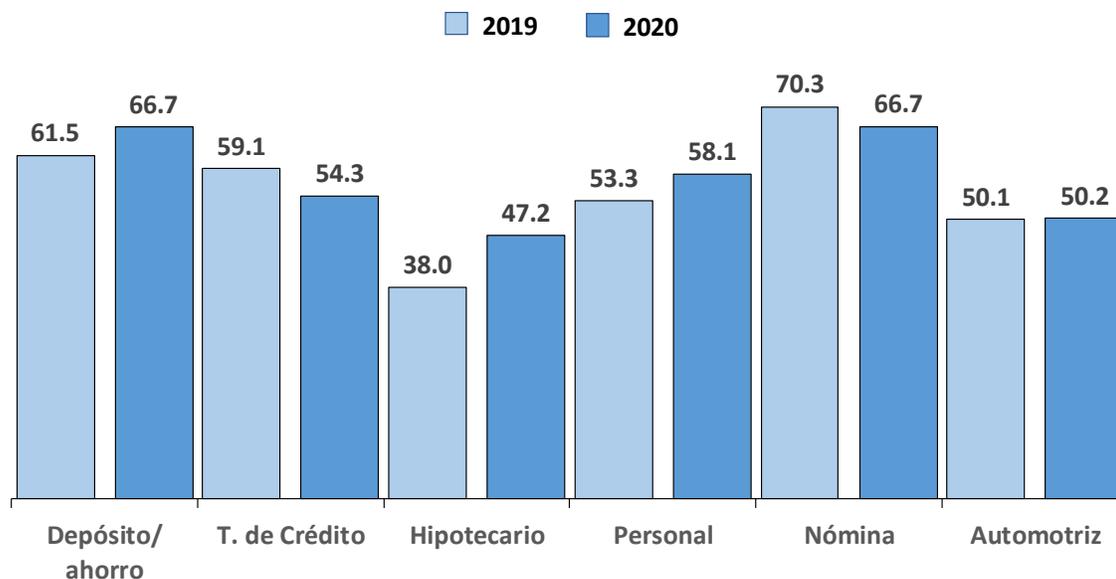
Nota: Los Índices Ponderados corresponden al promedio ponderado de todos los servicios financieros. El ponderador lo constituye la suma de los factores de expansión de cada uno de los servicios financieros, considerando las observaciones que tuvieron más de un servicio financiero como independientes. Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

### 4.2 Porcentaje de usuarios satisfechos

Respecto a 2019, los servicios de cuenta de depósito, crédito hipotecario, crédito personal y crédito automotriz observaron un aumento en el porcentaje de usuarios satisfechos mientras que se observó una disminución de este indicador para los servicios de tarjeta de crédito y crédito de nómina.

En 2020, los servicios de crédito de nómina y cuenta de depósito o ahorro fueron los que mostraron el mayor porcentaje de usuarios con calificaciones de 9 o 10 en su nivel de satisfacción (66.7 por ciento para ambos servicios). Por otra parte, los servicios de crédito hipotecario son los que presentaron el menor porcentaje de usuarios satisfechos (47.2 por ciento).

Gráfica 17. Porcentaje de usuarios satisfechos



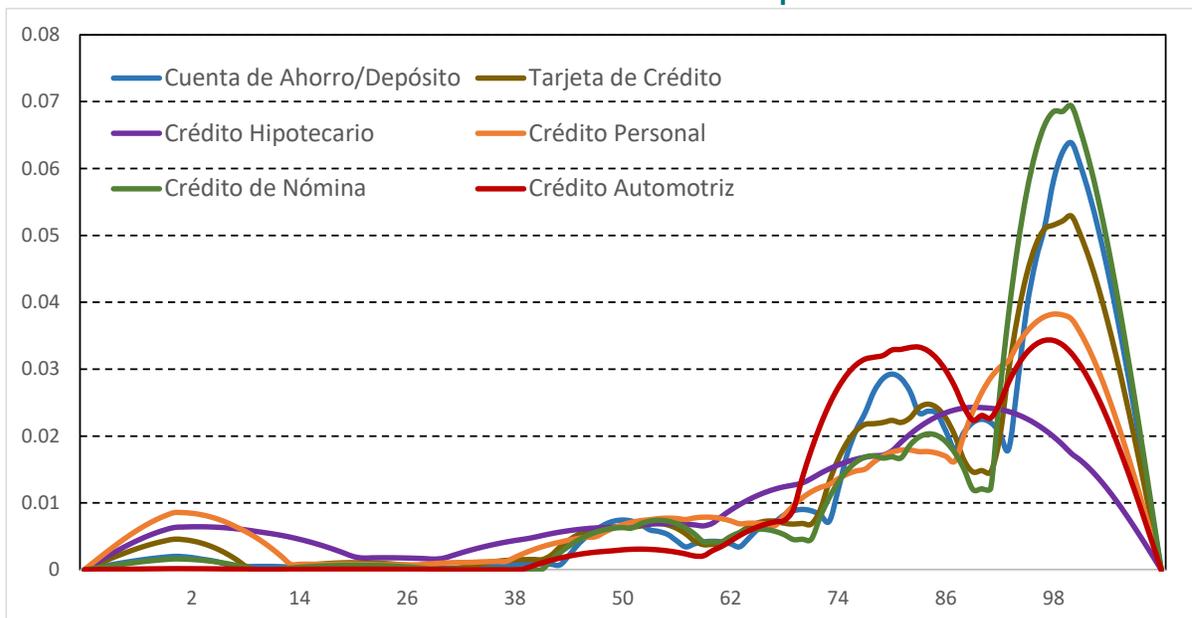
Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$

Al analizar la distribución de las calificaciones de satisfacción por tipo de servicio, se observan distribuciones principalmente bimodales en niveles de satisfacción altos (sesgos hacia la izquierda) (Gráficas 18 y 19).

En general, se observan distribuciones con una fuerte moda en calificaciones altas para créditos de nómina y cuentas de depósito o ahorro. Para los servicios con un menor porcentaje de usuarios satisfechos, la distribución es más uniforme y muestra una masa grande en calificaciones bajas (créditos hipotecarios y personales).

Al comparar la distribución de 2020 con la distribución de 2019, se observa en 2020 una mayor concentración hacia valores más elevados.

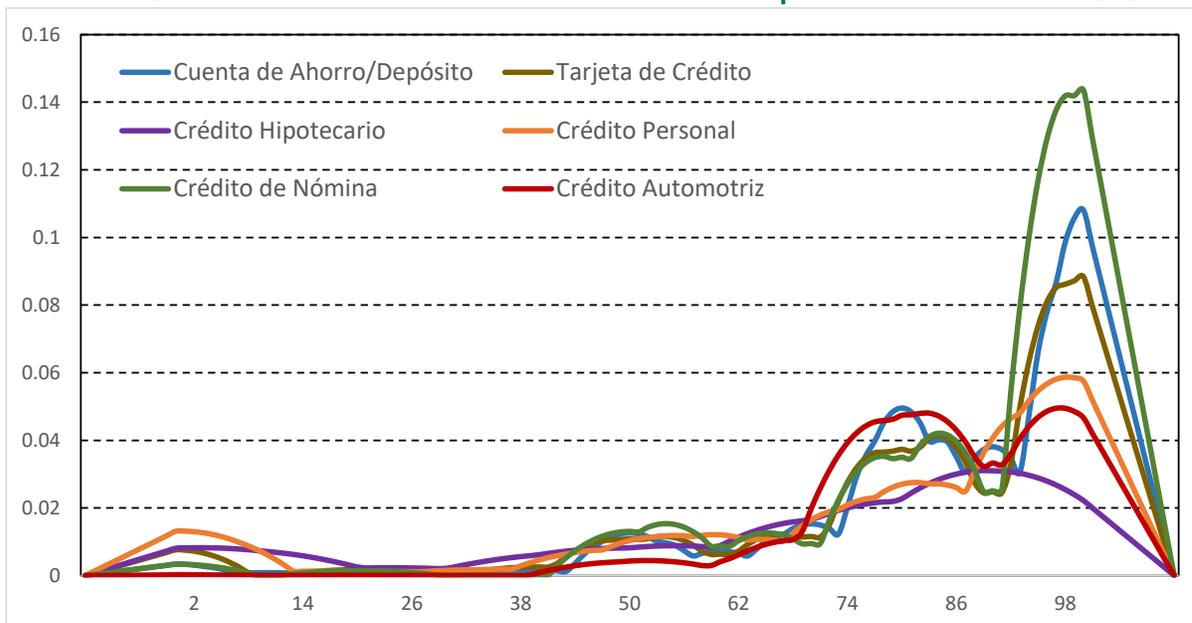
**Gráfica 18. Estimación de densidades de la satisfacción por servicio financiero. 2019**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019.

Nota: Se utilizaron Kernels para estimar la densidad de la satisfacción (Kernel Epanechnikov con ancho de ventana óptimo). Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 128. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.66\%$

**Gráfica 19. Estimación de densidades de la satisfacción por servicio financiero. 2020**

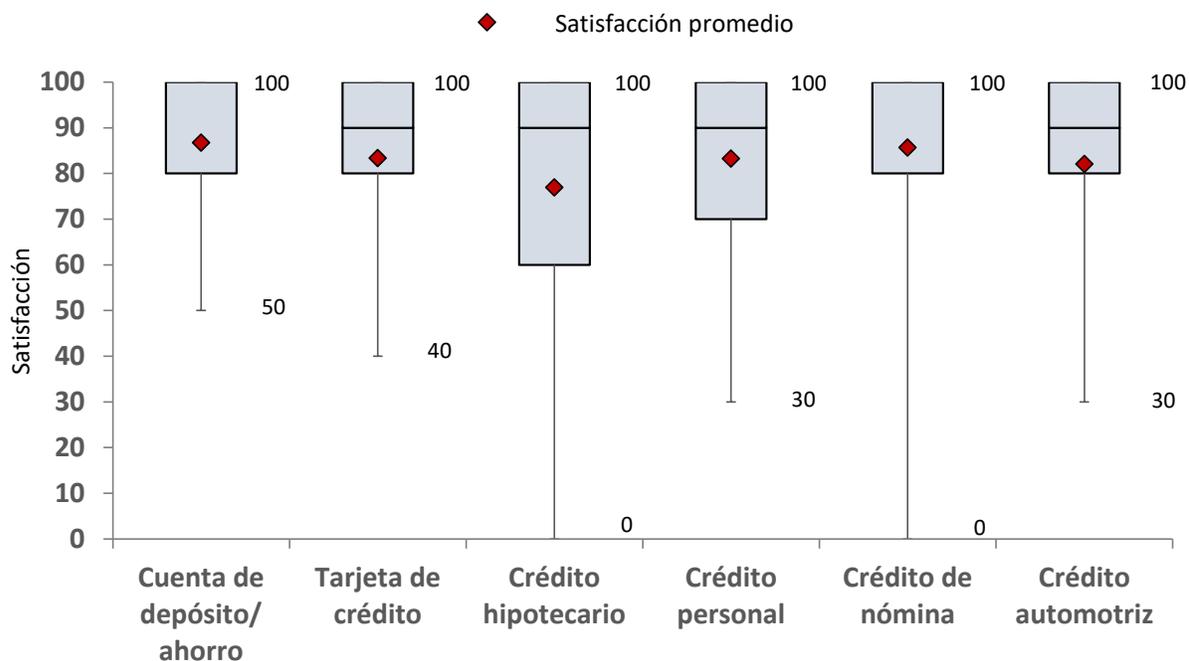


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2020.

Nota: Se utilizaron Kernels para estimar la densidad de la satisfacción (Kernel Epanechnikov con ancho de ventana óptimo). Para créditos automotrices \*\* El número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

La Gráfica 20 presenta los estadísticos de orden más representativos de la distribución de las respuestas de satisfacción: percentil 5, percentil 25, percentil 50, percentil 75 y percentil 95. Es importante notar que los créditos hipotecarios, los servicios con el menor porcentaje de usuarios satisfechos, tiene una distribución más dispersa, en comparación con el resto de los servicios financieros.

Gráfica 20. Estadísticos de orden de la satisfacción de los usuarios



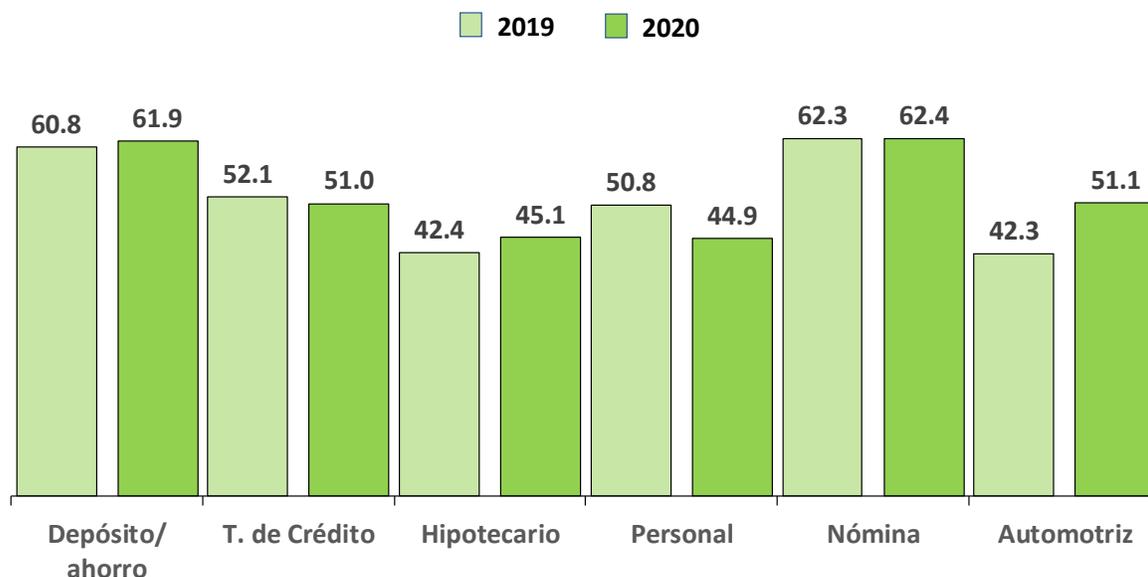
Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123. Con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$ . Los percentiles mostrados son: 5, 25, 50, 75, y 95.

### 4.3 Porcentaje de usuarios promotores

El porcentaje de usuarios promotores es constituido por el porcentaje de usuarios que declaró recomendar a la institución con disposición entre 9 y 10. Entre 2019 y 2020 se observó un aumento de este indicador para los servicios de cuenta de depósito o ahorro, crédito hipotecario, crédito de nómina y crédito automotriz. Los servicios de tarjeta de crédito y crédito personal observaron una disminución.

En 2020, los servicios de crédito de nómina y de cuenta de depósito o ahorro fueron los que obtuvieron los mayores porcentajes de usuarios promotores, (62.4 y 61.9 por ciento, respectivamente). Por otra parte, los servicios de crédito hipotecario (45.1 por ciento) tuvieron el menor porcentaje de usuarios promotores.

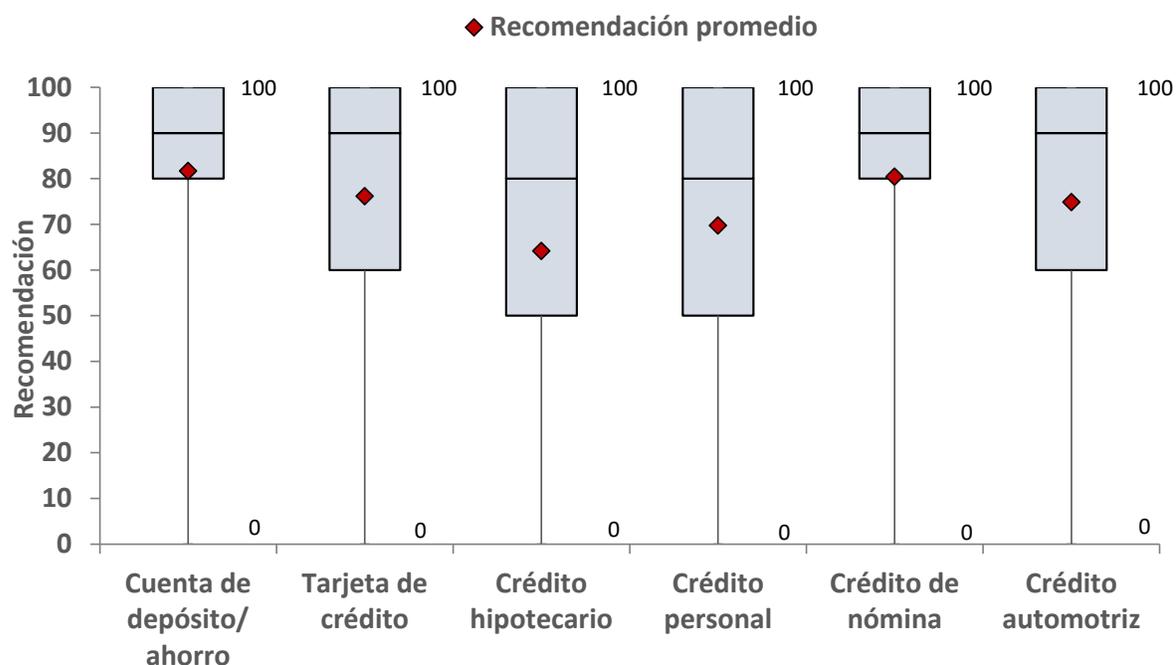
Gráfica 21. Porcentaje de usuarios promotores



Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$ .

La Gráfica 22 presenta los estadísticos de orden más representativos de la distribución de las respuestas de recomendación: percentil 5, percentil 25, percentil 50, percentil 75 y percentil 95, y el promedio. Los créditos hipotecarios y los créditos personales son los servicios con el menor porcentaje de usuarios promotores, debido a que tuvieron las distribuciones más dispersas.

