



BANCO DE MÉXICO®

# Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros 2021

**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 los años 2019, 2020 y 2021.<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. El número de observaciones de cada encuesta, así como la representatividad obtenida por estas para cada período fue el siguiente: 2,072 observaciones en 2019 (con representatividad de 34,046,844 personas), 2,075 observaciones en 2020 (con representatividad de 36,571,836 personas), y 2,071 observaciones en 2021 (con representatividad de 36,385,384 personas). 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 de satisfacción para grupos poblacionales.....                                  | 9  |
| 3.1 Indicadores agregados de satisfacción para el total de usuarios.....                       | 9  |
| 3.2 Indicadores de satisfacción para diversos segmentos sociodemográficos .....                | 10 |
| 3.2.1 Indicadores de satisfacción por grupo de edad.....                                       | 10 |
| 3.2.2 Indicadores de satisfacción por género.....  | 12 |
| 3.2.3 Indicadores de satisfacción para usuarios de diferente nivel educativo.....              | 14 |
| 3.2.4 Indicadores de satisfacción por nivel socioeconómico .....                               | 16 |
| 4. Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero.....                            | 18 |
| 4.1 Concentrado de indicadores principales por tipo de servicio financiero.....                | 18 |
| 4.2 Porcentaje de usuarios satisfechos .....   | 19 |
| 4.3 Porcentaje de usuarios promotores.....   | 21 |
| 4.4 Porcentaje de usuarios con problemas .....   | 23 |
| 4.5 Indicadores de funcionalidad y accesibilidad .....   | 24 |
| 4.6 Indicadores de costos .....  | 26 |
| 5. Indicadores de satisfacción adicionales .....   | 29 |
| 5.1 Indicadores de satisfacción para usuarios identificados como posiblemente vulnerables..... | 29 |
| 5.1.1 Usuarios de 60 años y más .....  | 29 |
| 5.1.2 Usuarios sin acceso a internet.....  | 31 |
| 5.1.3 Usuarios en situación de vulnerabilidad financiera.....                                  | 33 |
| 5.2 Educación financiera de los usuarios de servicios financieros .....                        | 34 |

|   |    |
|---|----|
| 5.3 Satisfacción de acuerdo al uso de medios informales de ahorro y crédito .....             | 36 |
| 5.4 indicadores de satisfacción de los usuarios ante la contingencia sanitaria Covid-19 ..... | 37 |
| 5.5 Razón de apertura de cuenta .....   | 39 |
| 5.6 Satisfacción de acuerdo al comportamiento de pago de los usuarios de servicios de crédito | 39 |
| 5.7 Antigüedad en el sistema financiero .....   | 41 |
| 5.8 Confianza en autoridades .....  | 42 |
| 5.9 Llamadas telefónicas .....  | 43 |
| 6. Facilidad en el uso de canales de atención, servicio y medios de pago .....                | 44 |
| 7. Apéndice: Información metodológica.....  | 48 |
| 7.1 Diseño muestral de las encuestas .....  | 48 |
| 7.2 Metodología de levantamiento .....  | 50 |
| 7.3 Factores de expansión .....   | 50 |
| 7.4 Cálculo de indicadores.....   | 50 |
| 7.4.1 Índices basados en porcentajes.....   | 51 |
| 7.4.2 Índices basados en promedios .....  | 51 |
| 8. Tabulados .....  | 52 |
| 8.1 Tabulados de preguntas generales 2021.....  | 52 |
| 8.2 Tabulados para usuarios de cuentas de depósito y ahorro 2021 .....                        | 55 |
| 8.3 Tabulados para usuarios de tarjetas de crédito 2021 .....                                 | 59 |
| 8.4 Tabulados para usuarios de créditos hipotecarios 2021.....                                | 61 |
| 8.5 Tabulados para usuarios de créditos personales 2021 .....                                 | 63 |
| 8.6 Tabulados para usuarios de créditos de nómina 2021.....                                   | 65 |
| 8.7 Tabulados para usuarios de créditos automotrices 2021 .....                               | 67 |

# 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.

Este documento forma parte de la serie de reportes de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros. El primero de estos documentos fue publicado en 2020 y en dicho documento se muestran los resultados de la *Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros*, la cual fue realizada entre los usuarios de servicios financieros durante el IV trimestre de 2019 y 2020. Debido a la importancia de los resultados, los cuales se muestran en este documento, la *Encuesta* fue realizada nuevamente en 2021. A su vez, se presenta el seguimiento de los indicadores de los dos años previos.

Los resultados de la *Encuesta* son mostrados como indicadores de la evaluación de los usuarios sobre sus principales productos de depósito y crédito. La población objetivo de la *Encuesta* son los adultos con edades entre 18 y 70 años y que contaban con al menos alguno de los siguientes servicios financieros al momento de la entrevista: cuenta de depósito o ahorro; tarjeta de crédito; crédito hipotecario; crédito personal; crédito de nómina; o crédito automotriz.

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 de la construcción y levantamiento de la *Encuesta*, así como la metodología de construcción de los principales indicadores; la tercera sección presenta los resultados agregados de los indicadores, así como para diversos grupos sociodemográficos; la cuarta sección incluye indicadores de satisfacción y facilidad de uso y acceso, para cada uno de los servicios de depósito y crédito analizados; la quinta sección presenta indicadores de satisfacción adicionales para distintos grupos; la sexta sección presenta información relacionada con la facilidad del uso de canales de atención, así como medios de pago; la séptima sección muestra información metodológica sobre la recolección de la información y la construcción de los indicadores; por último, la octava sección presenta los tabulados de las distribuciones para las respuestas a cada pregunta de la *Encuesta* de 2021.

## 2. Metodología

En esta sección se introducen las características de la *Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros*, la cual es el insumo del cual se obtienen los indicadores de este reporte. Adicionalmente, se describe el método utilizado para el cálculo de los indicadores, así como la descripción de los principales indicadores.

### 2.1 Diseño y levantamiento de las encuestas

La *Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros* es realizada anualmente durante el último trimestre de cada año. La población objetivo son las personas adultas de nacionalidad mexicana con edades entre 18 y 70 años que al momento del levantamiento cuentan con al menos uno de los siguientes servicios financieros: cuenta de ahorro, de depósito, de nómina, tarjeta de débito, o tarjeta de apoyo gubernamental; tarjeta de crédito bancaria; crédito hipotecario o de vivienda; crédito personal; crédito de nómina; y/o crédito automotriz.

La encuesta tiene representatividad nacional al ser realizada en poblaciones de 50 mil habitantes o más. La encuesta fue diseñada para ser representativa para grupos por condición de actividad económica, género, edad, escolaridad y por tipo de servicio financiero.<sup>2</sup> En el apéndice metodológico se incluyen detalles más específicos de la encuesta.

La *Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros* ha sido realizada en tres ocasiones: 2019, 2020, y 2021. En 2019, se consideró una muestra de 2,072 observaciones, con una representatividad de 34,046,844 personas; en 2020, la muestra total fue de 2,075 observaciones, representando a 36,571,836 personas; en 2021, el tamaño de la muestra fue de 2,071 observaciones, con una representatividad de 36,385,384 personas. En el Cuadro 1 se muestra, para cada servicio de interés, el número de entrevistados que mencionó contar con cada uno de estos, así como la población representada. El total corresponde al número de observaciones total de la muestra, así como la población representada; es importante mencionar que este total no corresponde a la suma de las observaciones y poblaciones representadas de cada servicio, ya que existieron personas que declararon contar con más de un servicio financiero. (Cuadro 1).<sup>3</sup>

<sup>2</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, de 414 para la encuesta de 2020, y 412 en 2021. 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, 2,070 para el 2020, y 2,060 en 2021). No se consideraron dentro de la etapa del diseño del marco muestral a los usuarios de créditos de nómina y 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 la Sección 7 se presentan los errores máximos de estimación por tipo de servicio al 95% de confianza estadística.

<sup>3</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 los resultados de 2019 y 2020, y se consideraron las características de la ENIF 2021 para los resultados de 2021, para usuarios de al menos un servicio financiero y en poblaciones urbanas de 50,000 o más habitantes.

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

| Servicio                   | 2019          |                        | 2020          |                        | 2021          |                        |
|----------------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|
|                            | Observaciones | Población representada | Observaciones | Población representada | Observaciones | Población representada |
| Cuentas de ahorro/depósito | 1,691         | 31,501,300             | 1,602         | 34,378,348             | 1,786         | 34,094,248             |
| Tarjetas de crédito        | 544           | 7,595,926              | 533           | 8,072,683              | 157           | 3,229,115              |
| Créditos hipotecarios      | 422           | 5,847,955              | 484           | 6,053,633              | 649           | 9,194,986              |
| Créditos personales        | 498           | 1,417,977              | 450           | 1,606,490              | 531           | 5,442,775              |
| Créditos de nómina         | 398           | 1,436,125              | 382           | 1,636,013              | 457           | 2,382,475              |
| Créditos automotrices      | 128           | 1,054,179              | 123           | 1,183,432              | 384           | 1,724,982              |
| <b>Total</b>               | <b>2,072</b>  | <b>34,046,844</b>      | <b>2,075</b>  | <b>36,571,836</b>      | <b>2,071</b>  | <b>36,385,384</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.

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

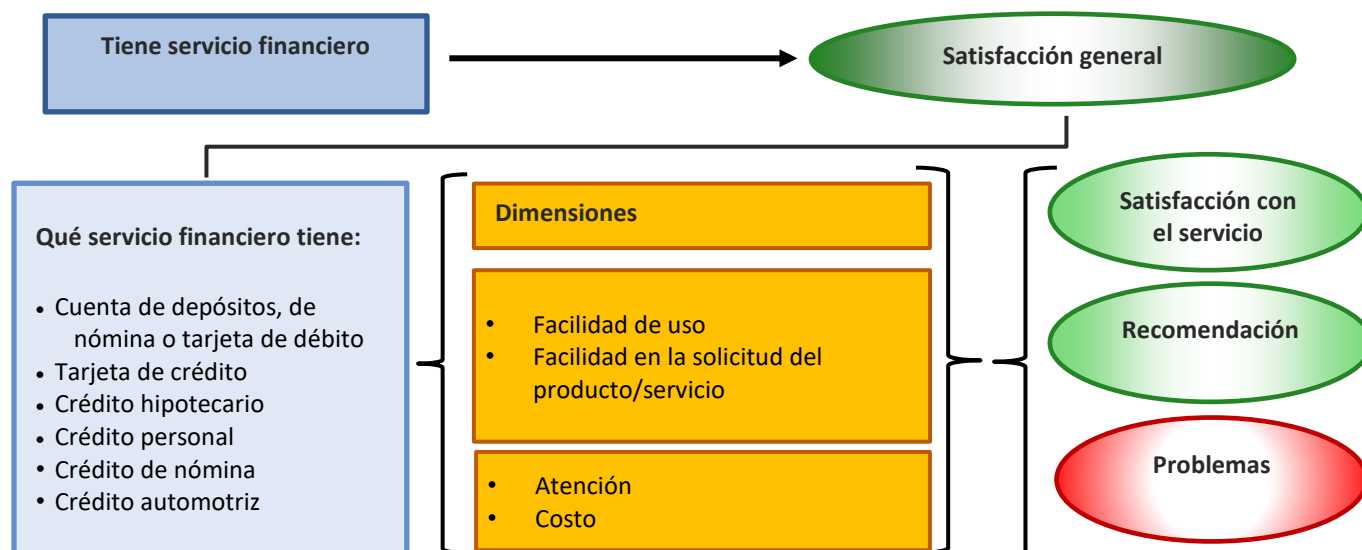
## 2.2 Construcción de indicadores

En la *Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros* se define al usuario como aquella persona que cuenta con al menos uno de los seis servicios financieros mencionados en el apartado anterior. Por este motivo, 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.