Gráfica 22. Estadísticos de orden de la recomendación de los usuarios



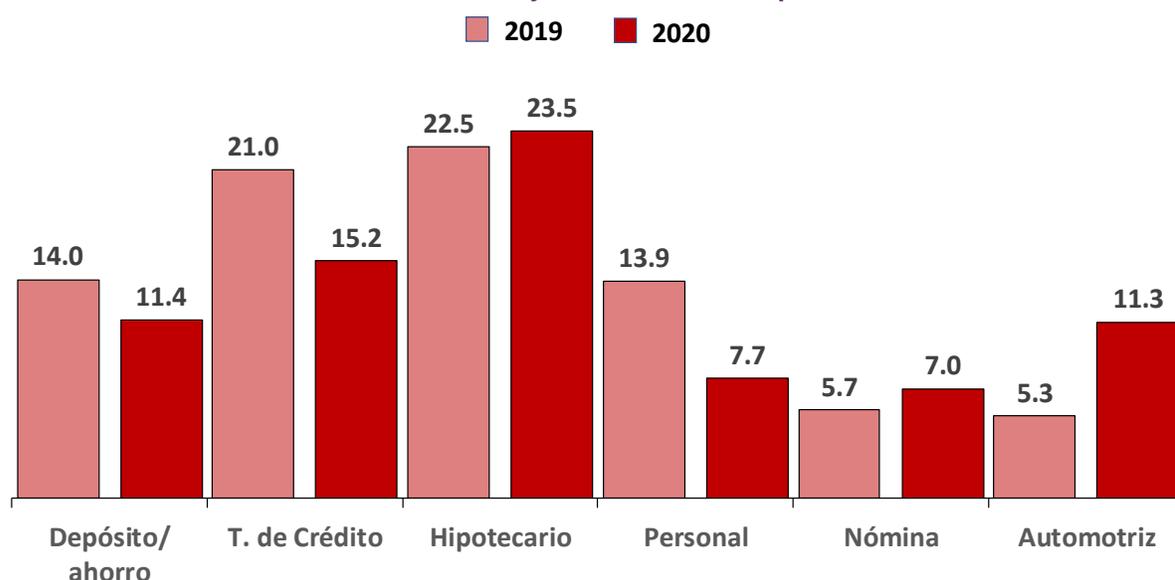
Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$ . Los percentiles mostrados son: 5, 25, 50, 75, y 95.

#### 4.4 Porcentaje de usuarios con problemas

El porcentaje de usuarios con problemas para cada tipo de servicio financiero está constituido por el porcentaje de usuarios que dijeron haber tenido un problema con sus servicios en los últimos doce meses y que quisieron presentar una queja o reclamación ante la institución otorgante o autoridad financiera, aun si al final no lo hicieron.<sup>6</sup> Entre 2019 y 2020 los servicios de cuenta de depósito o ahorro, tarjeta de crédito, y crédito personal tuvieron una disminución en este indicador, mientras que los servicios de crédito hipotecario, crédito de nómina y crédito automotriz presentaron un aumento.

En 2020, los servicios de crédito de nómina y crédito personal fueron los créditos con el menor porcentaje de usuarios con problemas (7.0 y 7.7 por ciento, respectivamente), mientras que los créditos hipotecarios fueron el servicio con el mayor porcentaje de usuarios con problemas (23.5 por ciento).

**Gráfica 23. Porcentaje de usuarios con problemas**



Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$ .

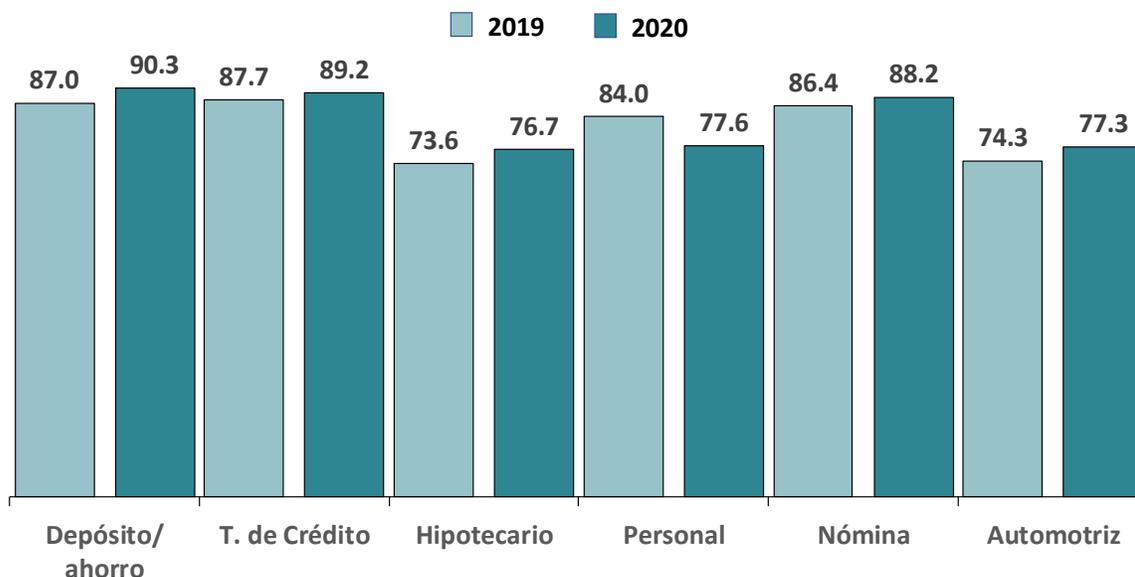
#### 4.5 Indicadores de funcionalidad y accesibilidad

Entre 2019 y 2020, los servicios de cuenta de depósito o ahorro, tarjeta de crédito, crédito hipotecario, crédito de nómina y crédito automotriz observaron un aumento en este indicador, siendo los servicios de crédito personal los únicos con una disminución.

En 2020, los servicios de cuenta de depósito o ahorro fueron el servicio con el mayor índice de funcionalidad (90.3 por ciento) mientras que los créditos hipotecarios fueron el tipo de crédito con el indicador más bajo (76.7 por ciento).

<sup>6</sup> Esta proporción fue obtenida a partir de una pregunta binaria. La razón de conocer a los usuarios con la característica anterior y no solamente a los usuarios que efectivamente presentaron la queja o reclamación es que entre la población mexicana existe una disparidad entre las personas que experimentan un malestar y quienes realmente lo expresan, derivado de características idiosincráticas de la población. La pregunta para conocer a los usuarios que tuvieron problemas con el uso de sus servicios fue la siguiente: "¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su 'servicio financiero' que le haya hecho pensar en quejarse, aunque no haya presentado la queja o reclamación?"

Gráfica 24. Índice de funcionalidad y accesibilidad



Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$

#### 4.6 Indicadores de costos

En esta sección se presentan dos indicadores de costo: el primero de ellos está relacionado con las comisiones, aplicables a todos los servicios analizados, mientras que el segundo está asociado a los intereses de los servicios de crédito.

Las preguntas para los usuarios fueron las siguientes:<sup>7</sup>

*“Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su ‘servicio financiero’?  
(Donde 0 es “muy bajas” y 10 es “muy altas”)”*

*“Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen los intereses que le cobran por su ‘servicio financiero’?  
(Donde 0 es “muy bajas” y 10 es “muy altas”)”*

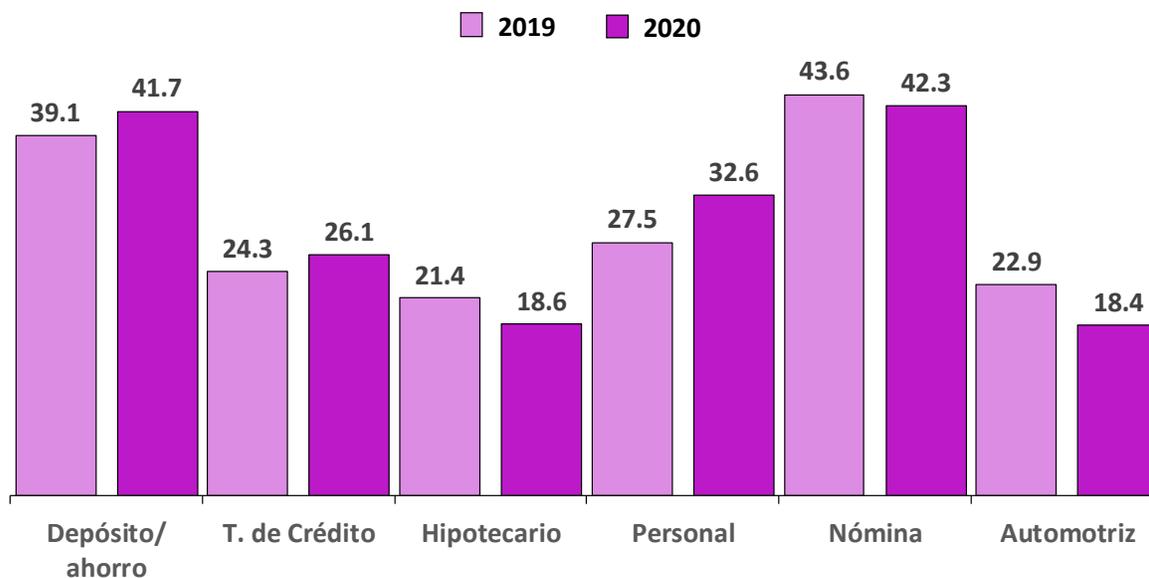
Los índices de costo fueron contruidos como el porcentaje de usuarios que considera que las comisiones e intereses son bajos o muy bajos, es decir, el porcentaje de usuarios que asignaron calificaciones entre cero y cuatro.

En 2020 se observó un aumento respecto a 2019 en el porcentaje de usuarios que considera que las comisiones son bajas o muy bajas para los servicios de cuenta de depósito o ahorro, tarjeta de crédito, y crédito personal. En 2020, los servicios de crédito de nómina tuvieron el mayor porcentaje de usuarios que considera que las comisiones son bajas o muy bajas (Gráfica 25).

<sup>7</sup> Para estas dos preguntas la escala de calificación se invirtió de tal forma que la mejor calificación es cero y la peor calificación es diez, lo anterior para no confundir al usuario.

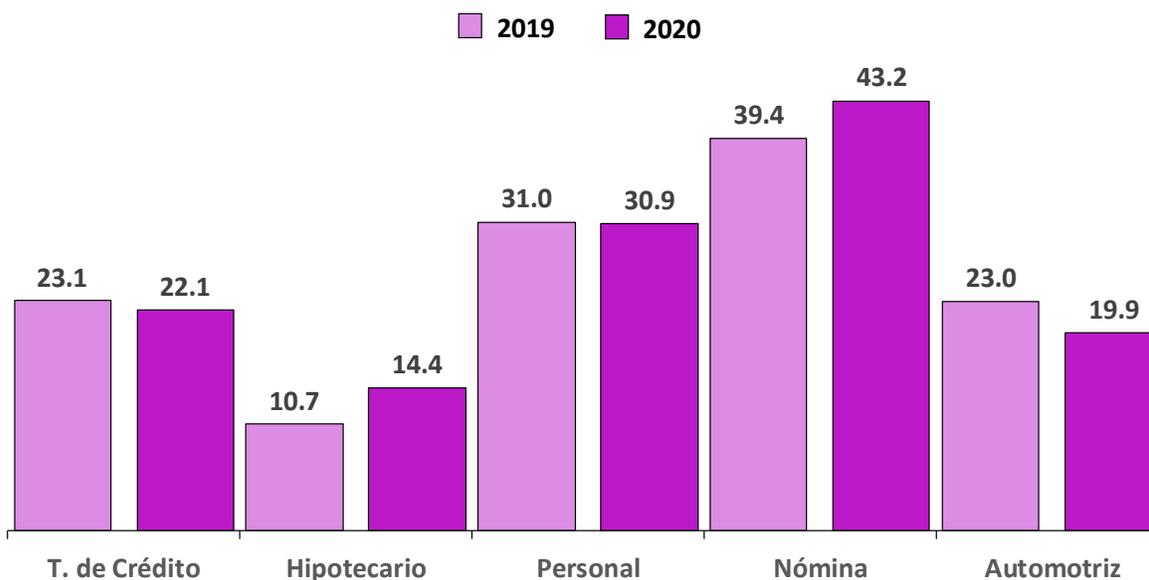
Respecto al porcentaje de usuarios que considera que los intereses son bajos o muy bajos, en 2020 se observó un aumento de este indicador respecto a 2019 para los servicios de crédito de nómina y crédito hipotecario. Los créditos de nómina son también el servicio con el mayor porcentaje (Gráfica 26).

**Gráfica 25. Índice de costo (comisiones)**



Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$

**Gráfica 26. Índice de costo (intereses)**



Nota: Para créditos automotrices, en el 2020 el número total de observaciones fue 123, con un error teórico máximo es  $\pm 8.84\%$ . Para el 2019, se obtuvieron 128 observaciones, con un error teórico máximo de  $\pm 8.66\%$

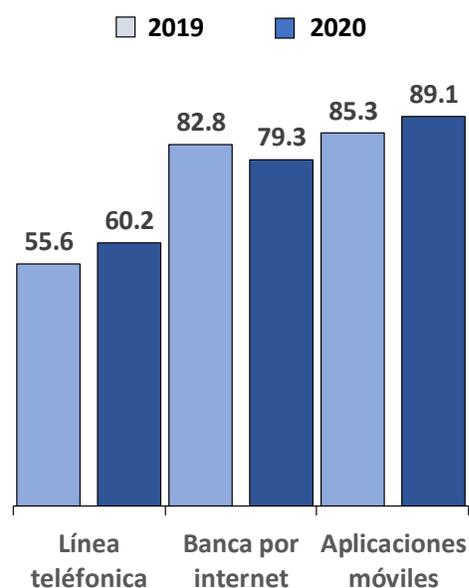
## 5. Indicadores adicionales

### 5.1 Facilidad en el uso de medios de atención y servicio, y medios de pago

A todos los entrevistados, independientemente de los servicios financieros contratados, se les preguntó sobre la facilidad de utilizar los medios de atención y servicio provistos por la institución otorgante tales como atención telefónica, banca por internet y páginas de internet. Para mostrar qué tan fácil o difícil es utilizar estos medios, se construyeron indicadores basados en el promedio de las calificaciones, las cuales van del 0 al 10.<sup>8</sup>

En 2020, las aplicaciones móviles fueron los medios de atención y servicio que recibieron la mejor calificación, mientras que los servicios de atención telefónica fueron los peor calificados. Al comparar con 2019, se observa que los indicadores de facilidad de uso de aplicaciones móviles y línea telefónica tuvieron una ligera mejoría.

Gráfica 27. Índices de Facilidad de Uso



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

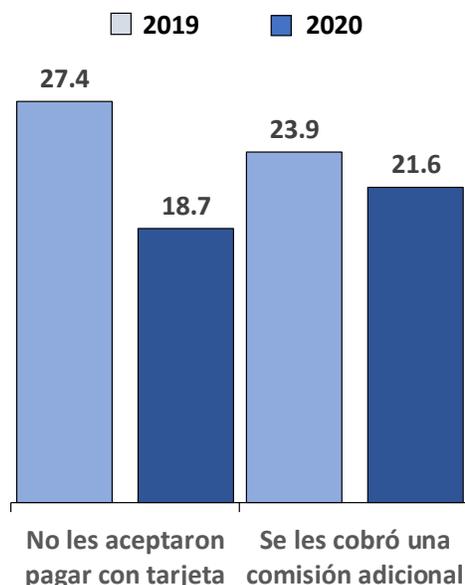
A los usuarios de cuenta de ahorro o depósito y tarjeta de crédito se les realizaron dos preguntas relacionadas con problemas con el pago de tarjeta en establecimientos comerciales. La primera pregunta se refirió a si, en el último año, algún establecimiento no le aceptó pagos con tarjeta, mientras que la segunda se refirió a si, en el último año, su institución financiera le cobró alguna comisión por el uso de este medio de pago.

<sup>8</sup> Para fines visuales, las calificaciones asignadas por los usuarios fueron multiplicadas por 10, de tal forma que los indicadores construidos tienen una escala entre 0 y 100.

En 2020, se encontró que:<sup>9</sup>

- Al **18.7%** de los usuarios de tarjetas de débito y tarjetas de crédito, les ocurrió que algún establecimiento **no les aceptó este medio de pago**. En 2019 este valor fue de 27.4 por ciento.
- Al **21.6%** de los usuarios de tarjetas de débito y tarjetas de crédito su institución les cobró **alguna comisión adicional** por pagar con su tarjeta en establecimientos comerciales. En 2019, este valor fue de 23.9 por ciento.

**Gráfica 28. Problemas relacionados con el pago con tarjeta**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

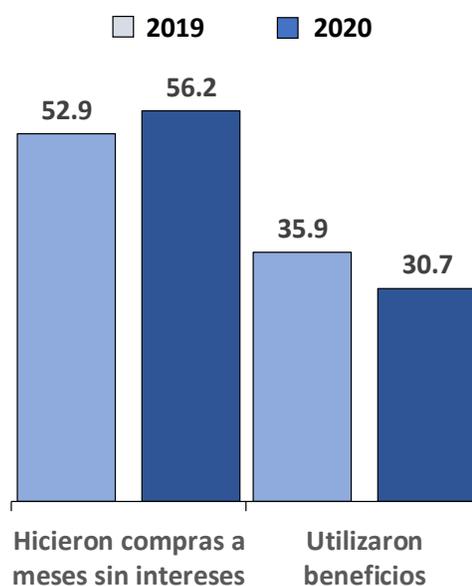
Adicionalmente, a los usuarios de cuentas de depósito y ahorro, se les preguntó si conocían la existencia de la institución que protege el ahorro bancario (el Instituto para la Protección del Ahorro Bancario, IPAB). El 62.0% de los encuestados con cuenta de ahorro o depósito dijo no saber de la existencia de esta institución (IPAB). En el 2019 este porcentaje fue de 64.1%.

Por otro lado, a los usuarios de tarjeta de crédito se les preguntó si en el último año (anterior al levantamiento de la encuesta) habían realizado compras a meses sin intereses o habían hecho uso de beneficios como puntos, descuentos especiales, facilidades para viajar, preventas, etc.

- El 56.2% de los usuarios de tarjeta de crédito dijo haber hecho compras a meses sin intereses. Lo anterior representó un aumento de 3.3 puntos porcentuales con respecto a 2019.
- El 30.7% de los usuarios de tarjeta de crédito dijo haber hecho uso de beneficios. Lo anterior representó una disminución de 5.2 puntos porcentuales con respecto a 2019.

<sup>9</sup> Estas cifras corresponden a los usuarios independientemente de si tenían tarjeta de débito únicamente, tarjeta de crédito únicamente, o ambas.