La *Encuesta* cuenta con la siguiente estructura: para cada servicio financiero existe un conjunto de preguntas y cada uno de estos es realizado al usuario en caso de haber contestado contar con el servicio financiero. Para cada conjunto, existe una pregunta para conocer el nivel de satisfacción del usuario con el uso del servicio, otra para conocer el nivel con el que recomendaría a la institución otorgante del servicio, y otra para conocer si en los últimos doce meses anteriores a la encuesta el usuario experimentó algún evento negativo con el uso del servicio que haya generado en él el deseo de interponer una queja o reclamación ante la institución otorgante o ante alguna autoridad financiera, aun si no la realizó. Adicionalmente, existen preguntas para conocer la percepción del usuario respecto al costo de las comisiones e intereses (si aplica), así como el comportamiento del usuario respecto al uso y pago de sus servicios.

Además, a las preguntas para cada servicio financiero, se efectuó un conjunto de preguntas realizadas a todos los usuarios, independientemente de los servicios que mencionó tener, así como del número de estos. Este conjunto contempla preguntas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a todos los servicios financieros que tiene, la percepción sobre la facilidad de uso de canales de atención puestos por las instituciones financieras, niveles de educación financiera, antigüedad en el sistema financiero, niveles de confianza en el sistema financiero, niveles de vulnerabilidad financiera, y uso de medios informales de ahorro y crédito.

Gráfica 1. Estructura general de la encuesta



La mayor parte de las preguntas utilizadas para la construcción de los indicadores tiene una estructura de respuesta basada en escalas que van del cero al diez, en la que cero es la calificación más baja posible, y diez la más alta (a menos que se especifique lo contrario). Otras preguntas utilizadas siguen una estructura más simple al contener únicamente dos opciones: sí y no.

Con la información de la *Encuesta* se construyeron tres indicadores de satisfacción principales:

1. **Porcentaje de usuarios satisfechos:** Es el porcentaje de personas que dijeron estar satisfechas, utilizando una escala entre cero y 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 a la institución otorgante del servicio financiero 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 utilizaron las respuestas 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, ¿qué tanto recomendaría a *la institución otorgante* a sus familiares y amigos para que abran o *contraten el servicio financiero*?
3. ¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su *servicio financiero* que le haya hecho pensar en quejarse con *la institución otorgante* o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?



Para cada servicio financiero, se obtuvo el porcentaje de usuarios satisfechos, el porcentaje de usuarios promotores, y el porcentaje de usuarios con problemas. Para obtener indicadores agregados y por alguna característica de interés, estos se calcularon como el promedio ponderado de los seis servicios, donde el ponderador lo constituye la población representada por cada servicio financiero y cada segmento de interés.

Adicionalmente, se presentan indicadores complementarios relacionados con el costo de los servicios financieros, 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, a menos que se especifique una forma de cálculo distinta.<sup>4</sup>

### 3. Indicadores de satisfacción para grupos poblacionales

Como se mencionó en la Sección 2, los indicadores de porcentaje de usuarios satisfechos, porcentaje de usuarios promotores y porcentaje de usuarios con problemas son obtenidos a partir de tres preguntas explícitas hechas sobre la base de cada servicio financiero que el usuario declaró tener al momento de la entrevista. Con esta información fue posible crear indicadores agregados para el sistema financiero mediante el promedio ponderado de los indicadores individuales de cada servicio, donde el ponderador lo constituye la población representada por los usuarios que declararon tener cada uno de los servicios. En esta sección se presentan los resultados.

#### 3.1 Indicadores agregados de satisfacción para el total de usuarios

El porcentaje de usuarios satisfechos fue de 58.1 por ciento en 2019, 61.9 por ciento en 2020, y 64.3 por ciento en 2021. La tendencia de este indicador ha sido al alza desde que comenzó a realizarse la *Encuesta*. Respecto a 2020, el porcentaje de usuarios satisfechos observó un aumento de 2.4 puntos porcentuales.

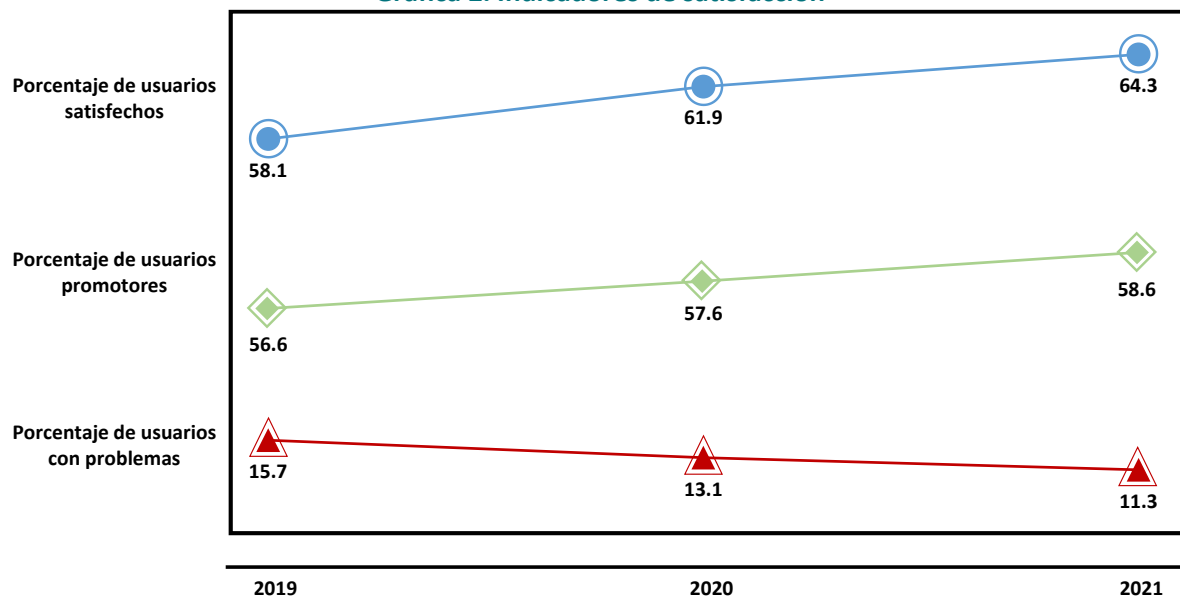
Respecto al porcentaje de usuarios promotores, el valor de este indicador fue de 56.6 por ciento en 2019, 57.6 por ciento en 2020, y 58.6 por ciento en 2021. La tendencia de este indicador, al igual que le tendencia del porcentaje de usuarios satisfechos, ha sido al alza. Respecto a 2020, el porcentaje de usuarios promotores observó un aumento de 1.0 punto porcentual.

El porcentaje de usuarios con problemas en 2019 fue de 15.7 por ciento, de 13.1 por ciento en 2020, y 11.3 por ciento en 2021. Este indicador ha ido disminuyendo desde el comienzo de la *Encuesta*, y respecto a 2020, hubo una reducción de 1.8 puntos porcentuales.

---

<sup>4</sup> En el Apéndice Metodológico se presentan mayores detalles técnicos para el cálculo de los indicadores

Gráfica 2. Indicadores de satisfacción



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

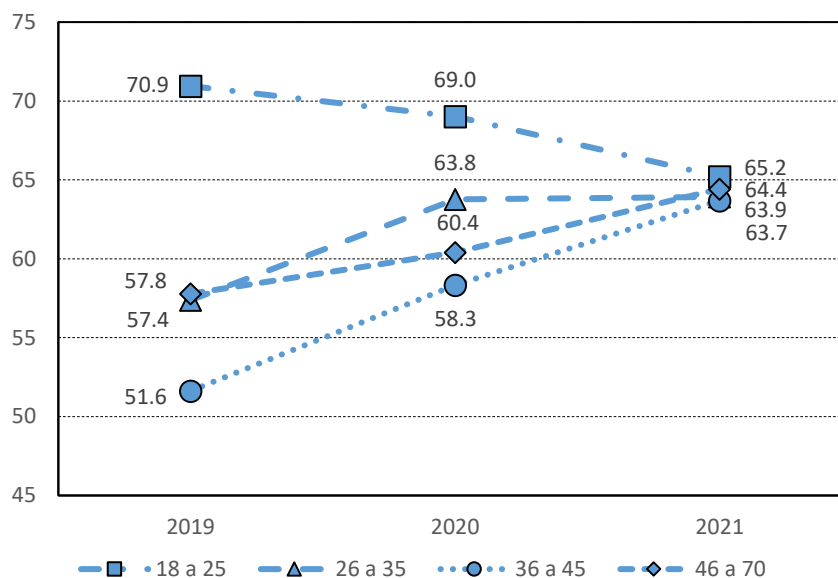
### 3.2 Indicadores de satisfacción para diversos segmentos sociodemográficos

El diseño de la *Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros* considera características de la población como género, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico. Debido a esto, fue posible construir indicadores para distintos grupos poblacionales, los cuales son presentados a continuación.

#### 3.2.1 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 2021, el grupo de usuarios con edades entre 18 y 25 años fue el grupo de usuarios con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos (65.2 por ciento), mientras que el grupo de usuarios con edades entre 36 y 45 años fue el grupo con el menor porcentaje (63.7 por ciento). Para el grupo de usuarios con edades entre 18 y 25 años, la tendencia de este indicador ha sido descendente, y al alza para el resto de grupos de usuarios. A lo largo de las tres encuestas, la varianza entre grupos del porcentaje de usuarios satisfechos de los diferentes grupos ha ido disminuyendo.