Gráfica 29. Compras a meses sin intereses y uso de beneficios

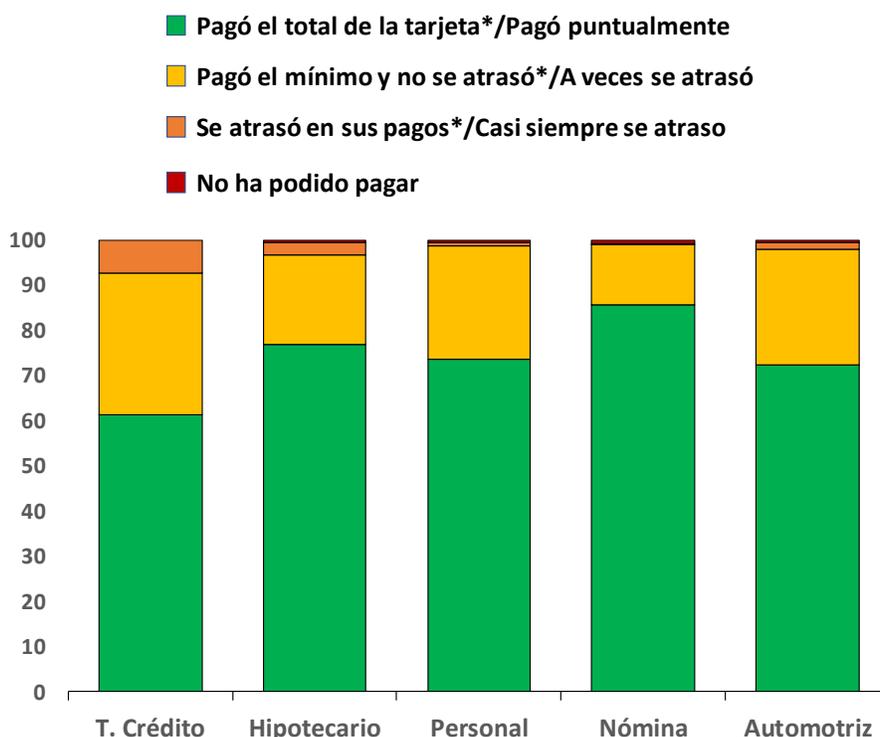


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019 y 2020.

## 5.2 Satisfacción de acuerdo al comportamiento de pago de los usuarios de servicios de crédito

A los usuarios de servicios de crédito se les preguntó sobre su comportamiento de pago en el último año. La Gráfica 30 muestra la clasificación de distintos comportamientos de pago para los distintos servicios de crédito durante 2020. En esta se observa que los usuarios de crédito de nómina, donde los pagos se descuentan automáticamente del sueldo del usuario, son los que tienen una mayor proporción de usuarios que han pagado puntualmente, mientras que los usuarios de tarjeta de crédito, un tipo de crédito no garantizado y donde la decisión de pago recae enteramente sobre el usuario, es el que tiene la menor proporción.

Gráfica 30. Comportamiento de pago de los usuarios de servicios financieros



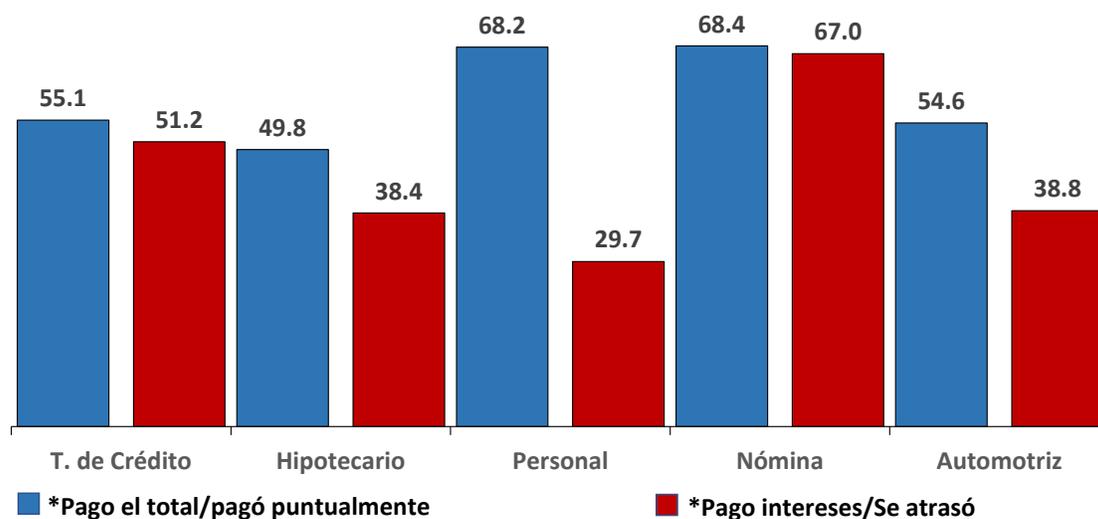
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

\* Aplica únicamente para usuarios de tarjetas de crédito.

Al analizar los índices de satisfacción se encontró que el porcentaje de usuarios satisfechos es mayor para los usuarios que han pagado el total de sus tarjetas de crédito o han pagado puntualmente sus créditos (Gráfica 31). Respecto al porcentaje de usuarios promotores, este también es mayor para usuarios que han pagado el total de sus tarjetas de crédito o han pagado puntualmente sus créditos, a excepción de los créditos de nómina (Gráfica 32). El porcentaje de usuarios con problemas fue mayor para usuarios que se han pagado intereses en sus tarjetas de crédito o se han atrasado en el pago de sus créditos (Gráfica 33). Lo anterior significa que los usuarios de tarjetas de crédito que pagan intereses y que no pagan a tiempo, así como los usuarios de crédito que no pagan puntualmente sus créditos, obtienen una menor satisfacción y están dispuestos a recomendar los servicios financieros con una menor probabilidad; asimismo, este grupo es el que presenta mayores problemas con sus servicios.

**Gráfica 31. Porcentaje de usuarios satisfechos de acuerdo al comportamiento de pago de los usuarios**

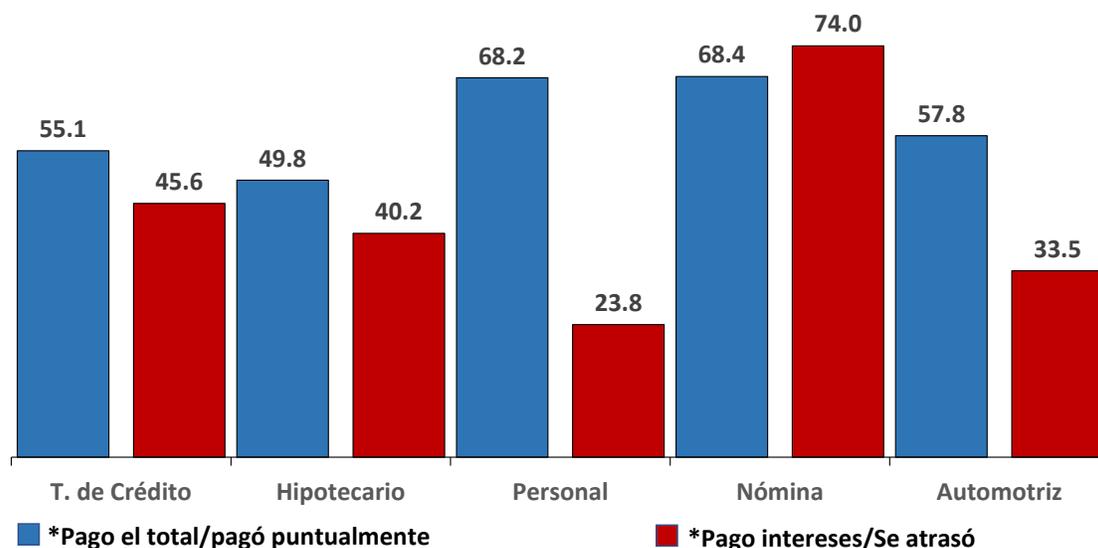


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

\* Aplica únicamente para usuarios de tarjetas de crédito.

**Gráfica 32. Porcentaje de usuarios promotores de acuerdo al comportamiento de pago de los usuarios**

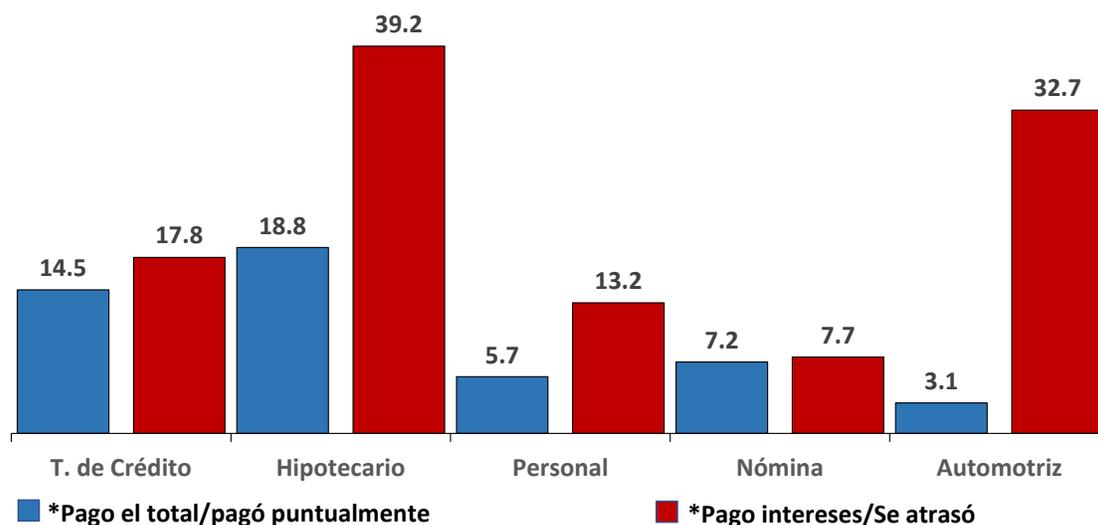


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

\* Aplica únicamente para usuarios de tarjetas de crédito.

**Gráfica 33. Porcentaje de usuarios con problemas de acuerdo con el comportamiento de pago de los usuarios**



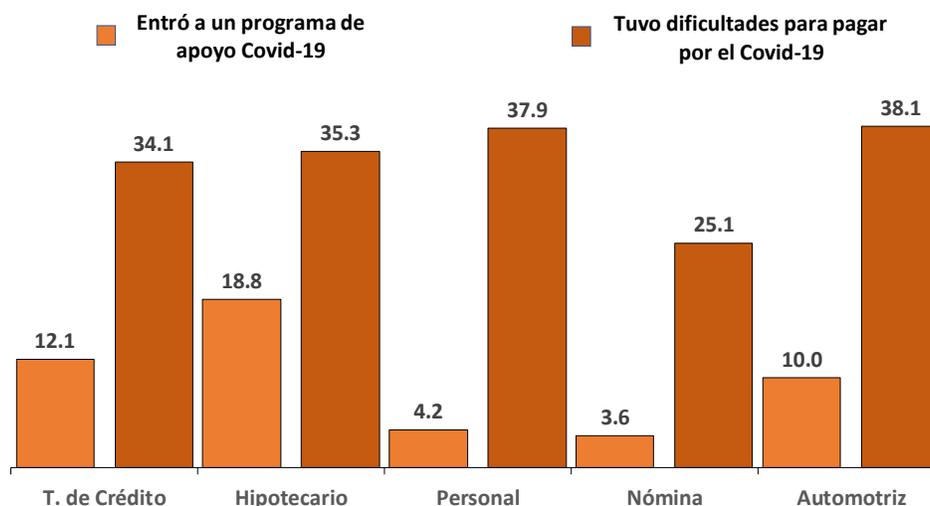
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

\* Aplica únicamente para usuarios de tarjetas de crédito.

### 5.3 Comportamiento de los usuarios ante la contingencia sanitaria Covid-19

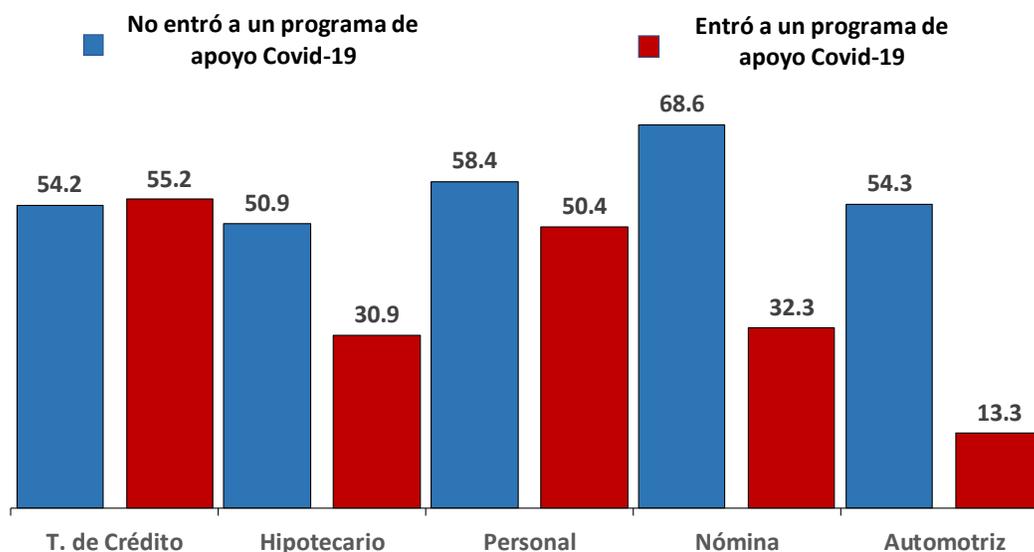
A los usuarios de servicios de crédito se les preguntó si durante la contingencia sanitaria Covid-19 han accedido a programas de apoyo para posponer o diferir el pago de sus servicios, y si, derivado de la contingencia, han presentado dificultades económicas para realizar el pago de sus créditos. La Gráfica 34 presenta, para cada tipo de crédito, el porcentaje de usuarios que ha entrado a programas de apoyo, y el porcentaje de usuarios que ha tenido dificultades para realizar sus pagos. En ella se observa que los créditos hipotecarios y las tarjetas de crédito son los tipos de crédito con la mayor proporción de usuarios que han entrado a programas de apoyo, mientras que los usuarios de crédito automotriz y crédito personal son los tipos de crédito donde se observa la mayor proporción de usuarios que han tenido problemas económicos para realizar el pago de sus créditos derivado de la contingencia sanitaria del Covid-19.

**Gráfica 34. Comportamiento de los usuarios ante el Covid-19**

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

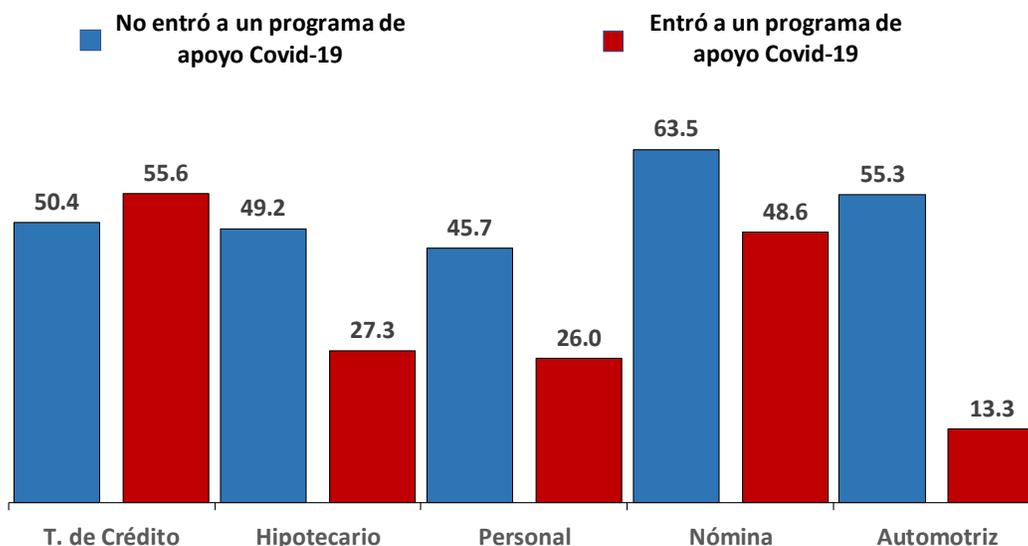
Al analizar los indicadores de satisfacción para usuarios que han accedido a programas de apoyo para el diferimiento o posposición del pago de sus créditos, se observa que, a excepción de tarjetas de crédito, los usuarios que entraron a algún programa de apoyo tuvieron una menor satisfacción (Gráfica 35). Respecto al porcentaje de usuarios promotores, se observó el mismo comportamiento (Gráfica 36). El porcentaje de usuarios con problemas fue mayor para los usuarios que entraron a programas de apoyo de todos los tipos de servicio, a excepción de los usuarios de crédito de nómina (Gráfica 37). Lo anterior muestra que a pesar de que los programas de apoyo pudieron haber tenido un impacto positivo sobre la carga financiera de los usuarios, estos programas pudieron no tener un impacto positivo sobre su satisfacción, recomendación y problemas.

**Gráfica 35. Indicador de usuarios satisfechos para grupos con y sin programas de apoyo Covid-19**

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

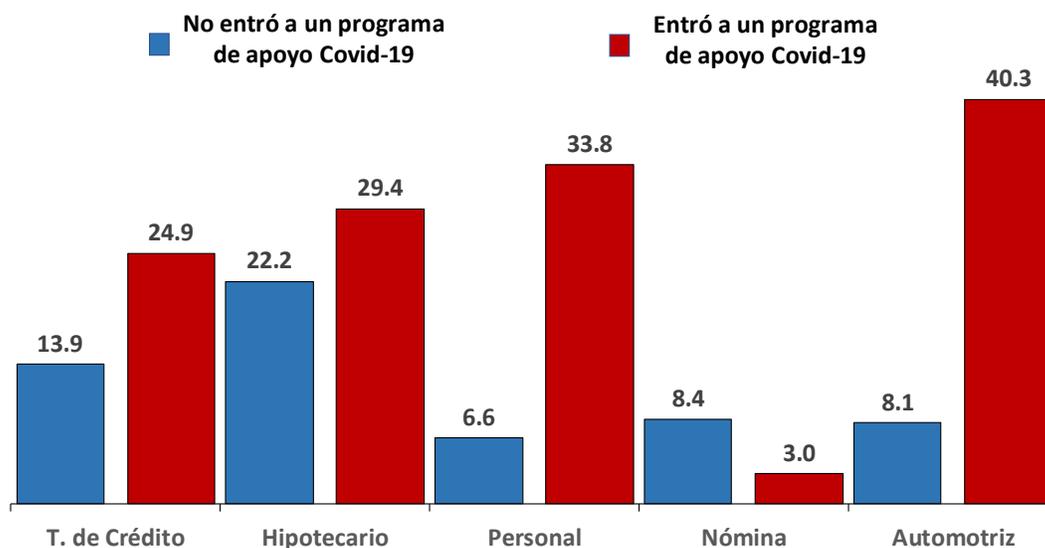
**Gráfica 36. Indicador de usuarios promotores para grupos con y sin programas de apoyo Covid-19**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

**Gráfica 37. Indicador de usuarios con problemas para grupos con y sin programas de apoyo Covid-19**

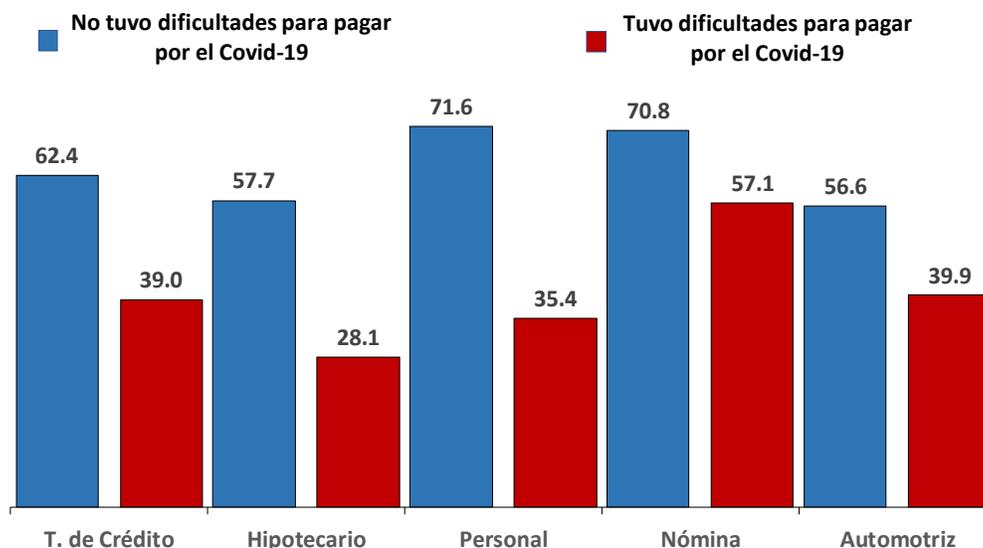


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

Por otra parte, los usuarios que tuvieron dificultades para realizar el pago de sus créditos presentaron menores niveles de satisfacción y recomendación (Gráfica 38 y Gráfica 39) y presentaron el mayor porcentaje de usuarios con problemas (Gráfica 40).

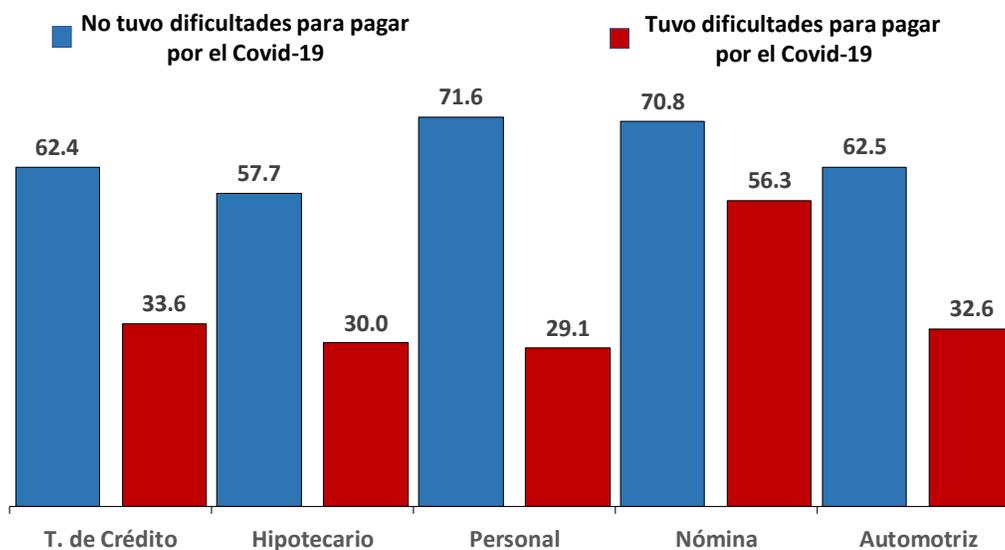
**Gráfica 38. Porcentaje de usuarios satisfechos para usuarios que tuvieron dificultades por el Covid-19**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

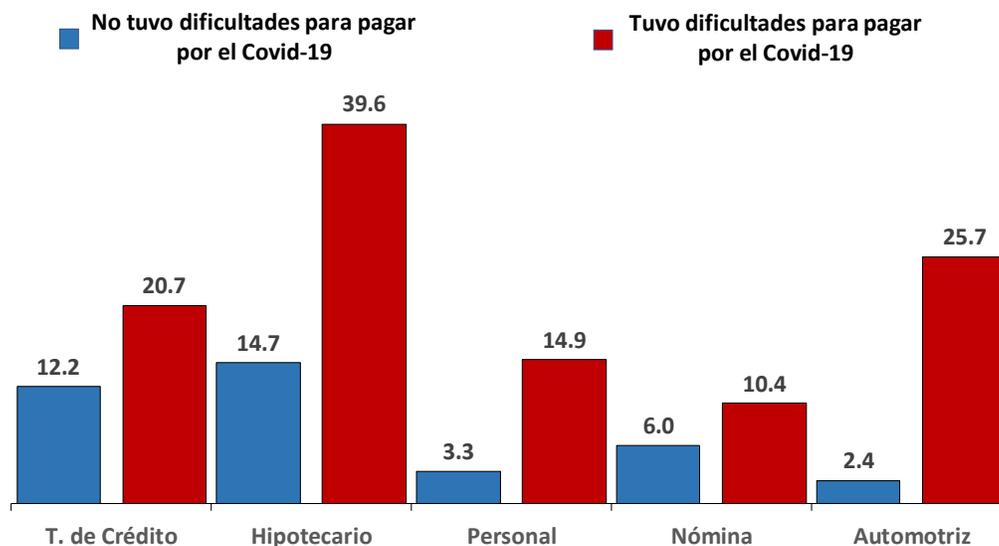
**Gráfica 39. Porcentaje de usuarios promotores que tuvieron dificultades por el Covid-19**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

Gráfica 40. Porcentaje de usuarios con problemas que tuvieron dificultades por el Covid-19



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

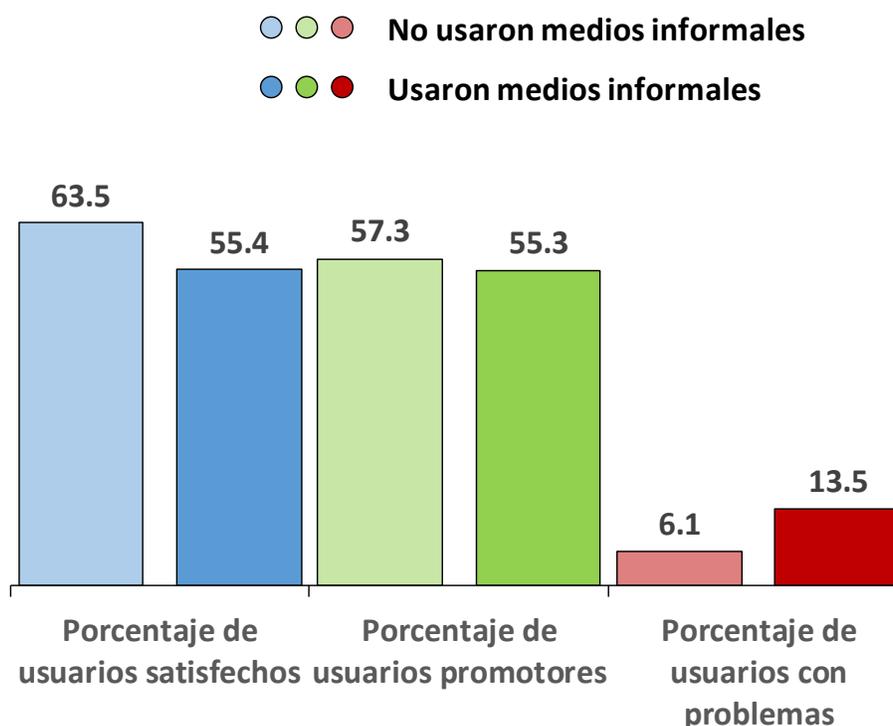
Nota: Para créditos automotrices, el número total de observaciones fue 123. El error teórico máximo para este tipo de servicio es  $\pm 8.84\%$ .

#### 5.4 Satisfacción de acuerdo al uso de medios informales de ahorro y crédito

Los usuarios fueron consultados sobre la utilización de medios informales de ahorro y crédito en el último año anterior a la encuesta, entendiéndose como medios informales a los no ligados a un banco comercial o institución financiera. El 34.9% de los encuestados contestó que sí había utilizado algún medio de ahorro informal, mientras que el 12.3% de los usuarios dijo haber utilizado algún medio de crédito informal. De estos usuarios, los medios de ahorro más usados por ellos fueron: tandas (29.7%), caja de ahorro del trabajo (16.7%) y ahorro en lugares distintos a un banco (13.8%). Por su parte, los medios de crédito más usados fueron: pedir dinero a conocidos (48.6%), empeñar una joya o electrónico (40.5%) y pedir prestado en una caja de ahorro (11.0%).

En cuanto a los indicadores de satisfacción, los usuarios de medios informales de ahorro o crédito representaron un menor porcentaje de usuarios satisfechos, un menor porcentaje de usuarios promotores y un mayor porcentaje de usuarios con problemas a comparación de los usuarios que no hicieron uso de medios informales de ahorro o crédito.

Gráfica 41. Indicadores de satisfacción para usuarios de ahorro y crédito formales e informales



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

### 5.5 Educación financiera de los usuarios de servicios financieros

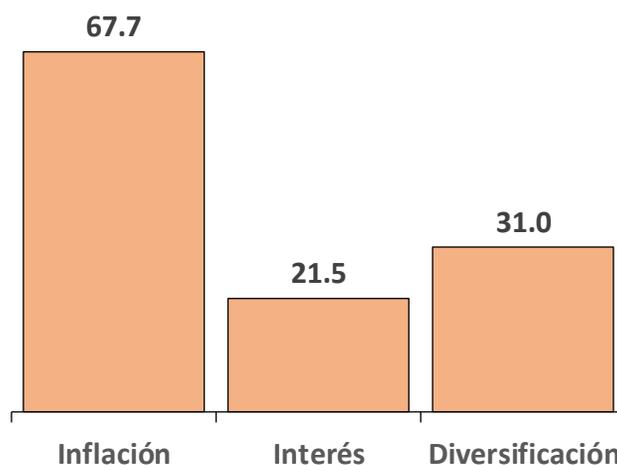
Un aspecto importante para el sano desarrollo del sistema financiero es el nivel de educación financiera de los usuarios, ya que una educación financiera deficiente puede hacer que los usuarios tomen decisiones financieras inadecuadas a sus necesidades. Para conocer el nivel de educación financiera, a todos los usuarios se les hicieron tres preguntas con el objetivo de saber si los usuarios conocen los conceptos de inflación, interés simple y diversificación.<sup>10</sup>

En la Gráfica 42 se muestra el porcentaje de usuarios que respondió correctamente a cada una de las preguntas. La pregunta relacionada con inflación es la que fue contestada correctamente por la mayor parte de los usuarios (67.7 por ciento). Sin embargo, la mayoría de los usuarios respondió incorrectamente a las preguntas relacionadas con interés y diversificación.

<sup>10</sup> Las preguntas fueron las siguientes:

1. Imagine que usted recibe un regalo de 1000 pesos pero tiene que esperar un año para obtenerlo y la inflación es del 3 por ciento anual. Después de un año, va a poder comprar...
  - a. Más de lo que podría comprar hoy.
  - b. La misma cantidad.
  - c. Menos de lo que podría comprar hoy.
2. Supongamos que usted pone 100 pesos en una cuenta de ahorros con una tasa de interés del 2% anual. Usted no realiza ningún otro depósito en esta cuenta y tampoco retira nada de dinero. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año?
3. Por favor dígame si esta frase es verdadera o falsa: "Es menos probable que usted pierda todo su dinero si lo ahorra en varios lugares"

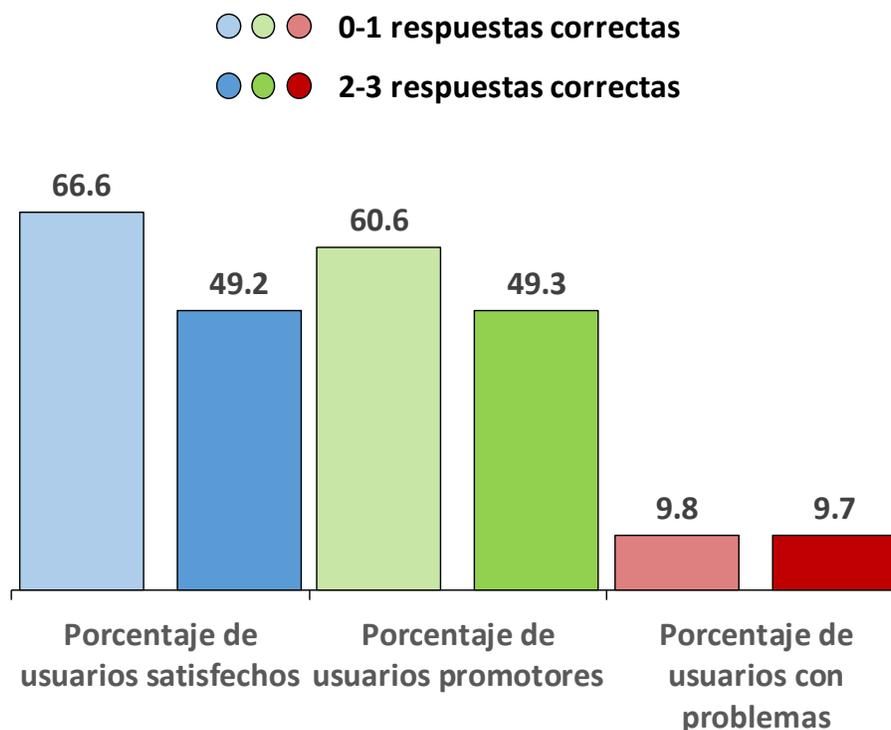
Gráfica 42. Porcentaje de usuarios que respondieron correctamente



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Los indicadores de satisfacción y recomendación de aquellos usuarios que presentan una mayor educación financiera (que respondieron correctamente a dos o tres preguntas) son menores que los indicadores de los usuarios que no contestaron correctamente a ninguna pregunta o solo contestaron correctamente una de las tres preguntas (Gráfica 43).

Gráfica 43. Indicadores de satisfacción para usuarios con distinto nivel de educación financiera



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

## 5.6 Comparación con servicios de telecomunicaciones

Es complicado comparar los niveles de satisfacción de servicios financieros entre distintos países debido a que normalmente los instrumentos de medición y su representatividad son diferentes. Incluso, aunque se tengan instrumentos totalmente comparables, existen diferencias entre países en los niveles de desarrollo financiero y también en las tendencias culturales de la población para evaluar de manera más o menos rigurosa. Por otra parte, debido a sus características inherentes, también es complicado comparar los servicios financieros con otro tipo de servicios dentro de un mismo país, y cualquier comparación debe tomarse con mucha precaución. Mencionado esto, a continuación se realiza un ejercicio de comparación de la evaluación de la satisfacción de los servicios financieros con los servicios de telecomunicaciones en México.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de encuestas trimestrales, realiza evaluaciones de la calidad de los servicios de internet fijo, telefonía fija, televisión de paga y telefonía móvil. En ellas pregunta a los entrevistados sobre diversas dimensiones, siendo una de ellas referida a la satisfacción.

El Instituto presenta un indicador de satisfacción basado en un promedio ponderado donde el ponderador lo constituye el factor de expansión. La escala de las preguntas en la encuesta de esta institución es de cinco categorías,<sup>11</sup> por lo que, para poder realizar comparaciones entre la industria de telecomunicaciones y la industria de servicios financieros, en la encuesta de evaluación de servicios financieros se realizó una pregunta basada en cinco categorías para poder construir indicadores comparables para cada uno de los servicios financieros.

En los resultados, se observa que los niveles de satisfacción de los servicios financieros son similares a los niveles de satisfacción para servicios de telecomunicaciones. En particular se observa una mejor evaluación para los servicios de cuentas de ahorro/depósito y créditos de nómina.

**Cuadro 3. Promedio ponderado de satisfacción en servicios de telecomunicaciones**

Servicios	Internet fijo	Telefonía fija	Televisión de paga	Telefonía móvil
Indicador	70.9	75.8	71.6	74.1

Fuente: Instituto Federal de telecomunicaciones. Tercera Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

**Cuadro 4. Promedio ponderado de satisfacción en servicios financieros**

Servicios	Depósito/ Ahorro	Tarjeta de Crédito	Crédito Hipotecario	Crédito Personal	Crédito de Nómina
Indicador	80.9	75.9	67.3	74.2	77.5

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

Nota: Los indicadores presentados para créditos hipotecarios corresponden a solamente a los otorgados por bancos comerciales. El número de observaciones fue de 88, que representa 712,550 usuarios. El error teórico máximo para estas observaciones es de  $\pm 10.69\%$ .

## 5.7 Información adicional

En esta sección se presenta información adicional a los indicadores constituida por características que pueden repercutir, en última instancia, en la satisfacción de los usuarios. Estas características son la

<sup>11</sup> Para evaluar la satisfacción utilizan la pregunta "En términos generales, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de [...] que ha recibido en los últimos 12 meses?". La satisfacción la miden en una escala de 5 categorías: i) Totalmente insatisfecho, ii) Insatisfecho, iii) Ni satisfecho ni insatisfecho, iv) Satisfecho y v) Totalmente satisfecho. Esta pregunta luego es recodificada con los valores: 0, 25, 50, 75, 100. Las encuestas son presenciales y telefónicas, dependiendo del tipo de servicio.

razón de apertura de sus cuentas, antigüedad en el sistema financiero o hasta el desagrado de recibir llamadas telefónicas ofreciendo servicios financieros.