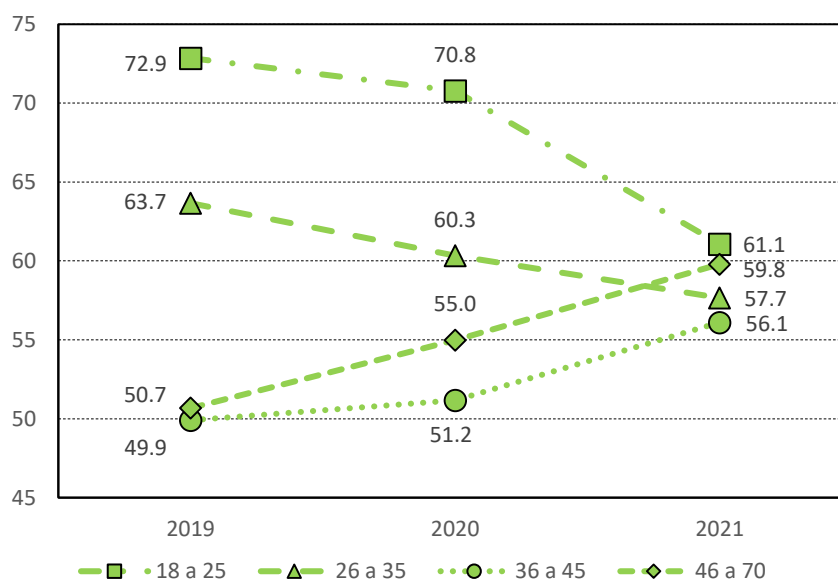
**Gráfica 3. Porcentaje de usuarios satisfechos por grupo de edad**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Respecto al porcentaje de usuarios promotores, el grupo con el mayor porcentaje en 2021 fue el de usuarios con edades entre 18 y 25 años (61.1), el mismo grupo con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos. El grupo con edades entre 36 y 45 años es el grupo con el menor porcentaje (56.1 por ciento). El comportamiento de este indicador a través del tiempo ha sido descendente para los grupos con edades entre 18 y 25 años y 26 a 35 años, y ascendente para los otros dos grupos. La variación entre grupos también ha disminuido a lo largo de las tres encuestas.

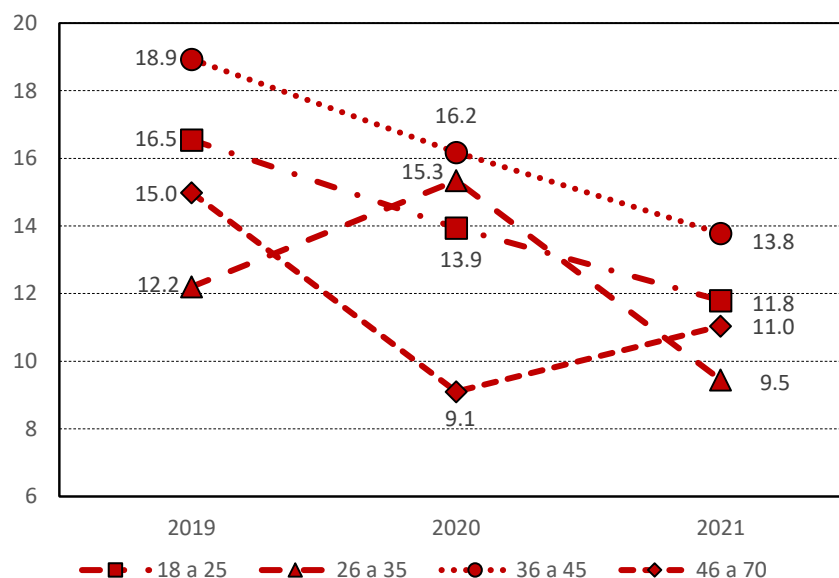
**Gráfica 4. Porcentaje de usuarios promotores por grupo de edad**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

El grupo de usuarios con edades entre 26 y 35 años fue aquel con el menor porcentaje de usuarios con problemas en 2021 (9.5 por ciento), mientras que el grupo de usuarios con edades entre 36 y 45 años fue el grupo con el mayor porcentaje (13.8 por ciento). La tendencia de este indicador ha sido mixta para los grupos de usuarios con edades entre 26 y 35 años y 46 a 70 años, mientras que, para los otros dos grupos, la tendencia ha sido descendente. Destaca, no obstante, que al igual que los indicadores anteriores, la variación de este indicador a disminuido a lo largo de los tres levantamientos de la Encuesta.

**Gráfica 5. Porcentaje de usuarios con problemas por grupo de edad**

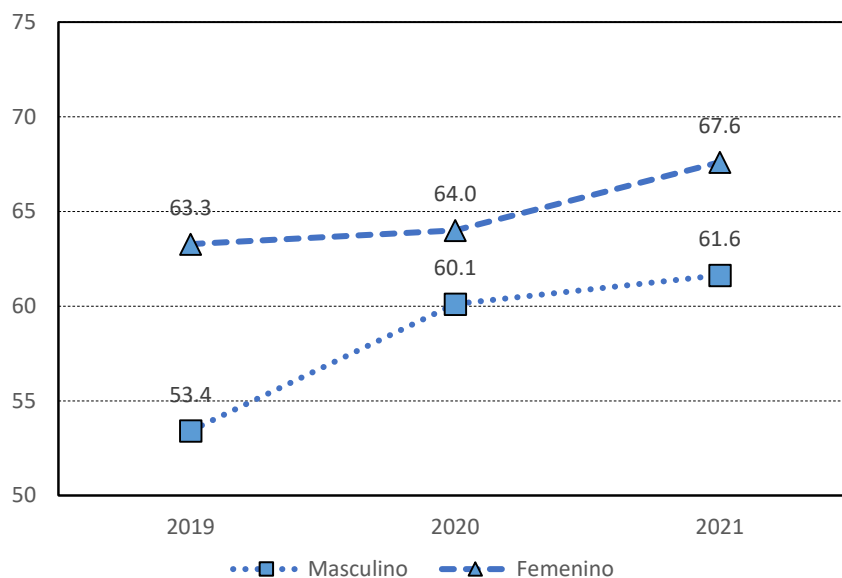


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

### 3.2.2 Indicadores de satisfacción por género

En lo que respecta al género de los usuarios (masculino y femenino) y al porcentaje de usuarios satisfechos, en 2021 se observó un mayor indicador para personas de género femenino. Respecto a los años anteriores, el porcentaje de usuarios satisfechos ha tenido un aumento año con año, alcanzando, en 2021 su mayor valor para ambos grupos de usuarios.

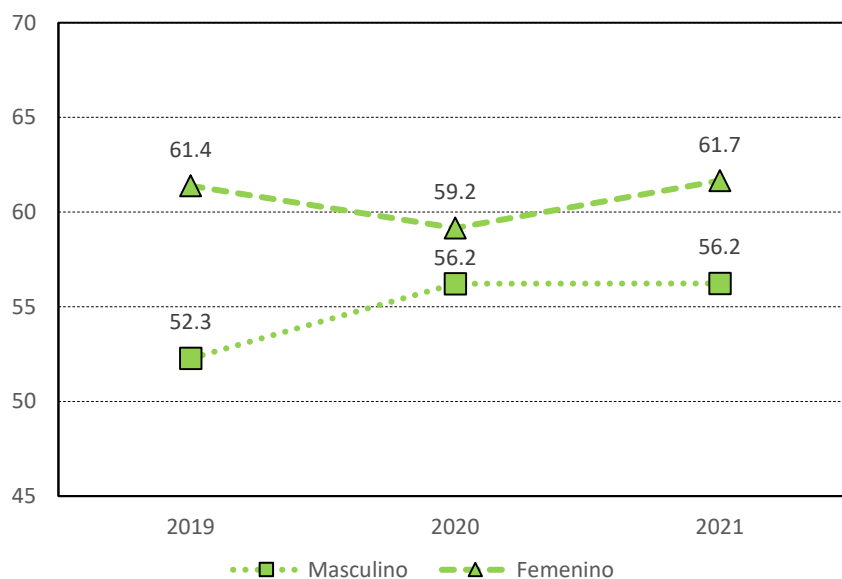
**Gráfica 6. Porcentaje de usuarios satisfechos por género**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

De manera similar, el porcentaje de usuarios promotores en 2021 fue mayor para usuarios de género femenino (61.7 por ciento) que para usuarios de género masculino (56.2 por ciento). En cuanto a la tendencia de este indicador, para usuarios de género masculino, el porcentaje de usuarios promotores se mantuvo sin cambios respecto a 2020, mientras que para usuarios de género femenino el indicador tuvo un aumento, después de haber tenido una reducción de 2019 a 2020.

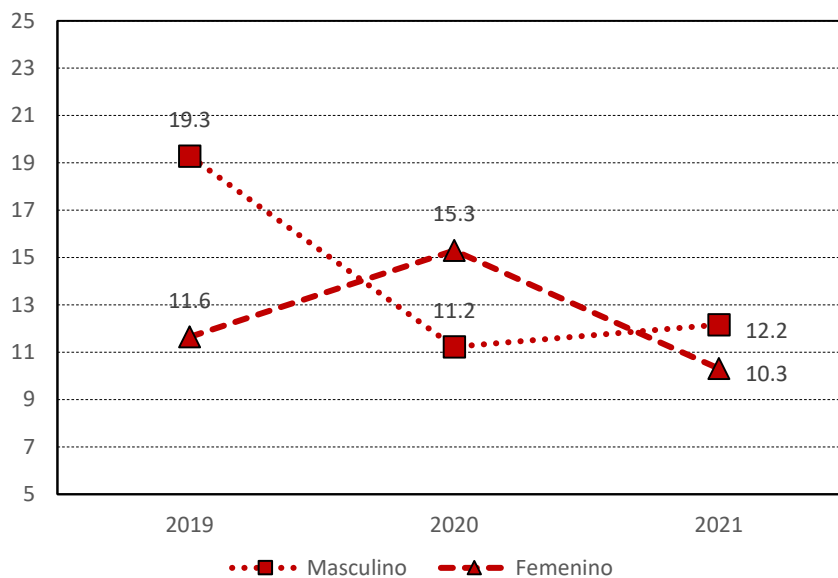
**Gráfica 7. Porcentaje de usuarios promotores por género**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

En 2021, el porcentaje de usuarios con problemas fue menor para usuarios de género femenino (10.3 por ciento). El comportamiento de este indicador ha sido mixto para ambos grupos de usuarios, aunque la dispersión de este indicador ha disminuido en los tres años de la aplicación de la *Encuesta*.

**Gráfica 8. Porcentaje de usuarios con problemas por género**



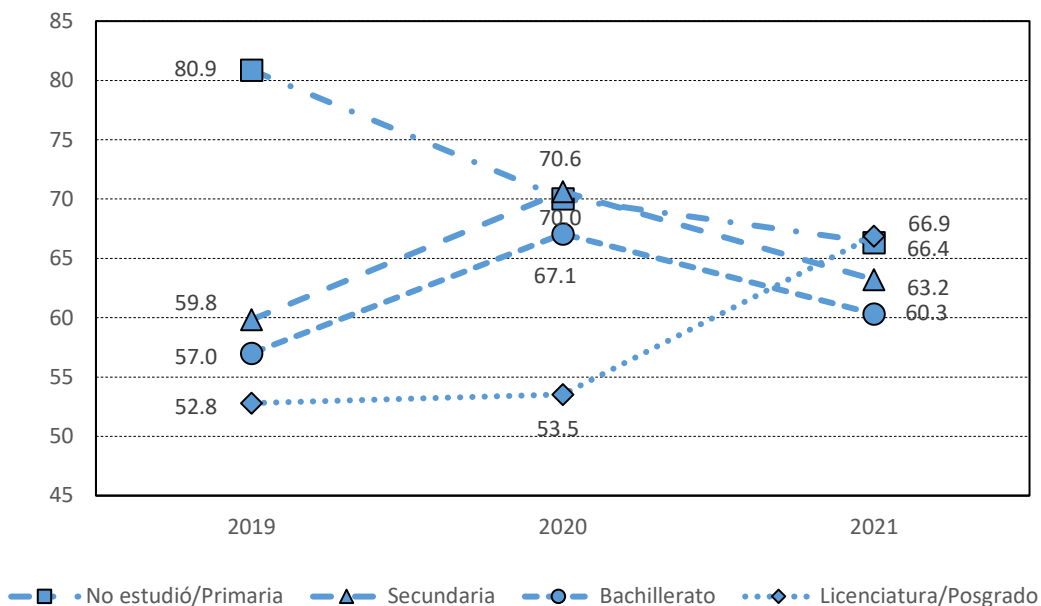
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

### 3.2.3 Indicadores de satisfacción para usuarios de diferente 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 (bachillerato), y usuarios con educación superior (licenciatura/posgrado).

En 2021, el grupo de usuarios con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos fue aquel conformado por usuarios con educación superior (66.9 por ciento), mientras que el grupo de usuarios con educación media superior fue el que contó con el menor porcentaje (60.3 por ciento). La tendencia del grupo de usuarios con escolaridad superior ha sido al alza, descendente para el grupo que no cuenta con escolaridad o solo cuenta con educación primaria, y mixta para los otros dos grupos. Al igual que con los grupos anteriores, la dispersión de los indicadores ha disminuido a lo largo de los tres años.

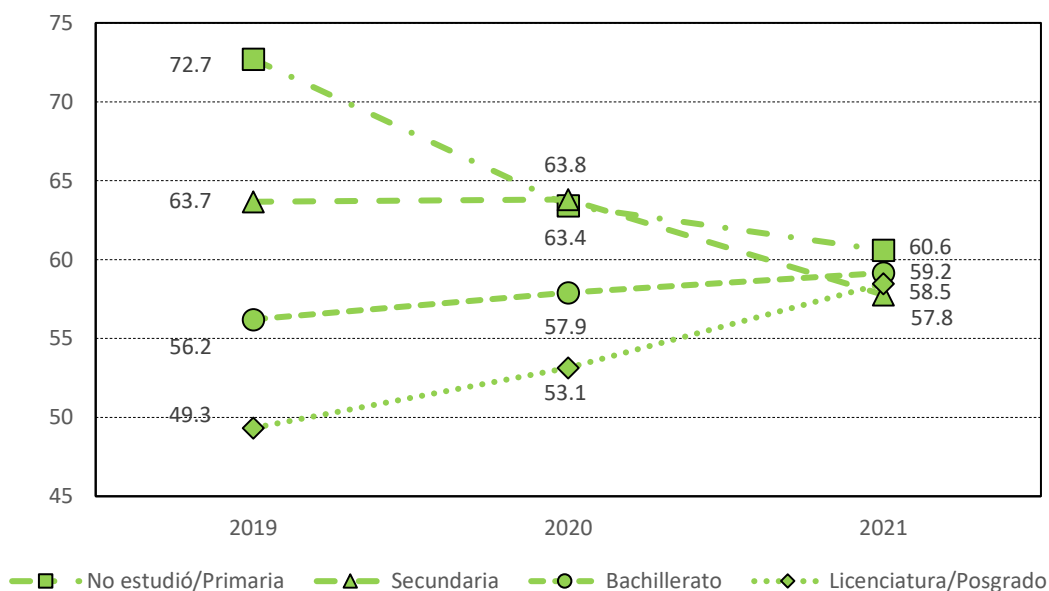
**Gráfica 9. Porcentaje de usuarios satisfechos por nivel educativo**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Respecto al porcentaje de usuarios promotores, este indicador es similar para todos los grupos de usuarios, siendo ligeramente mayor para usuarios sin ningún nivel de escolaridad o escolaridad primaria (60.6 por ciento). La tendencia de este indicador ha sido creciente para usuarios con educación media superior y superior, y decreciente para usuarios sin educación o con educación primaria, y con educación secundaria.

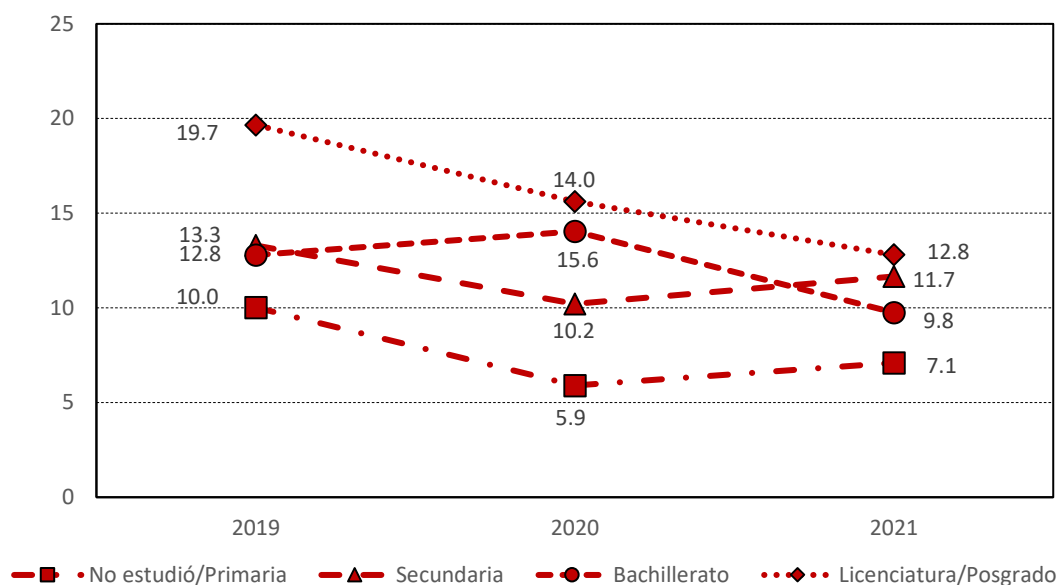
**Gráfica 10. Porcentaje de usuarios promotores por nivel educativo**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

En 2021, el grupo de usuarios sin escolaridad o con educación primaria fue el que presentó el menor porcentaje de usuarios de problemas (7.1 por ciento); este indicador aumentó en 2021 conforme la escolaridad de los usuarios también aumentó, siendo el grupo de usuarios con educación superior el grupo con el mayor porcentaje de usuarios con problemas (12.8 por ciento). Este indicador ha disminuido en los tres años para el grupo de usuarios con educación superior mientras que la tendencia no ha sido clara para los otros grupos.

**Gráfica 11. Porcentaje de usuarios con problemas por nivel educativo**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

### 3.2.4 Indicadores de satisfacción por nivel socioeconómico

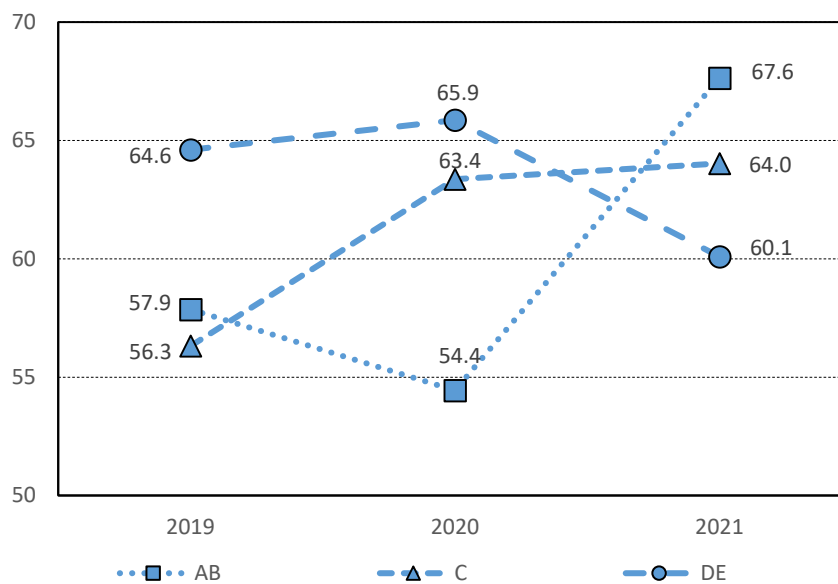
Siguiendo la clasificación de niveles socioeconómicos de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI),<sup>5</sup> se identificó a los usuarios de acuerdo con el nivel socioeconómico AB, C, y DE, siendo el grupo AB el de mayor nivel socioeconómico y el grupo DE el de menor nivel.

En 2021, el grupo de usuarios con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos fue el de hogares de nivel socioeconómico AB (67.6 por ciento) y el grupo con el menor porcentaje fue el de usuarios de nivel DE (60.1 por ciento). En los tres años de la *Encuesta*, sólo el porcentaje de usuarios satisfechos del grupo de nivel socioeconómico C ha presentado una tendencia al alza, mientras que la de los otros dos grupos ha sido mixta.