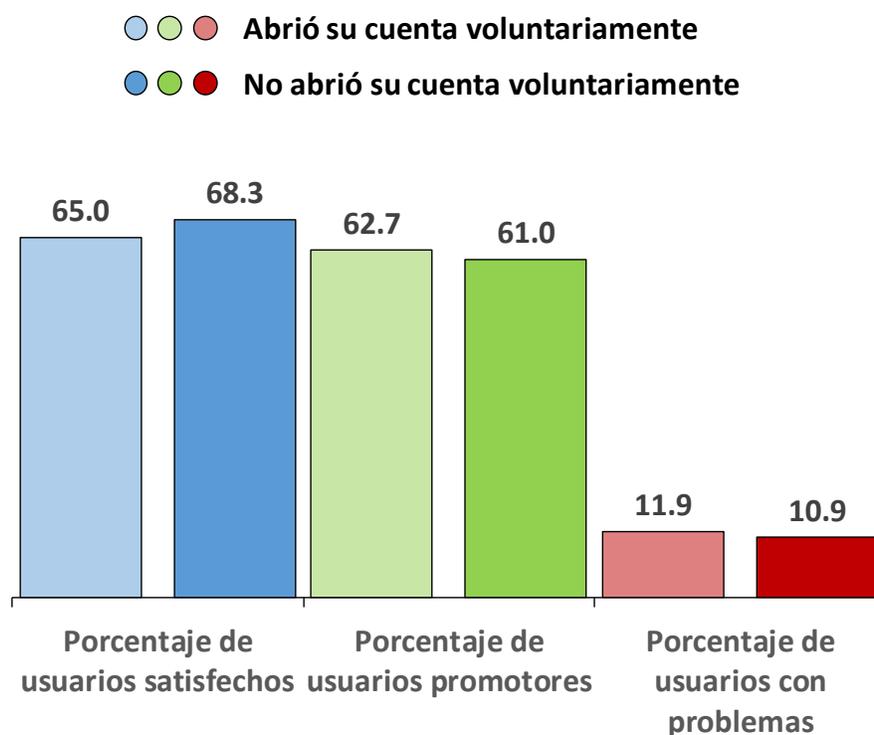
#### 4.7.1 Razón de apertura de cuenta

A los usuarios de cuenta de ahorro o depósito se les preguntó sobre el motivo por el cual abrieron la cuenta debido a que, en ocasiones, puede darse el caso de que la cuenta no sea abierta por voluntad del usuario, sino porque dicha apertura es requerida por el empleador del usuario o por la institución financiera cuando se solicita otro servicio adicional:

- El 50.1 por ciento de los usuarios dijo haber abierto su cuenta por voluntad propia.
- El 47.5 por ciento de los usuarios dijo que se la abrieron en su trabajo o escuela.
- El 1.5 por ciento dijo haberlo hecho porque la institución financiera otorgante le pidió hacerlo para tener acceso a otro servicio como un crédito.

Al observar los indicadores de satisfacción para el grupo que abrió su cuenta voluntariamente y los de los usuarios que no lo hicieron voluntariamente, se observó que el porcentaje de usuarios satisfechos es mayor para los usuarios que no abrieron su cuenta de manera voluntaria, el porcentaje de usuarios promotores es mayor para los usuarios que abrieron su cuenta voluntariamente, y el porcentaje de usuarios con problemas es menor para los usuarios que no abrieron su cuenta voluntariamente.

**Gráfica 44. Indicadores de satisfacción para usuarios de cuenta de depósito o ahorro por motivo de apertura de la cuenta**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

#### 4.7.5 Antigüedad en el sistema financiero

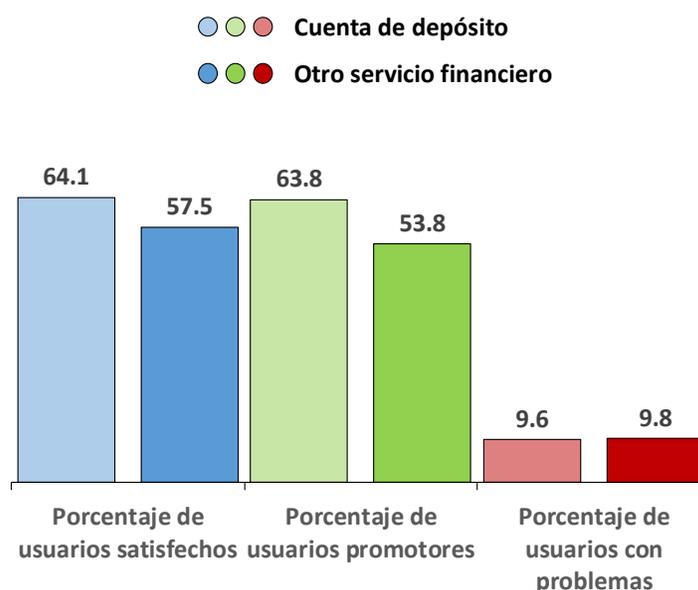
A los usuarios se les preguntó sobre el número de años transcurridos desde que contrataron su primer producto financiero hasta el momento en que se le realizó la encuesta y cuál fue este servicio.

- El 9.4% de las personas dijo que habían transcurrido 20 años, el 9.3% dijo 1 año, y el 9.2% dijo que habían transcurrido 10 años.

Por su parte, el 58.8% de las personas dijo que su primer producto financiero fue una cuenta de depósito o ahorro, el 13.1% dijo que fue un crédito de nómina y el 10.6% dijo que fue una tarjeta de crédito.

Respecto a los indicadores de satisfacción, se observó que los usuarios cuyo primer servicio financiero contratado fue una cuenta de depósito y ahorro tienen un mayor porcentaje de usuarios satisfechos, un mayor porcentaje de usuarios promotores, y un menor porcentaje de usuarios con problemas.

**Gráfica 45. Indicadores de satisfacción por primer servicio financiero contratado**



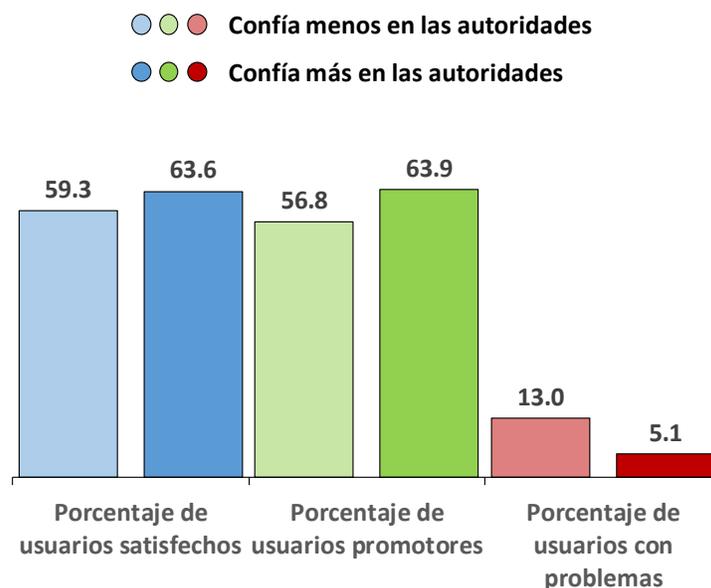
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

#### 4.7.5 Confianza en autoridades

A todos los usuarios se les preguntó sobre si, en caso de tener un problema con algún servicio financiero contratado, confiarían en que las autoridades podrían ayudarles a solucionar su problema, utilizando una escala entre cero y diez, donde cero significa que el usuario no confía en absoluto, y diez significa que confía totalmente. Clasificando a los usuarios que confían más como a aquellos que contestaron con calificaciones entre siete y diez, el 30.8 por ciento de los usuarios dijo confiar más en las autoridades que el resto de los usuarios.

Al observar los indicadores de satisfacción, se observa que el porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios promotores es mayor para usuarios que confían más en las autoridades, así como también presentan un menor porcentaje de usuarios con problemas.

### Gráfica 46. Indicadores de satisfacción por grado de confianza en las autoridades



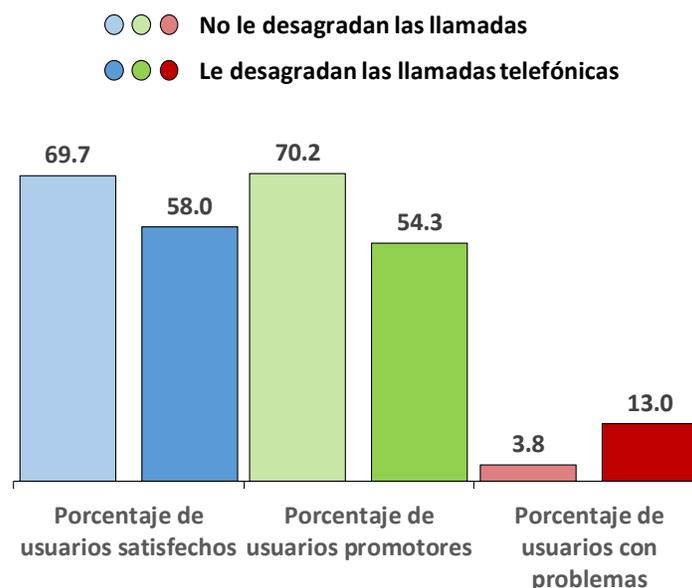
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

#### 4.7.2 Llamadas telefónicas

A los entrevistados se les preguntó, adicionalmente, sobre el desagrado que perciben al recibir llamadas telefónicas por parte de las instituciones para ofrecerles productos o servicios, sin consentimiento previo; lo anterior, en una escala del cero al diez. El 82.5 por ciento de los usuarios mostró desagrado por recibir llamadas telefónicas de este tipo (calificaciones entre cero y seis).

Respecto a los indicadores de satisfacción, los usuarios a quienes le desagradan las llamadas telefónicas son el grupo con el menor porcentaje de usuarios satisfechos y el menor porcentaje de usuarios promotores, así como el grupo con el mayor porcentaje de usuarios con problemas.

### Gráfica 47. Indicadores de satisfacción por grado de agrado de llamadas telefónicas por parte de bancos e instituciones financieras



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2020.

## 6. Apéndice: Información metodológica

### 6.1 Diseño muestral de las encuestas

La Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros se llevó a cabo del 7 de noviembre al 9 de diciembre de 2020 (la encuesta de 2019 se llevó a cabo del 23 de octubre al 9 de noviembre de 2019). El universo de estudio fueron personas de 18 a 70 años que residían permanentemente en localidades con más de 50,000 habitantes en territorio mexicano, en un hogar ubicado dentro del dominio de estudio en la fecha del levantamiento, de ambos géneros, y de los diferentes niveles socioeconómicos que tuvieran al menos un servicio financiero de interés (cuenta de ahorro, de depósito, de nómina o tarjeta de débito; tarjeta de crédito bancaria; crédito hipotecario o de vivienda; crédito personal; crédito de nómina).

La metodología de captación de información de la encuesta fue una entrevista individual cara a cara en la vivienda del entrevistado usando dispositivos móviles y con monitoreo de auditoría remota.

El marco muestral fue el listado de localidades de 50,000 habitantes o más comprendidos en las estimaciones de población para el año 2020 en las “Proyecciones de la Población de México 2010-2050, CONAPO”, total de hogares y población de dichas localidades así como la información cartográfica de estas localidades, con sus Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB) de acuerdo a las definiciones del INEGI y catálogos de manzanas y cuadras que componen cada una de las AGEB de las localidades seleccionadas.

El procedimiento de muestreo fue polietápico aleatorio y estratificado por subregión, usando un muestreo con asignación proporcional por tamaño (PPT) para seleccionar las unidades primarias de muestreo (localidad) y con selección aleatoria sistemática del resto de las unidades, donde las unidades de selección de segunda etapa fueron las AGEB, de tercera las manzanas, de cuarta las cuadras y de

quinta las viviendas. Finalmente, de manera aleatoria simple se seleccionaron la sexta (el hogar) y séptima la unidad última de observación: el individuo.

Para el 2020, el diseño muestral consideró 59 localidades de 21 entidades federativas (para el 2019, 61 localidades de 21 entidades federativas), tomando en cuenta la división por mesorregiones: cuatro zonas metropolitanas más representativas del país: CDMX, ZMCDMX, ZMGDL, ZMMTY y las zonas Centro (sin CDMX y ZMCDMX), Centro Occidente (sin ZMGDL), Noreste (sin ZMMTY), Noroeste y Sur Sureste. Dentro de las 5 mesorregiones, se realizó una clasificación basada en el tamaño de la localidad tomando en cuenta los siguientes rangos del número de habitantes: 50,000 a 199,999 habitantes, 200,000 a 499,999 habitantes y más de 500,000 habitantes.

Con el fin de emular las características metodológicas de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018, se consideraron cuotas por rangos de edad, género, condición de actividad económica (población económicamente activa y población económicamente inactiva), nivel de escolaridad (sin escolaridad, educación básica, educación media superior y educación superior) y tipo de servicio financiero. Para lo anterior, se generó un análisis especial de una submuestra de dicha encuesta, seleccionada a partir de las siguientes características:

- Poblaciones urbanas de 50,000 o más habitantes.
- Usuarios de al menos un servicio financiero.

Lo anterior representa en la ENIF 2018 una población total de 36,571,836 individuos/personas.

De acuerdo con lo anterior, las cuotas para las variables sociodemográficas son las siguientes:

## 2019

Género	%	CASOS
FEMENINO	48.9%	1008
MASCULINO	51.1%	1052
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2060</b>

Edad	%	CASOS
18-25	17.5%	360
26-35	22.3%	459
36-45	23.1%	477
46-70	37.1%	764
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2060</b>

Escolaridad	%	CASOS
SIN ESCOLARIDAD	1.2%	24
BÁSICA	35.5%	731
MEDIA SUPERIOR	21.8%	449
SUPERIOR	41.6%	856
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2060</b>

Actividad Económica	%	CASOS
PEA	74.5%	1535
PEI	25.5%	525
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2060</b>

## 2020

Género	%	CASOS
FEMENINO	48.9%	1012
MASCULINO	51.1%	1058
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2070</b>

Edad	%	CASOS
18-25	17.5%	362
26-35	22.3%	462
36-45	23.1%	478
46-70	37.1%	768
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2070</b>

Escolaridad	%	CASOS
SIN ESCOLARIDAD	1.2%	25
BÁSICA	35.5%	734
MEDIA SUPERIOR	21.8%	451
SUPERIOR	41.6%	860
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2070</b>

Actividad Económica	%	CASOS
PEA	74.5%	1542
PEI	25.5%	528
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>2070</b>

En concordancia con los objetivos del estudio, se consideraron cuotas por tipo de servicio financiero con el fin de tener una muestra de tamaño suficiente para realizar inferencia estadística válida para cada uno de ellos. Por lo anterior, se estableció un tamaño de muestra mínimo de 414 entrevistas para cada tipo de servicio en 2020 (412 para el 2019), con el fin de obtener un error muestral teórico máximo de  $\pm 4.82\%$  para cada tipo de servicio financiero ( $\pm 4.83\%$  para 2019) y  $\pm 2.15\%$  global ( $\pm 2.16\%$  para 2019) (tamaño total de muestra  $n=2070$  para 2020 y  $n=2060$  para 2019) con un nivel de confianza del 95%.

Finalmente, el error real por tipo de servicio con un nivel de confianza del 95%, de acuerdo con la muestra finalmente obtenida, se puede observar en el siguiente cuadro:

## Servicio Financiero

Cuenta de ahorro/depósito
Tarjeta de crédito bancaria
Crédito hipotecario
Crédito personal
Crédito de nómina
Crédito automotriz
<b>TOTAL</b>

## 2019

Observaciones	Error muestral máximo
1706	2.37%
544	4.20%
422	4.77%
498	4.39%
398	4.91%
128	8.66%
<b>2072</b>	<b>2.15%</b>

## 2020

Observaciones	Error muestral máximo
1,602	2.45%
5533	4.24%
484	4.45%
450	4.62%
382	4.91%
123	8.84%
<b>2075</b>	<b>2.15%</b>

Adicionalmente, para 2019, al separar la información de crédito hipotecario entre créditos otorgados por bancos y créditos otorgados por Organismos Nacionales de Vivienda (ONAVI), se obtuvieron 88 y 303 observaciones, respectivamente con un error teórico máximo calculado de  $\pm 10.69\%$  y  $\pm 5.39\%$ , respectivamente.

Por su parte, para 2020, al separar la información de crédito hipotecario entre créditos otorgados por bancos y créditos otorgados por Organismos Nacionales de Vivienda (ONAVI), se obtuvieron 69 y 415 observaciones, respectivamente, con un error teórico máximo calculado de  $\pm 11.80\%$  y  $\pm 4.81\%$ , respectivamente.

## 6.2 Metodología de levantamiento

La metodología de levantamiento fue la siguiente: para cada Unidad Secundaria de Muestreo (USM) y para cada AGEB elegida en la muestra con selección de Probabilidad Proporcional al Tamaño (PPT), se identificaron las "manzanas" que componen dicha AGEB y que fueron la Unidad Terciaria de Muestreo (UTM). Usando un método aleatorio simple se seleccionaron tres manzanas dentro de la AGEB y en cada una de ellas se realizó la selección de las Unidades Cuaternarias de Muestreo (UCM), es decir, las cuadras. Para lo anterior se realizó un recorrido de la manzana en sentido de las manecillas del reloj iniciando en la esquina noroeste y contando el número total de viviendas por cuadra. Se comenzó un barrido de viviendas (las Unidades Quinarias de Muestreo, UQM) buscando un hogar (las Unidades Sextenarias de Muestreo, USM) al cual pertenezca un "individuo" (la Unidad Septenaria de Muestreo, USEM) que acepte participar en el estudio. En caso de que en una vivienda no se pueda contactar un respondiente, se reemplaza la vivienda por una vivienda contigua.

En cada hogar seleccionado se realizó una sola entrevista. La selección inicial del entrevistado se hizo por método de selección aleatoria simple considerando las personas mayores de edad presentes en el hogar al momento del contacto. En caso de que la persona seleccionada por método aleatorio no deseara participar, se sustituyó por otro miembro del hogar. En caso de que en el hogar no se encontrara ningún individuo elegible (que cumpliera con la edad requerida, así como que tuviera algún servicio financiero) para responder la entrevista, se registró el contacto como un "intento" y se procedió a visitar el hogar contiguo para buscar un nuevo individuo.

El total de entrevistas por AGEB (USM) fue máximo de 10, dichas entrevistas debieron ser distribuidas en toda la AGEB. Para ello, se recorrieron las 3 manzanas previamente seleccionadas como punto de arranque y se tomó un máximo de 4 entrevistas por manzana seleccionada. Con la finalidad de monitorear la calidad, todas las entrevistas fueron geo-posicionadas y audio grabadas en su totalidad.

### 6.2.1 Factores de Expansión

Concluido el levantamiento, se utilizaron estimadores corregidos por factores de expansión calculados como el inverso de la probabilidad de selección de cada individuo aplicando un factor de corrección primeramente por la población objetivo de cada subregión, posteriormente por mesorregión, después por condición de actividad económica, luego por tipo de servicio financiero y, finalmente, por género, edad y escolaridad. Los estimadores fueron generalizados para un total de población de 36,571,836 individuos, correspondiente a la población objetivo del estudio.

## 6.3 Cálculo de indicadores

Para evaluar la experiencia de los usuarios las preguntas presentan, principalmente, una estructura de calificaciones de cero a diez, en la que cero es la calificación más baja posible y diez, la más alta. Adicionalmente, otros indicadores se construyen sobre la base de un porcentaje, donde se contabiliza el porcentaje de usuarios que presentó una determinada característica.

Los indicadores, según el método de construcción, caen en dos categorías principales: índices basados en porcentajes e índices basados en promedio. A continuación se describe el método de elaboración de cada tipo de indicador. Para ambos tipos de indicadores, no se tomaron en cuenta las observaciones donde el usuario respondió no saber la respuesta, o donde declinó la respuesta.

### 6.3.1 Índices Basados en Porcentajes

En esta categoría se encuentran los tres indicadores principales de este reporte: porcentaje de usuarios satisfechos, porcentaje de usuarios promotores y porcentaje de usuarios con problemas.

Para obtener los indicadores, se suman los factores de expansión de los individuos de la categoría en cuestión y se divide entre la suma de los factores de expansión de todos los individuos:

$$\% \text{ Categoría}_j = \frac{\sum_{i=1}^n w_{ij}}{\sum_{i=1}^n w_i}$$

Donde:

$\% \text{ Categoría}_j =$  porcentaje de la población representado por la categoría  $j$ .

$w_{ij} =$  factor de expansión asignado al individuo  $i$  de la categoría  $j$ .

### 6.3.2 Índices Basados en Promedios

En esta categoría se encuentran los indicadores de confianza, así como los indicadores de funcionalidad y accesibilidad. La escala de las preguntas utilizadas para la construcción de estos indicadores está entre cero y diez. Para la construcción de este tipo de indicadores, cada una de las respuestas fueron escaladas en un rango entre cero y cien, al multiplicar por 10 las calificaciones dadas por los usuarios. Posteriormente, para obtener el indicador, se obtuvo el promedio ponderado de la pregunta utilizada para la evaluación de la dimensión, donde el ponderador está dado por el factor de expansión de la observación (es decir, el número de usuarios representado por cada entrevistado):

$$IS = \frac{\sum_{i=1}^n w_i * Rees_i}{\sum_{i=1}^n w_i}$$

Donde:

*IS = Índice basado en promedio.*

*Rees<sub>i</sub> = respuesta reescalada del individuo i.*

*w<sub>i</sub> = factor de expansión asignado al individuo i.*

# 7. Tabulados

## 7.1 Tabulados de preguntas generales 2019

Teniendo en cuenta todos los servicios financieros que dijo tener actualmente, en general, del 0 al 10 ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con esos servicios financieros?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	993.1	105.2	493.2	294.1	306.9	1,970.7	1,601.0	2,715.5	9,550.6	4,623.7	11,324.9	67.9
	Relativo	2.9	0.3	1.4	0.9	0.9	5.8	4.7	8.0	28.1	13.6	33.3	0.2
¿En los últimos doce meses ha hablado a la línea telefónica de algún banco o institución con la que contrató alguno de los servicios que actualmente tiene?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	7,965.9	26,081.0	0.0									
	Relativo	23.4	76.6	0.0									
Pensando en la última llamada que hizo, del 0 al 10, ¿cómo calificaría la facilidad de uso de la línea telefónica?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	2,232.5	13.1	145.6	264.0	277.8	519.4	385.6	624.2	833.5	593.2	2,077.0	0.0
	Relativo	28.0	0.2	1.8	3.3	3.5	6.5	4.8	7.8	10.5	7.4	26.1	0.0
¿En los últimos doce meses ha visitado la página de internet de cualquier banco o institución con la que contrató alguno de los servicios que tiene actualmente?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	8,777.3	25,269.5	0.0									
	Relativo	25.8	74.2	0.0									
Pensando en la última vez que visitó una página de internet, del 0 al 10, ¿cómo calificaría la facilidad de uso de la página de internet?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	151.1	32.3	109.6	147.3	155.4	403.7	452.0	546.3	2,059.8	902.6	3,817.1	0.0
	Relativo	1.7	0.4	1.2	1.7	1.8	4.6	5.1	6.2	23.5	10.3	43.5	0.0
¿En los últimos doce meses ha utilizado alguna aplicación móvil (en su celular o tableta) de cualquier banco o institución con la que contrató alguno de los servicios que tiene actualmente?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	14,358.6	19,688.3	0.0									
	Relativo	42.2	57.8	0.0									
Pensando en la última vez que utilizó una aplicación móvil, del 0 al 10, ¿cómo calificaría la facilidad de uso de la aplicación móvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	371.1	21.7	179.0	182.8	129.5	677.0	323.0	712.1	2,664.0	1,587.1	7,507.6	3.6
	Relativo	2.6	0.2	1.2	1.3	0.9	4.7	2.2	5.0	18.6	11.1	52.3	0.0
En una escala del 0 al 10, ¿qué tantos conocimientos de finanzas personales cree usted que tiene?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	7,731.6	483.2	689.9	1,451.3	1,553.9	6,218.4	3,140.2	3,176.3	4,771.4	1,663.4	3,079.4	87.6
	Relativo	22.7	1.4	2.0	4.3	4.6	18.3	9.2	9.3	14.0	4.9	9.0	0.3

Imagine que usted recibe un regalo de 1000 pesos pero tiene que esperar un año para obtenerlo y la inflación es del 3 por ciento anual. Después de un año, va a poder comprar...		Más de lo que podría comprar hoy	La misma cantidad	Menos de lo que podría comprar hoy	NS/NI									
Total	Absoluto	5,739.4	4,343.7	21,689.3	2,274.5									
	Relativo	16.9	12.8	63.7	6.7									
Supongamos que usted pone 100 pesos en una cuenta de ahorros con una tasa de interés del 2% anual. Usted no realiza ningún otro depósito en esta cuenta y tampoco retira nada de dinero. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año?		102	Otras respuestas	No contestó	NS/NI									
Total	Absoluto	6,149.2	13,362.1	547.3	13,988.2									
	Relativo	18.1	39.2	1.6	41.1									
Por favor dígame si esta frase es verdadera o falsa: "Es menos probable que usted pierda todo su dinero si lo ahorra en varios lugares"		Verdadero	Falso	No sabe	Prefiere no responder									
Total	Absoluto	12,724.0	20,073.6	1,074.3	174.9									
	Relativo	37.4	59.0	3.2	0.5									
Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría si tuviera que hacer depósitos o pagos de dinero en una sucursal bancaria?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	5,111.2	273.1	181.4	291.6	214.0	3,594.5	1,084.1	2,098.7	5,285.6	1,873.1	13,563.1	476.5	
	Relativo	15.0	0.8	0.5	0.9	0.6	10.6	3.2	6.2	15.5	5.5	39.8	1.4	
Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría si tuviera que hacer transferencias o pagos a través de la página de internet de un banco?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	9,812.8	235.4	541.0	837.3	1,149.6	3,424.6	1,131.2	1,437.9	4,493.6	2,112.0	7,868.8	1,002.5	
	Relativo	28.8	0.7	1.6	2.5	3.4	10.1	3.3	4.2	13.2	6.2	23.1	2.9	
Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría si tuviera que retirar dinero en efectivo de un cajero automático?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	5,146.6	634.2	510.8	294.1	386.4	3,136.2	1,227.2	2,280.1	4,394.5	2,988.8	12,807.6	240.3	
	Relativo	15.1	1.9	1.5	0.9	1.1	9.2	3.6	6.7	12.9	8.8	37.6	0.7	
Cuando alguna institución financiera lo contacta vía telefónica para ofrecerle un producto, beneficio o promoción, del 0 al 10 ¿qué tan agradables o desagradables le parecen estas llamadas?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	18,027.6	344.4	1,736.2	1,075.7	1,197.3	3,920.9	1,395.1	2,077.3	1,433.8	457.6	2,137.0	243.9	
	Relativo	52.9	1.0	5.1	3.2	3.5	11.5	4.1	6.1	4.2	1.3	6.3	0.7	
Si tuviera un problema con algún servicio que contrató en algún banco o institución financiera, del 0 al 10, ¿qué tanto confía o desconfía en que las autoridades podrían ayudarlo a solucionar su problema?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	12,861.3	363.2	1,014.6	1,764.3	1,256.9	5,245.4	1,504.2	2,807.8	3,255.9	372.8	3,363.2	237.3	
	Relativo	37.8	1.1	3.0	5.2	3.7	15.4	4.4	8.2	9.6	1.1	9.9	0.7	
¿Aproximadamente hace cuantos años contrató por primera vez algún servicio financiero con algún banco o institución financiera?		Menos de 1 año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 años o más	No recuerda	
Total	Absoluto	1,741.6	2,157.4	3,174.3	2,667.8	1,335.0	2,362.4	2,173.3	715.8	1,424.4	388.2	14,977.6	929.2	
	Relativo	5.1	6.3	9.3	7.8	3.9	6.9	6.4	2.1	4.2	1.1	44.0	2.7	

¿Qué tipo de servicio fue el que contrató por primera vez?		Cuenta de depósito / ahorro	Tarjeta de crédito	Crédito hipotecario	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito automotriz	Otro	NS/NI				
Total	Absoluto	22,909.2	3,794.3	1,536.3	2,391.2	2,643.1	255.1	242.6	275.2				
	Relativo	67.3	11.1	4.5	7.0	7.8	0.7	0.7	0.8				
¿Cuál de las siguientes instituciones públicas es la encargada de proteger a los usuarios de servicios financieros?		CNBV	Condusef	Banxico	Profeco	No sabe							
Total	Absoluto	3,194.6	11,755.5	3,373.7	8,192.0	7,531.0							
	Relativo	9.4	34.5	9.9	24.1	22.1							
¿Cuenta con algún tipo de seguro de auto, casa, vida, gastos médicos, o algún otro seguro bancario o de alguna institución financiera privada que no sea del IMSS, ISSSTE, Seguro Popular, o algún seguro del gobierno?		Si	No										
Total	Absoluto	7,438.0	26,608.9										
	Relativo	21.8	78.2										
Del 0 a 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con esos seguros?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	183.5	0.1	2.0	159.0	55.0	821.7	357.6	660.9	1,326.0	402.1	3,347.0	123.1
	Relativo	2.5	0.0	0.0	2.1	0.7	11.0	4.8	8.9	17.8	5.4	45.0	1.7
¿Cuenta con alguna cuenta de ahorro para el retiro o Afore?		Si	No										
Total	Absoluto	16,593.2	17,453.7										
	Relativo	48.7	51.3										
Del 0 a 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su cuenta de ahorro para el retiro o Afore?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	1,774.1	96.2	223.8	539.6	184.3	2,055.1	715.0	1,286.7	3,135.1	1,642.2	4,759.5	181.5
	Relativo	10.7	0.6	1.3	3.3	1.1	12.4	4.3	7.8	18.9	9.9	28.7	1.1
¿En los últimos doce meses usted...		Prestó a conocidos	Ahorro en tandas	Ahorro en caja del trabajo	Ahorro en otro lugar (no bancos)	Empeño una joya o electrónico	Pidió prestado a una caja del trabajo	Pidió prestado a conocidos	Ninguna de las anteriores				
Total	Absoluto	2,188.5	4,628.2	2,768.6	2,458.6	1,299.7	816.1	2,028.9	17,858.3				
	Relativo	6.4	13.6	8.1	7.2	3.8	2.4	6.0	52.5				

## 7.2 Tabulados para usuarios de cuentas de depósito o ahorro 2019

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su cuenta de ...?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	446	111	89	58	201	1,667	954	2,022	6,564	5,048	14,327	14	
	Relativo	1.4	0.4	0.3	0.2	0.6	5.3	3.0	6.4	20.8	16.0	45.5	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que abran o contraten una cuenta de ahorro o depósito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	2,043	64	139	178	138	2,232	1,429	1,478	4,590	3,124	15,945	142	
	Relativo	6.5	0.2	0.4	0.6	0.4	7.1	4.5	4.7	14.6	9.9	50.6	0.5	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su cuenta?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisión	NS/NC
Total	Absoluto	4,466	1,034	3,348	2,572	940	4,118	871	747	672	308	7,986	2,995	1,447
	Relativo	14.2	3.3	10.6	8.2	3.0	13.1	2.8	2.4	2.1	1.0	25.4	9.5	4.6
¿Su cuenta le paga rendimientos o intereses?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	4,803	25,462	1,236										
	Relativo	15.2	80.8	3.9										
Del 0 al 10, ¿qué tan altos o bajos le parecen los rendimientos o intereses que recibe por su cuenta?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	821	85	277	261	345	1,081	320	178	287	597	530	22	
	Relativo	17.1	1.8	5.8	5.4	7.2	22.5	6.7	3.7	6.0	12.4	11.0	0.5	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil es utilizar su tarjeta de débito o nómina para realizar pagos o compras en establecimientos, comercios, tiendas en línea, aplicaciones móviles, etc.?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No la utiliza para compras o pagos	NS/NC
Total	Absoluto	1,343	60	81	703	88	577	628	1,358	3,068	2,900	18,824	1,812	58
	Relativo	4.3	0.2	0.3	2.2	0.3	1.8	2.0	4.3	9.7	9.2	59.8	5.8	0.2
¿En los últimos doce meses ha visitado alguna sucursal de ...?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	22,612	8,889	0										
	Relativo	71.8	28.2	0.0										
Por favor piense en la última vez que visitó alguna sucursal de .... Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio que le dieron en la sucursal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	896	79	110	80	196	1,082	1,220	1,467	3,311	2,945	11,215	9	
	Relativo	4.0	0.4	0.5	0.4	0.9	4.8	5.4	6.5	14.6	13.0	49.6	0.0	
Y del 0 al 10, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido en su última visita a la sucursal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	3,305	763	2,682	1,181	772	3,022	629	1,449	1,503	675	6,627	4	
	Relativo	14.6	3.4	11.9	5.2	3.4	13.4	2.8	6.4	6.6	3.0	29.3	0.0	

¿En los últimos doce meses ha utilizado algún cajero automático de ...?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	26,601	4,900	0									
	Relativo	84.4	15.6	0.0									
Pensando en su última visita al cajero, del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio de este?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	1,117	3	113	291	63	1,076	314	1,270	3,545	3,088	15,721	0
	Relativo	4.2	0.0	0.4	1.1	0.2	4.0	1.2	4.8	13.3	11.6	59.1	0.0
Y del 0 al 10, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para usarlo?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	1,890	514	2,382	1,516	663	2,589	548	1,263	1,767	492	12,960	18
	Relativo	7.1	1.9	9.0	5.7	2.5	9.7	2.1	4.7	6.6	1.9	48.7	0.1
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su cuenta de ahorro o depósito que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	4,411	27,090	0									
	Relativo	14.0	86.0	0.0									
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	2,735	1,677	0									
	Relativo	62.0	38.0	0.0									
¿En los últimos doce meses le ha sucedido que no le acepten pagar con su tarjeta de débito o nómina en establecimientos comerciales, porque solo aceptan pagos en efectivo, se cayó el sistema, se descompuso la terminal, etc.?		Si	No	No aplica									
Total	Absoluto	8,103	21,586	1,812									
	Relativo	25.7	68.5	5.8									
¿Y en los últimos doce meses le ha sucedido que le cobren una comisión o que le cobren más por pagar con tarjeta de débito o nómina que por pagar en efectivo en establecimientos comerciales?		Si	No	No aplica									
Total	Absoluto	6,740	22,949	1,812									
	Relativo	21.4	72.9	5.8									
Con respecto al estado de cuenta de su cuenta de ahorro o depósito, ¿cómo lo recibe: impreso o electrónico a través de internet y/o su celular?		Impreso	Electrónico	No lo recibe	Ambos								
Total	Absoluto	7,227	19,135	3,511	1,628								
	Relativo	22.9	60.7	11.1	5.2								
El estado de cuenta de su cuenta de ahorro o depósito, ¿lo revisa siempre, a veces, o no lo revisa?		Siempre lo revisa	A veces lo revisa	No lo revisa									
Total	Absoluto	13,738	10,869	3,384									
	Relativo	49.1	38.8	12.1									

Del 0 al 10, ¿qué tan claros le parecen los estados de cuenta de su cuenta de ahorro o depósito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NI
Total	Absoluto	292	1	23	166	97	619	275	1,311	3,177	3,045	15,549	51
	Relativo	1.2	0.0	0.1	0.7	0.4	2.5	1.1	5.3	12.9	12.4	63.2	0.2
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el tipo de su cuenta de ...? (Otro)		Cuenta o tarjeta de nómina	Cuenta o tarjeta de pensión	Apoyo o tarjeta para recibir apoyos del gobierno	Cuenta de ahorro	Cuenta de cheques/débito	Depósito o inversión a plazo fijo	Fondo de inversión	Tarjeta de Crédito	Préstamo Personal			
Total	Absoluto	13,300	3,960	845	9,499	3,681	119	36	1	33			
	Relativo	42.3	12.6	2.7	30.2	11.7	0.4	0.1	0.0	0.1			
Por favor dígame la razón por la que abrió esta cuenta de ahorro o depósito:		La abrió voluntariamente	Le abrieron la cuenta en su trabajo	El banco le pidió abrirla para acceder a un crédito	Otra								
Total	Absoluto	14,042	16,807	551	101								
	Relativo	44.6	53.4	1.8	0.3								
Suponga que necesita hacer una llamada telefónica para realizar un pago o una compra. Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría por pagar con su tarjeta de débito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	10,970	363	587	865	331	3,257	1,302	1,397	4,026	1,313	5,956	1,135
	Relativo	34.8	1.2	1.9	2.7	1.1	10.3	4.1	4.4	12.8	4.2	18.9	3.6
Se puede dar el caso de que los bancos o instituciones financieras quiebren, ¿sabe que existe una institución que protegería sus ahorros en ese caso?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	11,306	20,195	0									
	Relativo	35.9	64.1	0.0									