<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. Para mayor información, ver: <https://www.amai.org/NSE/>



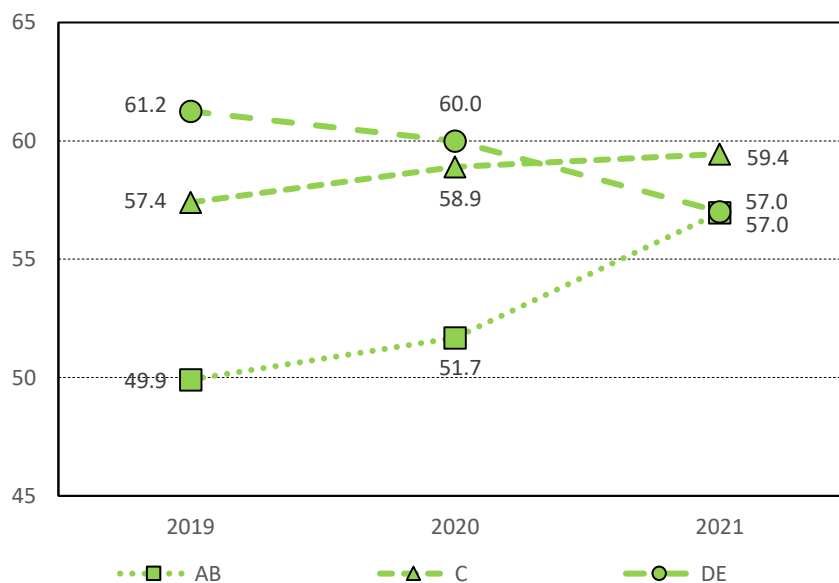
**Gráfica 12. Porcentaje de usuarios satisfechos por condición socioeconómica**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Respecto al porcentaje de usuarios promotores en 2021, el grupo de usuarios de nivel C fue el grupo con el mayor porcentaje (59.4 por ciento), mientras que los usuarios de nivel AB y DE presentan menores porcentajes (57.0 por ciento). Para los grupos de nivel socioeconómico AB y C la tendencia ha sido al alza, mientras que para usuarios de nivel DE ha sido a la baja.

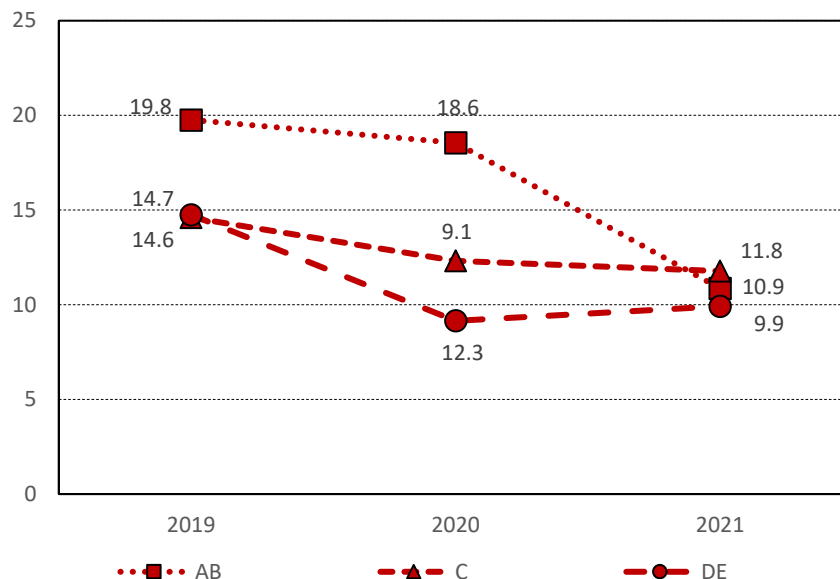
**Gráfica 13. Porcentaje de usuarios promotores por condición socioeconómica**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

En 2021, el grupo de usuarios de nivel DE fueron los usuarios con el menor porcentaje de usuarios con problemas (9.9 por ciento) y los usuarios de nivel C han sido los que han presentado el mayor porcentaje (11.8 por ciento). La tendencia de este indicador para usuarios de nivel AB ha sido descendente a través de los tres años en que se ha llevado a cabo la *Encuesta*.

**Gráfica 14. Porcentaje de usuarios con problemas por condición socioeconómica**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

## 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. El Cuadro 2 presenta los indicadores para los distintos servicios financieros evaluados. De ellos, las cuentas de depósito o ahorro obtuvieron el mayor porcentaje de usuarios satisfechos y porcentaje de usuarios promotores, mientras que los créditos personales fueron el servicio con el menor porcentaje de usuarios con problemas.

**Cuadro 2. Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero 2021**  
(entre paréntesis la diferencia simple respecto al año anterior)

|                               | Depósito / Ahorro     | Tarjetas de Crédito   | Créditos Hipotecarios | Créditos Personales   | Créditos de Nómina     | Créditos Automotrices | Índice Ponderado      |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Usuarios satisfechos</b>   | <b>67.3</b><br>(0.6)  | <b>65.8</b><br>(11.4) | <b>49.9</b><br>(2.7)  | <b>57.9</b><br>(-0.3) | <b>55.5</b><br>(-11.2) | <b>59.0</b><br>(8.8)  | <b>64.3</b><br>(2.3)  |
| <b>Usuarios promotores</b>    | <b>62.4</b><br>(0.5)  | <b>54.3</b><br>(3.3)  | <b>50.6</b><br>(5.5)  | <b>53.0</b><br>(8.1)  | <b>45.7</b><br>(-16.7) | <b>54.3</b><br>(3.2)  | <b>58.6</b><br>(1.0)  |
| <b>Usuarios con problemas</b> | <b>10.2</b><br>(-1.2) | <b>12.4</b><br>(-2.8) | <b>16.5</b><br>(-7.0) | <b>8.8</b><br>(1.1)   | <b>15.7</b><br>(8.7)   | <b>11.1</b><br>(-0.2) | <b>11.3</b><br>(-1.8) |

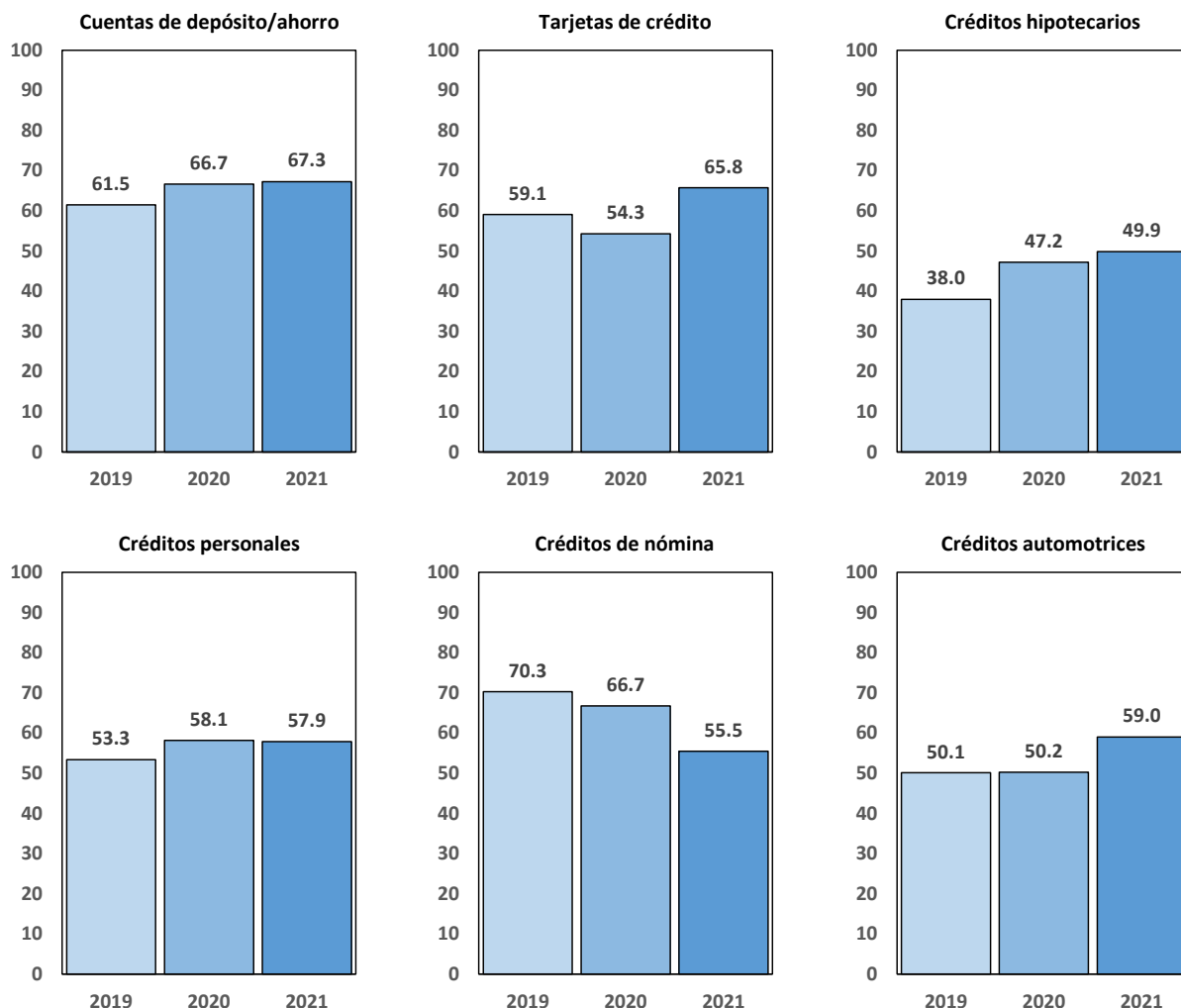
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

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 conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

## 4.2 Porcentaje de usuarios satisfechos

En 2021, los servicios de cuenta de depósito o ahorro fueron los que obtuvieron el mayor porcentaje de usuarios satisfechos (67.3 por ciento), mientras que los créditos hipotecarios fueron los que obtuvieron el menor porcentaje (49.9 por ciento). Los servicios de cuenta de depósito o ahorro, créditos hipotecarios, y créditos automotrices han tenido un comportamiento al alza desde la introducción de la *Encuesta*, mientras que los créditos de nómina han presentado una tendencia a la baja; la tendencia para tarjetas de crédito y créditos personales no ha sido clara en los tres años de la *Encuesta*.