## 7.3 Tabulados para usuarios de tarjetas de crédito 2019

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	300.7	0.0	69.1	9.8	101.0	427.1	249.6	455.6	1,470.2	976.6	3,481.2	55.0	
	Relativo	4.0	0.0	0.9	0.1	1.3	5.6	3.3	6.0	19.4	12.9	45.8	0.7	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que soliciten o contraten una tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	801.3	103.2	2.2	88.1	74.7	711.7	244.1	485.9	1,104.8	634.4	3,295.9	49.6	
	Relativo	10.5	1.4	0.0	1.2	1.0	9.4	3.2	6.4	14.5	8.4	43.4	0.7	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	2,082.9	242.2	1,167.8	639.4	317.0	1,177.4	150.5	218.2	47.8	41.6	1,348.2	0.0	162.8
	Relativo	27.4	3.2	15.4	8.4	4.2	15.5	2.0	2.9	0.6	0.5	17.7	0.0	2.1
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	2,261.6	362.0	1,028.0	753.4	297.1	926.9	223.8	370.0	37.6	59.5	1,000.0	276.1	
	Relativo	29.8	4.8	13.5	9.9	3.9	12.2	2.9	4.9	0.5	0.8	13.2	3.6	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil es utilizar su tarjeta de crédito para realizar pagos o compras en establecimientos, comercios, tiendas en línea, aplicaciones móviles, etc.?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	445.2	41.1	18.8	67.9	8.8	146.1	84.6	121.3	824.0	552.5	5,126.5	133.4	25.8
	Relativo	5.9	0.5	0.2	0.9	0.1	1.9	1.1	1.6	10.8	7.3	67.5	1.8	0.3
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su tarjeta de crédito que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	1,567.3	5,895.2	0.0										
	Relativo	21.0	79.0	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	1,041.1	526.2	0.0										
	Relativo	66.4	33.6	0.0										
¿En los últimos doce meses le ha sucedido que no le acepten pagar con su tarjeta de crédito en establecimientos comerciales, porque solo aceptan pagos en efectivo, se cayó el sistema, se descompuso la terminal, etc.?		Si	No	No aplica										
Total	Absoluto	2,180.9	5,281.6	133.4										
	Relativo	28.7	69.5	1.8										
¿Y en los últimos doce meses le ha sucedido que le cobren una comisión o que le cobren más por pagar con su tarjeta de crédito que por pagar en efectivo en establecimientos comerciales?		Si	No	No aplica										

Total	Absoluto	2,697.4	4,898.5	0.0										
	Relativo	35.5	64.5	0.0										
<b>Respecto a los pagos que ha hecho en cada periodo a su tarjeta de crédito, durante el último año, usted generalmente:</b>		<b>Pagó el total de la tarjeta</b>	<b>Pago al menos el mínimo</b>	<b>Se atrasó en el pago de la tarjeta</b>	<b>No ha podido pagar</b>	<b>NS/NI</b>								
Total	Absoluto	4,212.1	2,738.6	441.7	0.1	203.4								
	Relativo	55.5	36.1	5.8	0.0	2.7								
<b>Suponga que necesita realizar un pago o una compra a través de una llamada telefónica. Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría al realizar esta operación con su tarjeta de crédito?</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>NS/NC</b>	
Total	Absoluto	3,376.2	137.5	153.0	224.3	51.6	956.7	263.0	291.0	864.2	313.5	894.3	70.7	
	Relativo	44.4	1.8	2.0	3.0	0.7	12.6	3.5	3.8	11.4	4.1	11.8	0.9	
<b>¿En el último año usted ha realizado "Compras a meses sin intereses" con su tarjeta?</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>NS/NI</b>										
Total	Absoluto	4,015.1	3,513.9	66.9										
	Relativo	52.9	46.3	0.9										
<b>¿Y en el último año usted ha utilizado beneficios como: "Puntos", "Descuentos especiales", "Beneficios para viajar", "Preventas", con su tarjeta?</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>NS/NI</b>										
Total	Absoluto	2,728.8	4,841.4	25.7										
	Relativo	35.9	63.7	0.3										

## 7.4 Tabulados para usuarios de créditos hipotecarios 2019

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	688.7	132.0	48.6	80.6	85.7	585.0	185.1	216.1	1,603.8	492.0	1,730.2	0.3	
	Relativo	11.8	2.3	0.8	1.4	1.5	10.0	3.2	3.7	27.4	8.4	29.6	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	784.9	2.9	124.3	100.4	44.3	824.5	159.1	251.2	1,074.6	277.1	2,201.4	3.3	
	Relativo	13.4	0.0	2.1	1.7	0.8	14.1	2.7	4.3	18.4	4.7	37.6	0.1	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	2,457.5	400.4	750.5	200.3	201.4	574.5	18.8	81.7	123.3	0.9	1,024.9	0.0	13.7
	Relativo	42.0	6.8	12.8	3.4	3.4	9.8	0.3	1.4	2.1	0.0	17.5	0.0	0.2
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	3,179.2	272.1	802.7	358.0	150.7	437.1	104.0	67.9	107.8	1.2	339.4	28.0	
	Relativo	54.4	4.7	13.7	6.1	2.6	7.5	1.8	1.2	1.8	0.0	5.8	0.5	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	651.0	21.5	69.9	207.5	198.1	662.8	21.8	124.7	610.9	537.4	2,742.4	0.0	
	Relativo	11.1	0.4	1.2	3.5	3.4	11.3	0.4	2.1	10.4	9.2	46.9	0.0	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito hipotecario que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	1,314.5	4,533.4	0.0										
	Relativo	22.5	77.5	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	249.4	1,065.1	0.0										
	Relativo	19.0	81.0	0.0										
Respecto al pago de su crédito hipotecario en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	4,693.4	930.6	194.2	29.3	0.5								
	Relativo	80.3	15.9	3.3	0.5	0.0								

## 7.5 Tabulados para usuarios de créditos personales 2019

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	150.5	8.6	8.8	7.2	18.4	80.6	82.9	64.4	238.8	131.0	623.6	3.1	
	Relativo	10.6	0.6	0.6	0.5	1.3	5.7	5.8	4.5	16.8	9.2	44.0	0.2	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	259.8	0.0	37.5	14.2	4.6	83.8	62.6	93.4	140.4	156.7	562.0	2.9	
	Relativo	18.3	0.0	2.6	1.0	0.3	5.9	4.4	6.6	9.9	11.0	39.6	0.2	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	359.9	64.3	182.8	163.5	94.3	115.0	37.0	22.9	33.8	17.0	260.7	0.0	66.9
	Relativo	25.4	4.5	12.9	11.5	6.6	8.1	2.6	1.6	2.4	1.2	18.4	0.0	4.7
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	394.0	65.8	255.3	63.6	61.6	96.7	27.9	59.2	22.9	24.3	287.1	59.7	
	Relativo	27.8	4.6	18.0	4.5	4.3	6.8	2.0	4.2	1.6	1.7	20.2	4.2	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	90.1	2.6	28.0	27.0	4.1	51.6	11.5	64.1	127.8	156.5	851.9	2.8	
	Relativo	6.4	0.2	2.0	1.9	0.3	3.6	0.8	4.5	9.0	11.0	60.1	0.2	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito personal que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	196.9	1,221.1	0.0										
	Relativo	13.9	86.1	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	37.1	159.8	0.0										
	Relativo	18.9	81.1	0.0										
Respecto al pago de su crédito personal en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	1,144.8	232.6	16.1	0.0	24.5								
	Relativo	80.7	16.4	1.1	0.0	1.7								
¿En el último año ha contratado algún crédito personal de plazo menor a dos meses para pagar algún otro crédito?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	97.7	1,320.3	0.0										
	Relativo	6.9	93.1	0.0										

## 7.6 Tabulados para usuarios de créditos de nómina 2019

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	20.2	0.0	8.6	0.8	0.7	78.0	52.1	56.6	208.7	149.7	856.2	4.4	
	Relativo	1.4	0.0	0.6	0.1	0.0	5.4	3.6	3.9	14.5	10.4	59.6	0.3	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	90.0	0.6	12.1	1.7	4.1	90.5	11.0	95.4	234.7	132.2	760.3	3.3	
	Relativo	6.3	0.0	0.8	0.1	0.3	6.3	0.8	6.6	16.3	9.2	52.9	0.2	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	190.6	44.8	150.3	40.6	105.2	224.1	40.3	54.1	109.9	8.1	370.9	0.0	97.2
	Relativo	13.3	3.1	10.5	2.8	7.3	15.6	2.8	3.8	7.7	0.6	25.8	0.0	6.8
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen los intereses que le cobran por su crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	194.8	26.3	128.5	87.6	56.0	324.0	67.7	44.4	76.2	1.0	342.3	87.2	
	Relativo	13.6	1.8	8.9	6.1	3.9	22.6	4.7	3.1	5.3	0.1	23.8	6.1	
Del 0 al 10, ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	43.7	29.1	4.9	0.7	7.2	81.3	29.5	54.6	128.2	132.3	855.6	69.1	
	Relativo	3.0	2.0	0.3	0.1	0.5	5.7	2.1	3.8	8.9	9.2	59.6	4.8	
En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito de nómina que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?¿		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	81.2	1,354.9	0.0										
	Relativo	5.7	94.3	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	29.0	52.3	0.0										
	Relativo	35.7	64.3	0.0										
Respecto al pago de su crédito de nómina en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	1,356.4	65.1	2.2	0.0	12.5								
	Relativo	94.4	4.5	0.2	0.0	0.9								

## 7.7 Tabulados para usuarios de créditos automotrices 2019

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	2.2	0.0	1.3	0.0	0.0	37.3	8.7	95.4	380.8	133.5	394.9	0.0	
	Relativo	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0	3.5	0.8	9.1	36.1	12.7	37.5	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	128.9	0.0	0.4	0.0	15.3	49.3	0.9	45.6	367.9	102.6	343.3	0.0	
	Relativo	12.2	0.0	0.0	0.0	1.5	4.7	0.1	4.3	34.9	9.7	32.6	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	226.9	37.7	246.9	58.4	82.6	131.3	25.1	17.0	81.2	0.0	110.0	0.0	37.2
	Relativo	21.5	3.6	23.4	5.5	7.8	12.5	2.4	1.6	7.7	0.0	10.4	0.0	3.5
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	228.3	29.1	234.3	37.0	110.2	144.0	21.1	7.5	99.5	14.1	92.0	37.2	
	Relativo	21.7	2.8	22.2	3.5	10.5	13.7	2.0	0.7	9.4	1.3	8.7	3.5	
Del 0 al 10, ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	3.7	2.2	129.6	37.0	42.4	59.4	59.9	90.3	120.2	58.9	450.5	0.0	
	Relativo	0.4	0.2	12.3	3.5	4.0	5.6	5.7	8.6	11.4	5.6	42.7	0.0	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito de automóvil que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	55.6	998.6	0.0										
	Relativo	5.3	94.7	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	42.3	13.3	0.0										
	Relativo	76.0	24.0	0.0										
Respecto al pago de su crédito de automóvil en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	861.8	187.5	4.9	0.0	0.0								
	Relativo	81.8	17.8	0.5	0.0	0.0								

## 7.8 Tabulados de preguntas generales 2020

Teniendo en cuenta todos los servicios financieros que dijo tener actualmente, en general, del 0 al 10 ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con esos servicios financieros?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	973	57	114	179	592	2,330	1,332	2,627	9,468	4,920	13,729	250
	Relativo	2.7	0.2	0.3	0.5	1.6	6.4	3.6	7.2	25.9	13.5	37.5	0.7
¿En los últimos doce meses ha hablado a la línea telefónica de algún banco o institución con la que contrató alguno de los servicios que actualmente tiene?		Si	No										
Total	Absoluto	7,704	28,868										
	Relativo	21.1	78.9										
Pensando en la última llamada que hizo, del 0 al 10, ¿cómo calificaría la facilidad de uso de la línea telefónica?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	1,456	153	127	388	180	653	308	823	1,350	273	1,992	0
	Relativo	18.9	2.0	1.7	5.0	2.3	8.5	4.0	10.7	17.5	3.5	25.9	0.0
¿En los últimos doce meses ha visitado la página de internet de cualquier banco o institución con la que contrató alguno de los servicios que tiene actualmente?		Si	No										
Total	Absoluto	9,338	27,234										
	Relativo	25.5	74.5										
Pensando en la última vez que visitó una página de internet, del 0 al 10, ¿cómo calificaría la facilidad de uso de la página de internet?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	455	95	71	46	451	380	353	789	1,639	1,364	3,695	0
	Relativo	4.9	1.0	0.8	0.5	4.8	4.1	3.8	8.4	17.6	14.6	39.6	0.0
¿En los últimos doce meses ha utilizado alguna aplicación móvil (en su celular o tableta) de cualquier banco o institución con la que contrató alguno de los servicios que tiene actualmente?		Si	No										
Total	Absoluto	17,636	18,936										
	Relativo	48.2	51.8										
Pensando en la última vez que utilizó una aplicación móvil, del 0 al 10, ¿cómo calificaría la facilidad de uso de la aplicación móvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	270	0	4	144	20	701	540	860	2,238	2,432	10,318	108
	Relativo	1.5	0.0	0.0	0.8	0.1	4.0	3.1	4.9	12.7	13.8	58.5	0.6
En una escala del 0 al 10, ¿qué tantos conocimientos de finanzas personales cree usted que tiene?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	8,342	117	915	1,086	1,804	7,047	2,010	4,053	5,556	1,336	4,192	116
	Relativo	22.8	0.3	2.5	3.0	4.9	19.3	5.5	11.1	15.2	3.7	11.5	0.3
Imagine que usted recibe un regalo de 1000 pesos pero tiene que esperar un año para obtenerlo y la inflación es del 3 por ciento anual. Después de un año, va a poder comprar...		Más de lo que podría comprar hoy	La misma cantidad	Menos de lo que podría comprar hoy	NS/NI								

Total	Absoluto	5,076	5,020	24,772	1,704								
	Relativo	13.9	13.7	67.7	4.7								
Supongamos que usted pone 100 pesos en una cuenta de ahorros con una tasa de interés del 2% anual. Usted no realiza ningún otro depósito en esta cuenta y tampoco retira nada de dinero. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año?		102	Otras respuestas	No contestó	NS/NI								
Total	Absoluto	7,871	14,383	621	13,697								
	Relativo	21.5	39.3	1.7	37.5								
Por favor dígame si esta frase es verdadera o falsa: "Es menos probable que usted pierda todo su dinero si lo ahorra en varios lugares"		Verdadero	Falso	No sabe	Prefiere no responder								
Total	Absoluto	11,327	23,265	1,892	88								
	Relativo	31.0	63.6	5.2	0.2								
Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría si tuviera que hacer depósitos o pagos de dinero en una sucursal bancaria?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	4,519	171	399	338	396	3,208	1,556	2,344	6,008	2,460	14,780	393
	Relativo	12.4	0.5	1.1	0.9	1.1	8.8	4.3	6.4	16.4	6.7	40.4	1.1
Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría si tuviera que hacer transferencias o pagos a través de la página de internet de un banco?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	10,122	216	1,048	618	651	4,431	1,370	1,709	6,150	1,748	7,390	1,120
	Relativo	27.7	0.6	2.9	1.7	1.8	12.1	3.7	4.7	16.8	4.8	20.2	3.1
Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría si tuviera que retirar dinero en efectivo de un cajero automático?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	4,418	162	722	680	842	3,935	1,427	2,169	5,448	3,116	12,977	678
	Relativo	12.1	0.4	2.0	1.9	2.3	10.8	3.9	5.9	14.9	8.5	35.5	1.9
Cuando alguna institución financiera lo contacta vía telefónica para ofrecerle un producto, beneficio o promoción, del 0 al 10 ¿qué tan agradables o desagradables le parecen estas llamadas?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	18,824	641	1,679	2,118	1,013	4,516	959	1,455	1,495	643	2,705	524
	Relativo	51.5	1.8	4.6	5.8	2.8	12.3	2.6	4.0	4.1	1.8	7.4	1.4
Si tuviera un problema con algún servicio que contrató en algún banco o institución financiera, del 0 al 10, ¿qué tanto confía o desconfía en que las autoridades podrían ayudarlo a solucionar su problema?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	11,808	541	1,320	1,308	1,143	6,593	2,109	2,503	3,135	652	4,753	706
	Relativo	32.3	1.5	3.6	3.6	3.1	18.0	5.8	6.8	8.6	1.8	13.0	1.9
¿Aproximadamente hace cuantos años contrató por primera vez algún servicio financiero con algún banco o institución financiera?		Menos de 1 año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 años o más	No recuerda
Total	Absoluto	1,388	3,409	2,286	2,813	2,772	2,864	1,973	919	1,766	205	15,063	1,113
	Relativo	3.8	9.3	6.3	7.7	7.6	7.8	5.4	2.5	4.8	0.6	41.2	3.0
¿Qué tipo de servicio fue el que contrató por primera vez?		Cuenta de depósito / ahorro	Tarjeta de crédito	Crédito hipotecario	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito automotriz	Otro	NS/NI				

Total	Absoluto	0	3,880	1,444	3,248	4,784	659	469	599				
	Relativo	0.0	25.7	9.6	21.5	31.7	4.4	3.1	4.0				
¿Cuál de las siguientes instituciones públicas es la encargada de proteger a los usuarios de servicios financieros?		CNBV	Condusef	Banxico	Profeco	No sabe							
Total	Absoluto	3,254	13,580	3,427	8,279	8,032							
	Relativo	8.9	37.1	9.4	22.6	22.0							
¿En los últimos doce meses usted...		Prestó a conocidos	Ahorro en tandas	Ahorro en caja del trabajo	Ahorro en otro lugar (no bancos)	Empeño una joya o electrónico	Pidió prestado a una caja del trabajo	Pidió prestado a conocidos	NS/NI				
Total	Absoluto	2,362	5,132	2,893	2,391	1,820	494	2,184	19,297				
	Relativo	6.5	14.0	7.9	6.5	5.0	1.3	6.0	52.8				
Desde que inició la epidemia de Covid-19, ¿usted ha tenido alguna dificultad económica? (por ejemplo, perder su empleo, una reducción del salario, tener que cerrar un negocio, realizar gastos médicos o funerarios, etc.)P28. ¿En los últimos doce meses usted...		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	19,092	17,432	48									
	Relativo	52.2	47.7	0.1									
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que pedir prestado a sus familiares o amigos?		Si	No										
Total	Absoluto	7,925	11,167										
	Relativo	41.5	58.5										
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que utilizar dinero ahorrado o redujo sus gastos?		Si	No										
Total	Absoluto	12,887	6,205										
	Relativo	67.5	32.5										
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que vender o empeñar algún bien?		Si	No										
Total	Absoluto	5,025	14,067										
	Relativo	26.3	73.7										
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que solicitar un adelanto de su salario, trabajar horas extras o tener un empleo adicional?		Si	No										
Total	Absoluto	4,540	14,552										
	Relativo	23.8	76.2										
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que hacer retiros parciales de su Afore?		Si	No										
Total	Absoluto	1,366	17,726										
	Relativo	7.2	92.8										
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que solicitar un crédito o utilizar más su tarjeta de crédito?		Si	No										
Total	Absoluto	1,350	17,741										
	Relativo	7.1	92.9										

¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que solicitar un apoyo del gobierno federal?		Si	No										
Total	Absoluto	1,997	17,095										
	Relativo	10.5	89.5										
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que (otro)?		Si	No										
Total	Absoluto	997	18,095										
	Relativo	5.2	94.8										
¿Y para superar esta dificultad usted ha tenido que (Ninguna de las anteriores)?		Si	No										
Total	Absoluto	990	18,102										
	Relativo	5.2	94.8										

## 7.9 Tabulados para usuarios de cuentas de depósito y ahorro 2020

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su cuenta de ...?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total Absoluto	650	109	108	300	121	1,503	1,194	1,713	5,726	5,212	17,623	117	
Relativo	1.9	0.3	0.3	0.9	0.4	4.4	3.5	5.0	16.7	15.2	51.3	0.3	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que abran o contraten una cuenta de ahorro o depósito?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total Absoluto	2,035	277	275	211	127	2,167	940	2,275	4,733	4,365	16,804	168	
Relativo	5.9	0.8	0.8	0.6	0.4	6.3	2.7	6.6	13.8	12.7	48.9	0.5	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su cuenta?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisión	NS/NC
Total Absoluto	3,257	1,876	3,776	1,987	1,457	4,432	400	818	948	409	9,443	4,128	1,449
Relativo	9.5	5.5	11.0	5.8	4.2	12.9	1.2	2.4	2.8	1.2	27.5	12.0	4.2
¿Su cuenta le paga rendimientos o intereses?	Si	No	NS/NI										
Total Absoluto	3,909	29,233	1,236										
Relativo	11.4	85.0	3.6										
Del 0 al 10, ¿qué tan altos o bajos le parecen los rendimientos o intereses que recibe por su cuenta?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total Absoluto	993	142	471	132	35	753	84	418	297	66	519	0	
Relativo	25.4	3.6	12.0	3.4	0.9	19.3	2.2	10.7	7.6	1.7	13.3	0.0	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil es utilizar su tarjeta de débito o nómina para realizar pagos o compras en establecimientos, comercios, tiendas en línea, aplicaciones móviles, etc.?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No la utiliza para compras o pagos	NS/NC
Total Absoluto	1,086	15	79	254	246	837	667	884	1,963	2,646	23,398	2,250	53
Relativo	3.2	0.0	0.2	0.7	0.7	2.4	1.9	2.6	5.7	7.7	68.1	6.5	0.2
¿En los últimos doce meses ha visitado alguna sucursal de ...?	Si	No	NS/NI										
Total Absoluto	22,886	11,493	0										
Relativo	66.6	33.4	0.0										
Por favor piense en la última vez que visitó alguna sucursal de .... Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio que le dieron en la sucursal?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total Absoluto	816	367	15	255	107	1,573	454	1,419	3,260	2,974	11,627	20	
Relativo	3.6	1.6	0.1	1.1	0.5	6.9	2.0	6.2	14.2	13.0	50.8	0.1	
Y del 0 al 10, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido en su última visita a la sucursal?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	

Total	Absoluto	3,995	585	2,402	1,313	617	2,846	812	1,244	1,677	392	6,999	4	
	Relativo	17.5	2.6	10.5	5.7	2.7	12.4	3.5	5.4	7.3	1.7	30.6	0.0	
¿En los últimos doce meses ha utilizado algún cajero automático de ...?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	26,152	8,226	0										
	Relativo	76.1	23.9	0.0										
Pensando en su última visita al cajero, del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio de este?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	821	80	57	288	245	1,021	657	1,112	3,972	2,688	15,212	0	
	Relativo	3.1	0.3	0.2	1.1	0.9	3.9	2.5	4.3	15.2	10.3	58.2	0.0	
Y del 0 al 10, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para usarlo?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	2,493	1,062	2,491	820	537	2,218	863	1,513	1,781	1,044	11,291	39	
	Relativo	9.5	4.1	9.5	3.1	2.1	8.5	3.3	5.8	6.8	4.0	43.2	0.1	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su cuenta de ahorro o depósito que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	3,920	30,458	0										
	Relativo	11.4	88.6	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	2,158	1,762	0										
	Relativo	55.0	45.0	0.0										
¿En los últimos doce meses le ha sucedido que no le acepten pagar con su tarjeta de débito o nómina en establecimientos comerciales, porque solo aceptan pagos en efectivo, se cayó el sistema, se descompuso la terminal, etc.?		Si	No	No aplica										
Total	Absoluto	5,814	26,314	2,250										
	Relativo	16.9	76.5	6.5										
¿Y en los últimos doce meses le ha sucedido que le cobren una comisión o que le cobren más por pagar con tarjeta de débito o nómina que por pagar en efectivo en establecimientos comerciales?		Si	No	No aplica										
Total	Absoluto	6,419	25,709	2,250										
	Relativo	18.7	74.8	6.5										
Con respecto al estado de cuenta de su cuenta de ahorro o depósito, ¿cómo lo recibe: impreso o electrónico a través de internet y/o su celular?		Impreso	Electrónico	No lo recibe	Ambos									
Total	Absoluto	6,806	22,808	2,824	1,940									
	Relativo	19.8	66.3	8.2	5.6									

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el tipo de su cuenta de ...? (Otro)		Cuenta o tarjeta de nómina	Cuenta o tarjeta de pensión	Apoyo o tarjeta para recibir apoyos del gobierno	Cuenta de ahorro	Cuenta de cheques/débito	Depósito o inversión a plazo fijo	Fondo de inversión	Tarjeta de Crédito	Prestamo Personal				
Total	Absoluto	15,698	3,021	884	9,866	4,315	471	19	34	69				
	Relativo	45.7	8.8	2.6	28.7	12.6	1.4	0.1	0.1	0.2				
Por favor dígame la razón por la que abrió esta cuenta de ahorro o depósito:		La abrió voluntariamente	Le abrieron la cuenta en su trabajo	El banco le pidió abrirla para acceder a un crédito	Otra									
Total	Absoluto	17,213	16,323	523	319									
	Relativo	50.1	47.5	1.5	0.9									
Suponga que necesita hacer una llamada telefónica para realizar un pago o una compra. Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría por pagar con su tarjeta de débito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	11,705	335	791	628	815	3,450	715	1,325	3,698	1,254	7,887	1,774	
	Relativo	34.0	1.0	2.3	1.8	2.4	10.0	2.1	3.9	10.8	3.6	22.9	5.2	
Se puede dar el caso de que los bancos o instituciones financieras quiebren, ¿sabe que existe una institución que protegería sus ahorros en ese caso?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	13,051	21,328	0										
	Relativo	38.0	62.0	0.0										
Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su cuenta de ...?		1	2	3	4	5	NS/NI							
Total	Absoluto	355	897	4,202	13,797	15,106	21							
	Relativo	1.0	2.6	12.2	40.1	43.9	0.1							

## 7.10 Tabulados para usuarios de tarjetas de crédito 2020

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	281	24	5	12	169	324	245	845	1,782	533	3,852	0	
	Relativo	3.5	0.3	0.1	0.1	2.1	4.0	3.0	10.5	22.1	6.6	47.7	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que soliciten o contraten una tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	662	7	22	68	177	760	386	705	1,150	962	3,140	36	
	Relativo	8.2	0.1	0.3	0.8	2.2	9.4	4.8	8.7	14.2	11.9	38.9	0.4	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	1,553	444	1,100	904	268	1,412	344	274	266	100	1,023	210	175
	Relativo	19.2	5.5	13.6	11.2	3.3	17.5	4.3	3.4	3.3	1.2	12.7	2.6	2.2
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	1,826	565	1,177	507	513	1,462	186	219	251	34	1,028	305	
	Relativo	22.6	7.0	14.6	6.3	6.3	18.1	2.3	2.7	3.1	0.4	12.7	3.8	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil es utilizar su tarjeta de crédito para realizar pagos o compras en establecimientos, comercios, tiendas en línea, aplicaciones móviles, etc.?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	259	8	20	35	60	271	138	291	860	593	5,369	167	1
	Relativo	3.2	0.1	0.3	0.4	0.7	3.4	1.7	3.6	10.7	7.3	66.5	2.1	0.0
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su tarjeta de crédito que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	1,226	6,846	0										
	Relativo	15.2	84.8	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	1,029	197	0										
	Relativo	83.9	16.1	0.0										
¿En los últimos doce meses le ha sucedido que no le acepten pagar con su tarjeta de crédito en establecimientos comerciales, porque solo aceptan pagos en efectivo, se cayó el sistema, se descompuso la terminal, etc.?		Si	No	No aplica										
Total	Absoluto	1,318	6,588	167										
	Relativo	16.3	81.6	2.1										
¿Y en los últimos doce meses le ha sucedido que le cobren una comisión o que le cobren más por pagar con su tarjeta de crédito que por pagar en efectivo en establecimientos comerciales?		Si	No	No aplica										

Total	Absoluto	2,338	5,568	167										
	Relativo	29.0	69.0	2.1										
Respecto a los pagos que ha hecho en cada periodo a su tarjeta de crédito, durante el último año, usted generalmente:		Pagó el total de la tarjeta	Pago al menos el mínimo	Se atrasó en el pago de la tarjeta	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	4,759	2,431	573	0	310								
	Relativo	58.9	30.1	7.1	0.0	3.8								
Suponga que necesita realizar un pago o una compra a través de una llamada telefónica. Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría al realizar esta operación con su tarjeta de crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	3,363	107	271	236	188	936	402	478	542	190	1,019	341	
	Relativo	41.7	1.3	3.4	2.9	2.3	11.6	5.0	5.9	6.7	2.4	12.6	4.2	
¿Usted ha entrado a algún programa de apoyo para diferir o posponer el pago de esta tarjeta de crédito?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	974	7,098	0										
	Relativo	12.1	87.9	0.0										
Desde el inicio de la pandemia, ¿ha tenido dificultades económicas para realizar el pago de su tarjeta de crédito?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	2,754	5,304	15										
	Relativo	34.1	65.7	0.2										
¿En el último año usted ha realizado "Compras a meses sin intereses" con su tarjeta?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	4,535	3,538	0										
	Relativo	56.2	43.8	0.0										
¿Y en el último año usted ha utilizado beneficios como: "Puntos", "Descuentos especiales", "Beneficios para viajar", "Preventas", con su tarjeta?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	2,481	5,592	0										
	Relativo	30.7	69.3	0.0										
Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su tarjeta de crédito?		1	2	3	4	5	NS/NI							
Total	Absoluto	191	301	1,368	3,332	2,816	65							
	Relativo	2.4	3.7	16.9	41.3	34.9	0.8							

## 7.11 Tabulados para usuarios de créditos hipotecarios

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	584	44	26	173	188	573	362	239	1,003	380	2,473	9	
	Relativo	9.7	0.7	0.4	2.9	3.1	9.5	6.0	3.9	16.6	6.3	40.9	0.2	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	1,092	26	18	82	94	635	234	388	724	416	2,287	59	
	Relativo	18.0	0.4	0.3	1.3	1.5	10.5	3.9	6.4	12.0	6.9	37.8	1.0	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	2,801	114	555	388	270	738	98	293	104	27	587	48	30
	Relativo	46.3	1.9	9.2	6.4	4.5	12.2	1.6	4.8	1.7	0.4	9.7	0.8	0.5
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su crédito hipotecario?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	2,951	266	435	352	316	833	48	143	94	0	579	37	
	Relativo	48.7	4.4	7.2	5.8	5.2	13.8	0.8	2.4	1.5	0.0	9.6	0.6	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	455	40	95	131	166	616	86	494	476	672	2,823	0	
	Relativo	7.5	0.7	1.6	2.2	2.7	10.2	1.4	8.2	7.9	11.1	46.6	0.0	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito hipotecario que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	1,423	4,631	0										
	Relativo	23.5	76.5	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	705	717	0										
	Relativo	49.6	50.4	0.0										
Respecto al pago de su crédito hipotecario en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	4,659	1,190	176	28	0								
	Relativo	77.0	19.7	2.9	0.5	0.0								
¿Usted ha entrado a algún programa de apoyo para diferir o posponer los pagos de su crédito hipotecario?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	1,136	4,915	2										
	Relativo	18.8	81.2	0.0										

¿Usted ha entrado a algún programa de apoyo para diferir o posponer los pagos de su crédito hipotecario?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	2,138	3,908	7									
	Relativo	35.3	64.6	0.1									
Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su crédito hipotecario?		1	2	3	4	5	NS/NI						
Total	Absoluto	500	354	1,607	2,007	1,563	23						
	Relativo	8.3	5.9	26.5	33.1	25.8	0.4						

## 7.12 Tabulados para usuarios de créditos personales

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	62	2	5	23	5	76	34	224	241	132	802	0	
	Relativo	3.9	0.1	0.3	1.5	0.3	4.8	2.1	14.0	15.0	8.2	49.9	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	255	16	18	28	9	75	78	69	301	72	620	66	
	Relativo	15.9	1.0	1.1	1.8	0.6	4.7	4.9	4.3	18.8	4.5	38.6	4.1	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	397	60	176	73	67	283	39	37	100	48	285	31	11
	Relativo	24.7	3.7	10.9	4.5	4.2	17.6	2.5	2.3	6.2	3.0	17.8	1.9	0.7
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	414	174	140	72	74	227	39	66	36	64	286	13	
	Relativo	25.8	10.9	8.7	4.5	4.6	14.1	2.4	4.1	2.2	4.0	17.8	0.8	
Del 0 al 10, para usted ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito personal?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	161	1	4	39	18	173	12	19	261	66	850	2	
	Relativo	10.0	0.1	0.2	2.4	1.1	10.8	0.8	1.2	16.2	4.1	52.9	0.1	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito personal que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	124	1,483	0										
	Relativo	7.7	92.3	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	59	65	0										
	Relativo	47.8	52.2	0.0										
Respecto al pago de su crédito personal en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	1,179	406	12	7	3								
	Relativo	73.4	25.2	0.7	0.4	0.2								
¿En el último año ha contratado algún crédito personal de plazo menor a dos meses para pagar algún otro crédito?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	81	1,523	2										
	Relativo	5.1	94.8	0.1										

¿Usted ha entrado a algún programa de apoyo para diferir o posponer los pagos de su crédito personal?		Si	No	No aplica									
Total	Absoluto	67	1,537	2									
	Relativo	4.2	95.7	0.1									
Desde el inicio de la pandemia, ¿ha tenido dificultades económicas para realizar los pagos de su crédito personal?		1	2	3	4	5	NS/NI						
Total	Absoluto	28	60	388	585	540	5						
	Relativo	1.7	3.8	24.2	36.4	33.6	0.3						

## 7.13 Tabulados para usuarios de créditos de nómina

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	88	1	10	13	7	58	32	38	294	100	984	11	
	Relativo	5.4	0.1	0.6	0.8	0.4	3.5	2.0	2.3	18.0	6.1	60.1	0.7	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	148	8	12	7	17	35	28	112	240	237	772	19	
	Relativo	9.1	0.5	0.8	0.4	1.1	2.2	1.7	6.9	14.6	14.5	47.2	1.2	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	323	29	193	83	50	222	39	24	58	10	528	33	43
	Relativo	19.7	1.8	11.8	5.1	3.1	13.5	2.4	1.5	3.5	0.6	32.3	2.0	2.6
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	304	55	176	145	41	173	126	45	35	6	466	63	
	Relativo	18.6	3.4	10.8	8.9	2.5	10.6	7.7	2.8	2.2	0.4	28.5	3.8	
Del 0 al 10, ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito de nómina?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	59	5	10	37	17	71	12	34	119	72	1,170	29	
	Relativo	3.6	0.3	0.6	2.2	1.1	4.3	0.7	2.1	7.3	4.4	71.5	1.8	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito de nómina que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	115	1,521	0										
	Relativo	7.0	93.0	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	57	58	0										
	Relativo	49.9	50.1	0.0										
Respecto al pago de su crédito de nómina en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	1,346	212	3	11	64								
	Relativo	82.3	13.0	0.2	0.7	3.9								
Para este crédito, ¿usted ha entrado a algún programa de apoyo para diferir o posponer los pagos de su crédito de nómina?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	58	1,552	26										
	Relativo	3.6	94.9	1.6										

Desde el inicio de la pandemia, ¿ha tenido dificultades económicas para realizar los pagos de su crédito de nómina?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	410	1,200	26									
	Relativo	25.1	73.4	1.6									
Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de nómina?		1	2	3	4	5	NS/NI						
Total	Absoluto	60	66	214	581	684	31						
	Relativo	3.6	4.0	13.1	35.5	41.8	1.9						

## 7.14 Tabulados para usuarios de créditos automotrices

Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	40	0	3	33	9	26	34	100	344	163	431	0	
	Relativo	3.3	0.0	0.2	2.8	0.7	2.2	2.9	8.5	29.1	13.8	36.4	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para que contraten un crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	122	0	0	0	43	91	48	88	186	209	396	0	
	Relativo	10.3	0.0	0.0	0.0	3.7	7.7	4.1	7.4	15.7	17.6	33.5	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No cobra comisiones	NS/NC
Total	Absoluto	142	55	226	179	117	222	1	50	29	2	130	31	0
	Relativo	12.0	4.7	19.1	15.1	9.9	18.7	0.0	4.3	2.5	0.2	11.0	2.6	0.0
Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	218	120	270	68	82	189	47	45	19	2	123	0	
	Relativo	18.4	10.2	22.8	5.8	6.9	16.0	3.9	3.8	1.6	0.2	10.4	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	63	0	22	24	0	199	13	27	177	232	426	0	
	Relativo	5.3	0.0	1.8	2.0	0.0	16.8	1.1	2.2	15.0	19.6	36.0	0.0	
¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito de automóvil que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	133	1,050	0										
	Relativo	11.3	88.7	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	80	54	0										
	Relativo	59.7	40.3	0.0										
Respecto al pago de su crédito de automóvil en el último año, usted:		Siempre pagó puntualmente	A veces se atrasó en sus pagos	Casi siempre se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NI								
Total	Absoluto	856	305	16	7	0								
	Relativo	72.3	25.8	1.3	0.6	0.0								
Para este crédito, ¿usted ha entrado a algún programa de apoyo para diferir o posponer los pagos de su crédito de automóvil?		Si	No	NS/NI										

Total	Absoluto	118	1,065	0										
	Relativo	10.0	90.0	0.0										
<b>Desde el inicio de la pandemia, ¿ha tenido dificultades económicas para realizar los pagos de su crédito de automóvil?</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>NS/NI</b>										
Total	Absoluto	451	732	0										
	Relativo	38.1	61.9	0.0										
<b>Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de automóvil?</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NS/NI</b>							
Total	Absoluto	60	38	251	400	434	0							
	Relativo	5.1	3.2	21.2	33.8	36.6	0.0							



BANCO DE MÉXICO®

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