**Gráfica 15. Porcentaje de usuarios satisfechos**

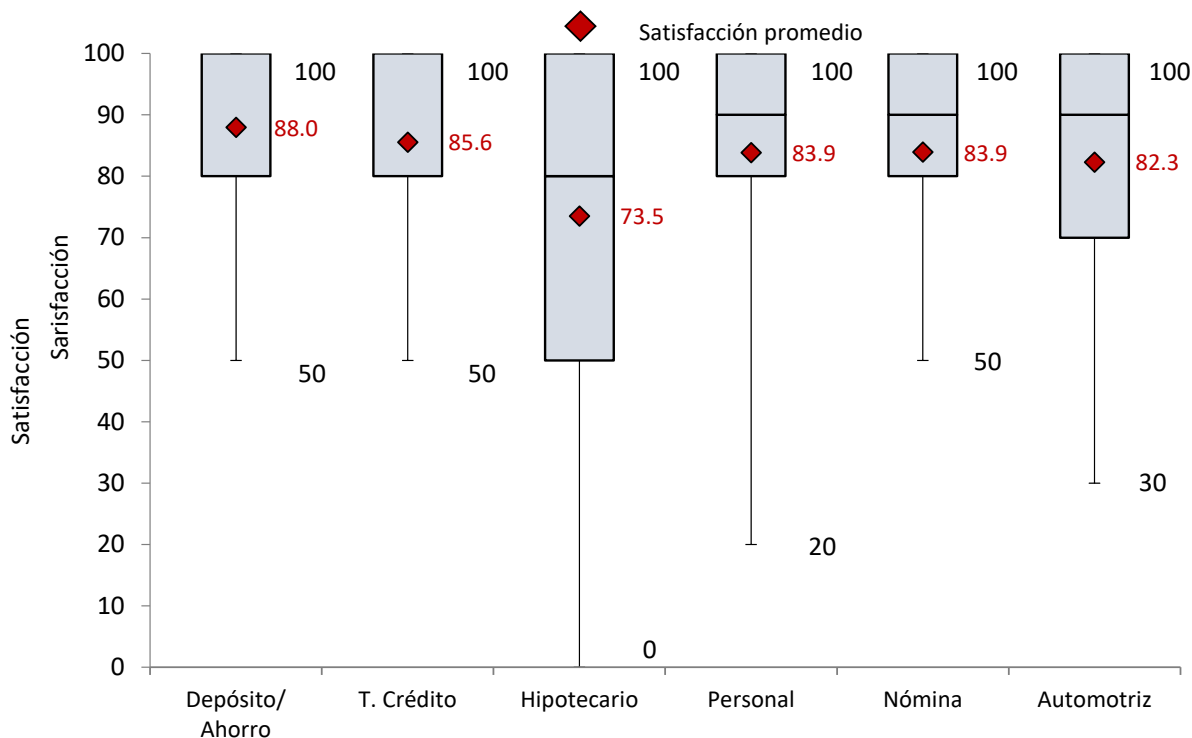


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

La Gráfica 16 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. Resalta 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 16. Estadísticos de orden de la satisfacción de los usuarios



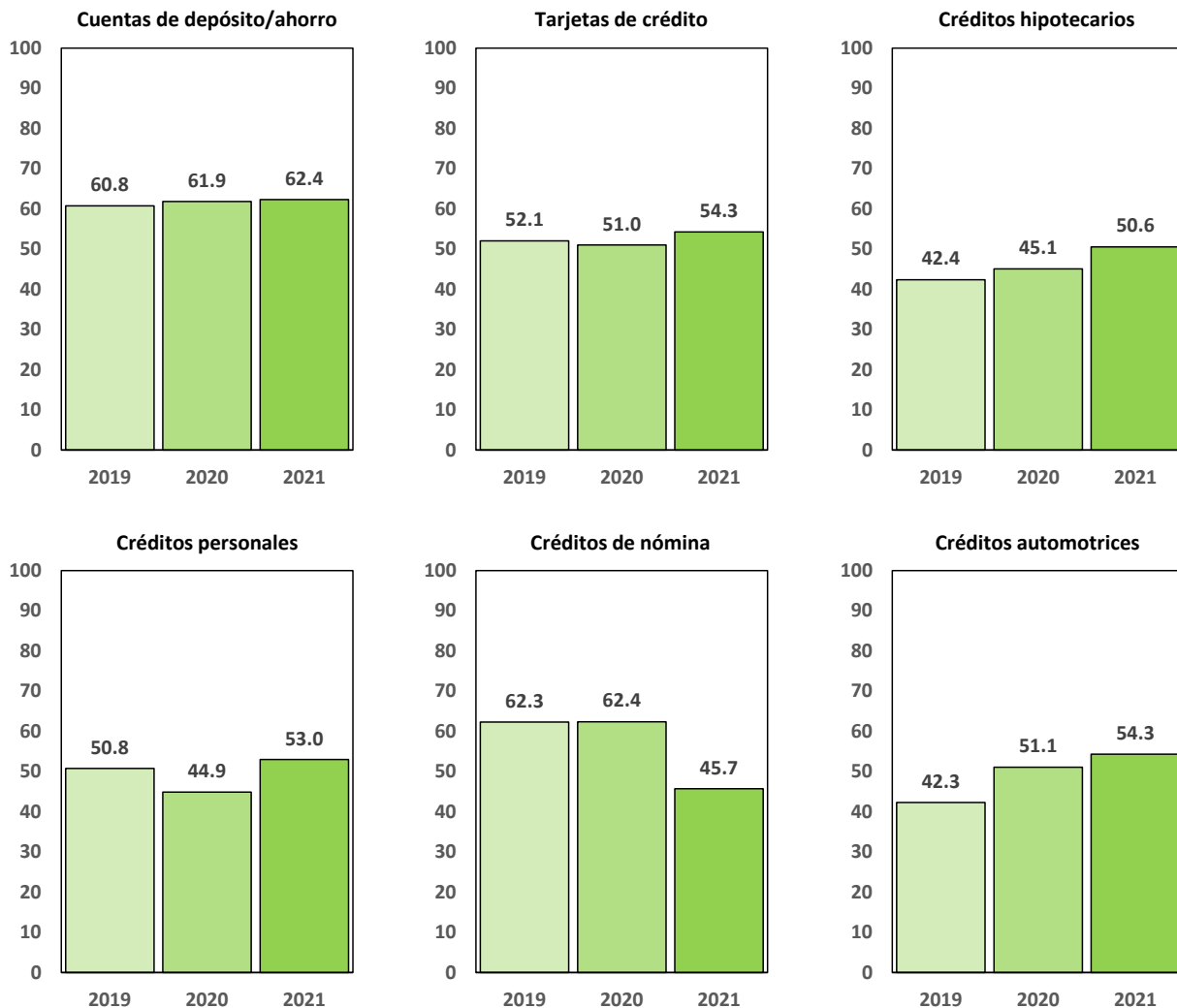
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

### 4.3 Porcentaje de usuarios promotores

Los servicios de cuenta de depósito o ahorro fueron los que tuvieron el mayor porcentaje de usuarios promotores en 2021 (62.4 por ciento) y los servicios de crédito de nómina, el menor (45.7 por ciento); La tendencia de este indicador para los servicios de cuenta de depósito, créditos hipotecarios, y créditos automotrices ha ido al alza durante los tres años de la *Encuesta*, mientras que la tendencia no ha sido clara en los tres años para los demás tipos de crédito.

**Gráfica 17. Porcentaje de usuarios promotores**

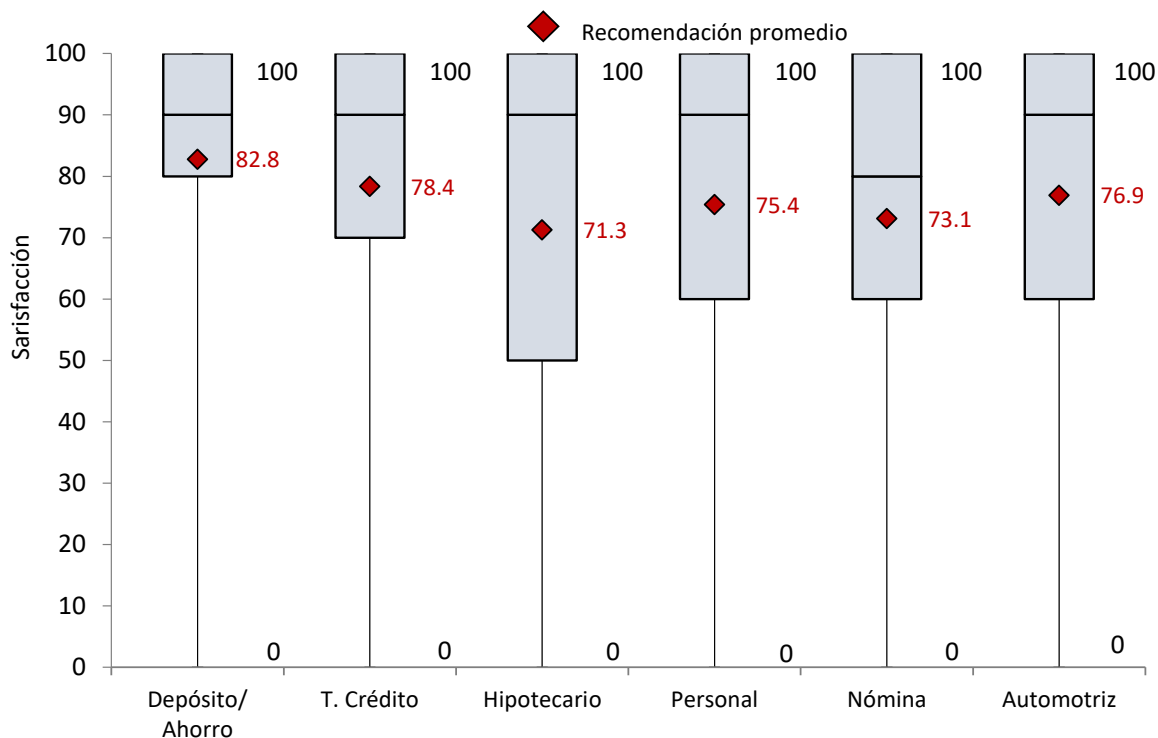


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

La Gráfica 18 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.

Gráfica 18. Estadísticos de orden de la recomendación de los usuarios



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

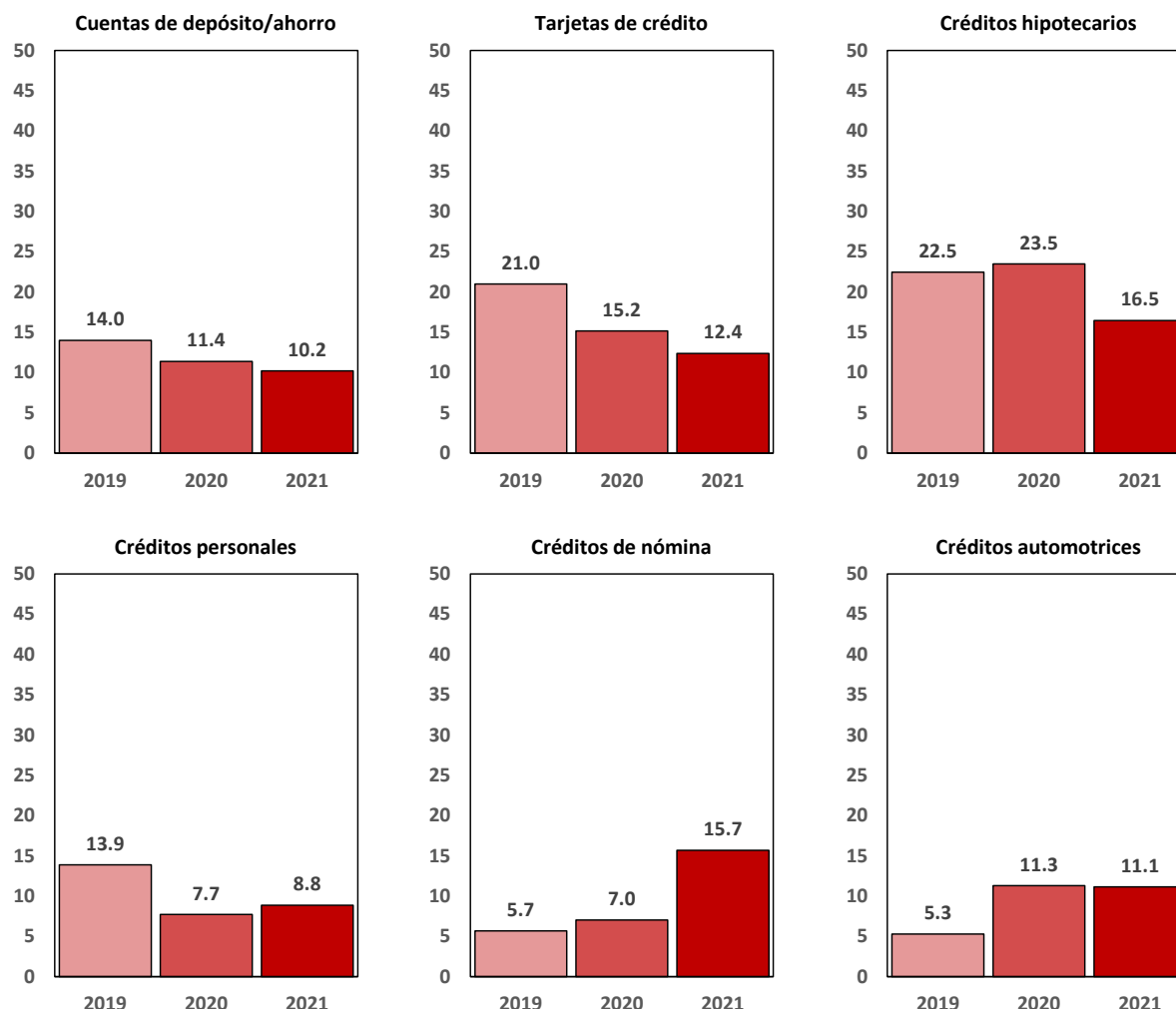
#### 4.4 Porcentaje de usuarios con problemas

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 consideraron presentar una queja o reclamación ante la institución otorgante o autoridad financiera, aun si al final no lo hicieron.<sup>6</sup>

En 2021, los servicios con el menor porcentaje de usuarios con problemas fueron los créditos personales (8.8 por ciento), mientras que los hipotecarios obtuvieron el indicador más elevado (16.5 por ciento). Las cuentas de depósito o ahorro y tarjetas de crédito han tenido una disminución de este indicador año con año desde la introducción de la *Encuesta*; para créditos de nómina la tendencia ha sido creciente.

<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 19. Porcentaje de usuarios con problemas



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

#### 4.5 Indicadores de funcionalidad y accesibilidad

El indicador de funcionalidad y accesibilidad es un indicador cuyo propósito es medir la percepción de los usuarios acerca de la facilidad de uso de sus servicios de depósito y tarjeta de crédito, así como el acceso para obtener servicios de crédito. 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:

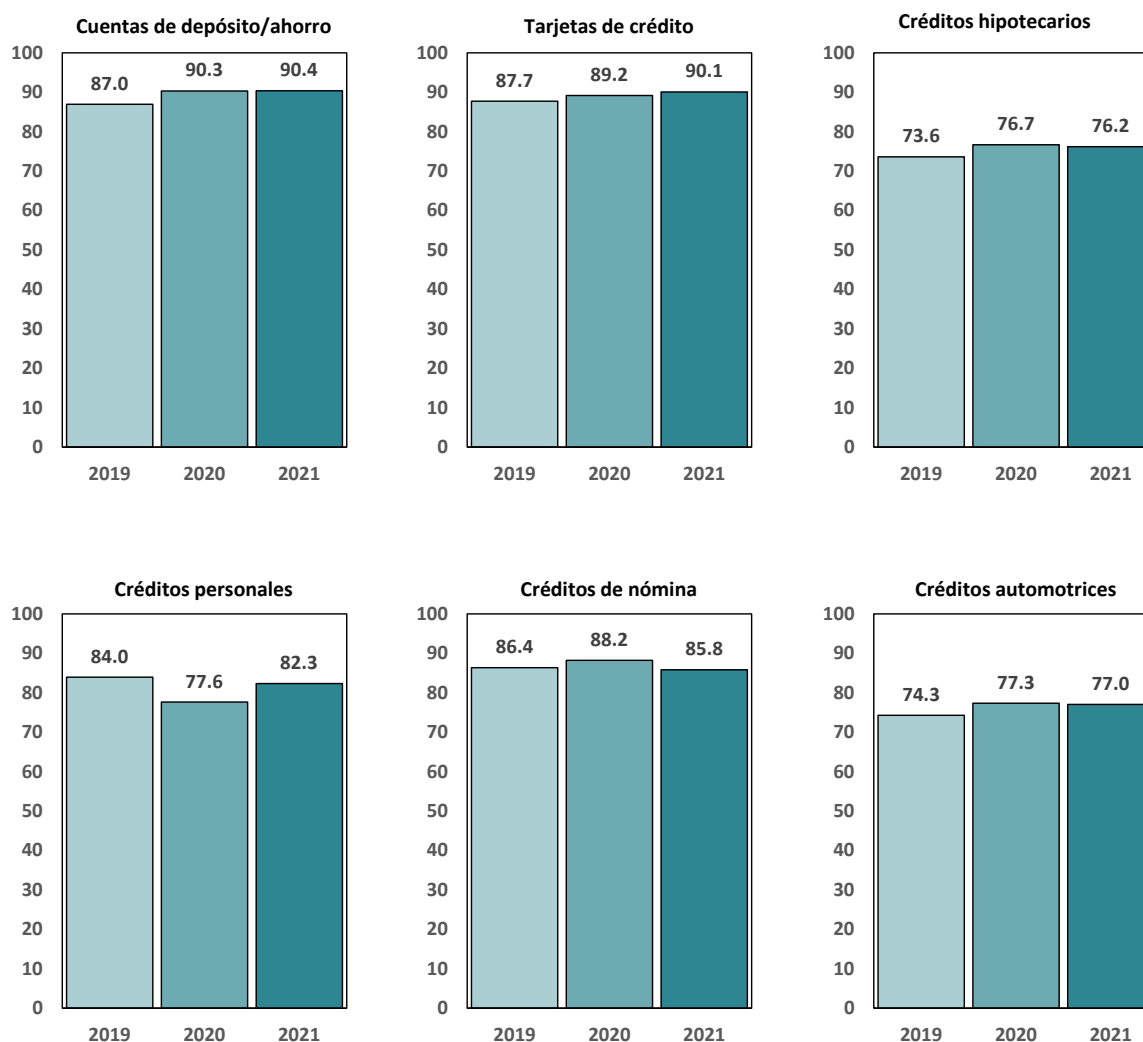


*“Del 0 al 10, ¿qué tan fácil o difícil fue contratar el crédito?”*

El indicador fue formado como el promedio ponderado de las evaluaciones de los usuarios, donde el ponderador lo constituye la población representada por cada observación. Dicho promedio fue multiplicado por 10 para que el indicador tuviera una escala entre 0 y 100.

En 2021, el indicador de funcionalidad y accesibilidad de las cuentas de depósito o ahorro, y de tarjetas de crédito fue de 90.4 y 90.1 por ciento, respectivamente. La tendencia de ambos indicadores ha sido positiva. Respecto al resto de servicios, los indicadores fueron menores para créditos hipotecarios y créditos automotrices (76.2 y 77.0 por ciento, respectivamente), los cuales se caracterizan por ser créditos de monto elevado en comparación a los créditos personales y de nómina, además de ser créditos con garantía.

**Gráfica 20. Índice de funcionalidad y accesibilidad**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

## 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”)”*

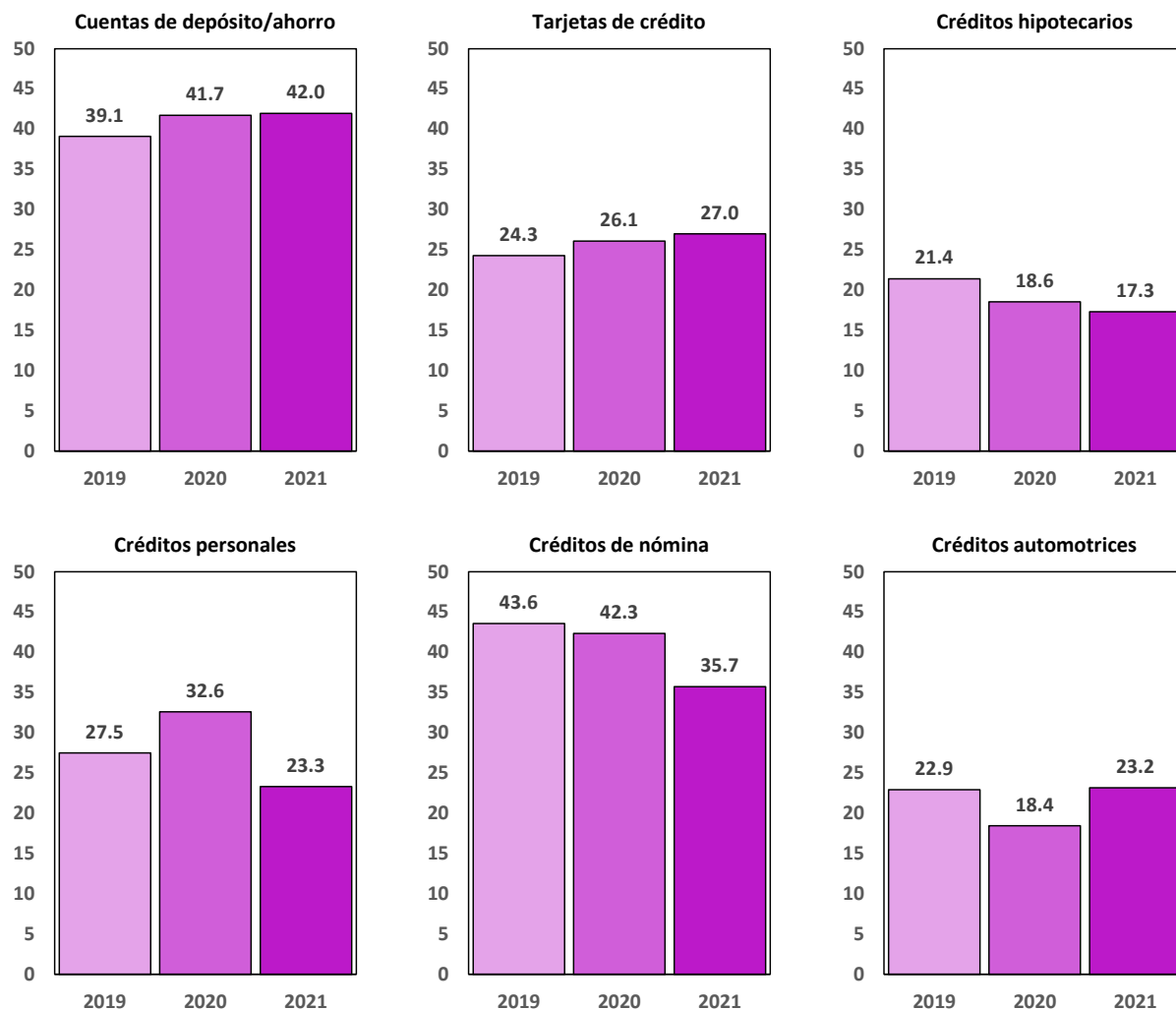
Los índices de costo fueron construidos como el porcentaje de usuarios que considera que las comisiones e intereses cobrados por las instituciones financieras son bajos o muy bajos, es decir, el porcentaje de usuarios que asignaron calificaciones entre cero y cuatro.

En 2021, los servicios de cuenta de depósito o ahorro obtuvieron el mayor porcentaje para el indicador de comisiones (42.0 por ciento), mientras que el menor porcentaje lo presentaron los créditos hipotecarios (17.3 por ciento). La tendencia de este indicador ha sido positiva para cuentas de depósito o ahorro y tarjetas de crédito, mientras que para créditos hipotecarios y créditos de nómina, la tendencia ha sido decreciente.

---

<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.

Gráfica 21. Índice de costo (comisiones)

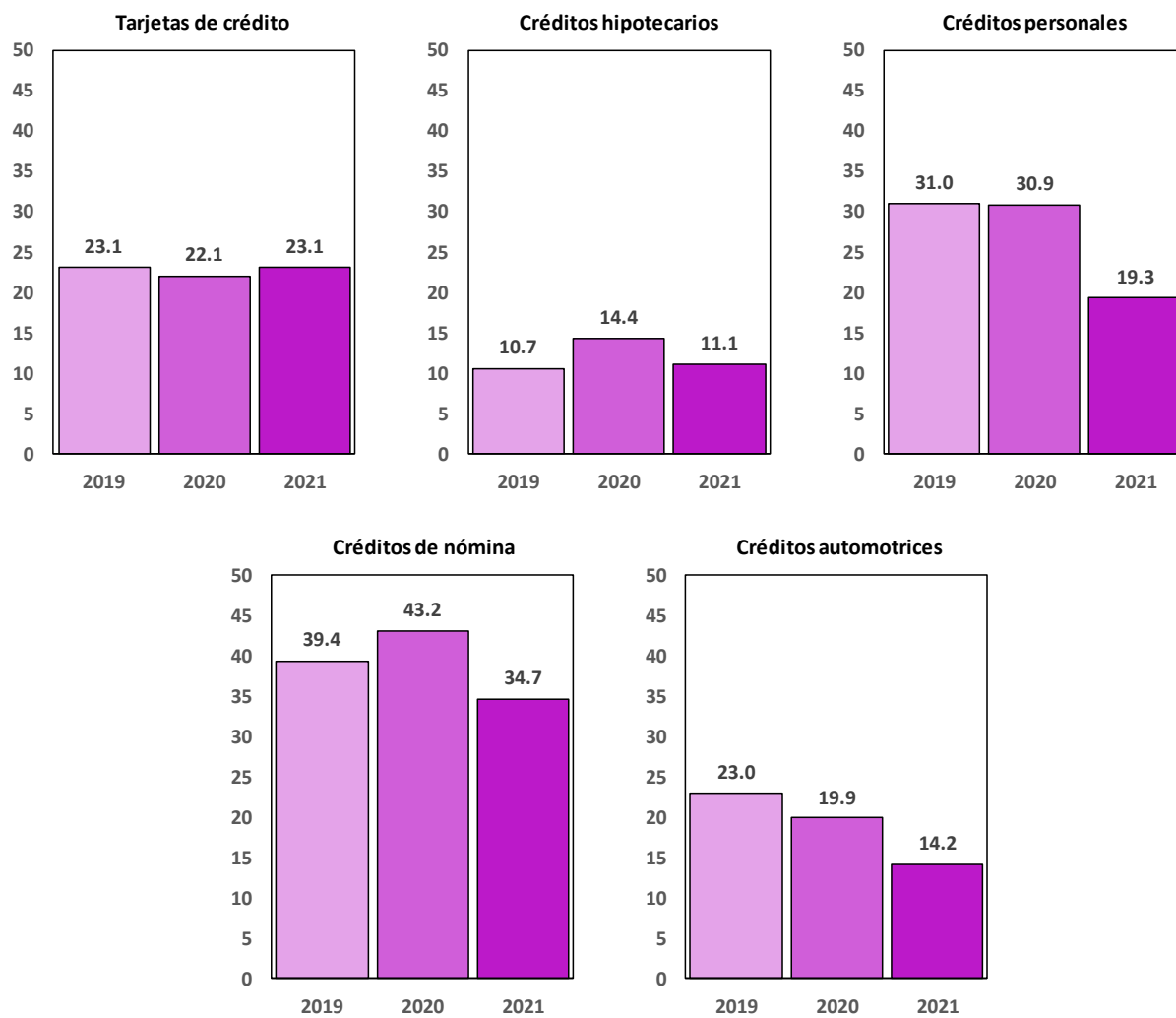


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

Respecto a los intereses, los créditos de nómina tienen el mayor porcentaje de usuarios que percibe a este costo como bajo o muy bajo (34.7 por ciento), mientras que los créditos hipotecarios tienen el menor porcentaje (11.1 por ciento). Los créditos personales y automotrices mostraron una tendencia a la baja, siendo la caída más pronunciada para créditos automotrices, créditos en los que el porcentaje de usuarios que consideran los intereses bajos o muy bajos pasó de 23.0 por ciento en 2019 a 14.2 por ciento en 2021 (una caída de 8.8 puntos porcentuales).

**Gráfica 22. Índice de costo (intereses)**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.  
 Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

## 5. Indicadores de satisfacción adicionales

### 5.1 Indicadores de satisfacción para usuarios identificados como posiblemente vulnerables

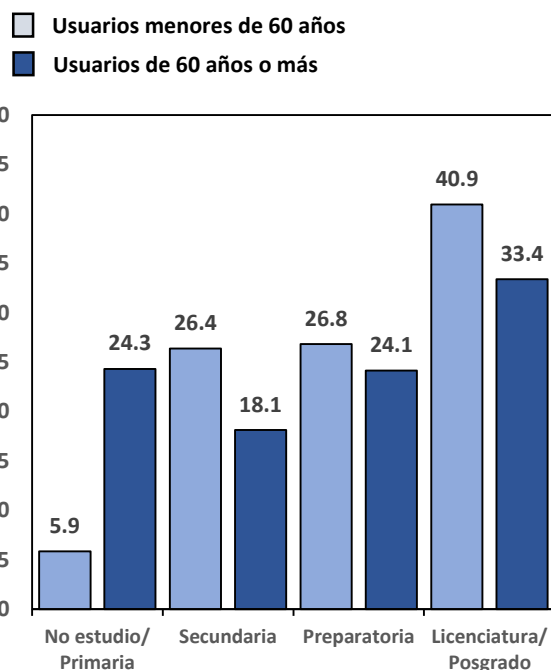
En la presentación de los resultados de 2019 y 2020, se clasificaron diversos grupos identificados como posiblemente vulnerables, donde esta vulnerabilidad estaba definida por alguna condición social o económica. Los grupos identificados fueron los usuarios con edades de 60 años o más, o con nivel socioeconómico bajo y/o los usuarios que no cuentan con acceso a internet. Para complementar este análisis, aquí se presenta adicionalmente una definición de vulnerabilidad ante un choque financiero. Para todos los grupos de usuarios, se presentan indicadores de satisfacción, funcionalidad y accesibilidad.

#### 5.1.1 Usuarios de 60 años y más

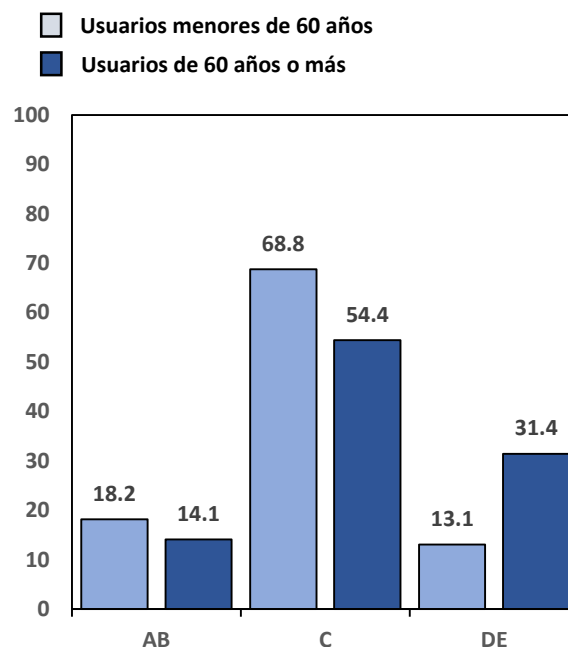
Los adultos mayores podrían encontrarse en situación de vulnerabilidad al ser un grupo con menores condiciones económicas y con menor nivel educativo. En 2021, el 12.9 por ciento de los usuarios tuvo una edad mayor o igual a 60 años. De ellos, el 24.3 por ciento no estudió o estudió únicamente la primaria, mientras que este porcentaje para el resto de los usuarios es de 5.9 por ciento. Además, el 31.4 por ciento de los usuarios de 60 años o más tiene un nivel socioeconómico DE, cifra mayor a la del resto los usuarios (13.1 por ciento)

Gráfica 23. Nivel educativo y nivel socioeconómico

#### a) Nivel educativo



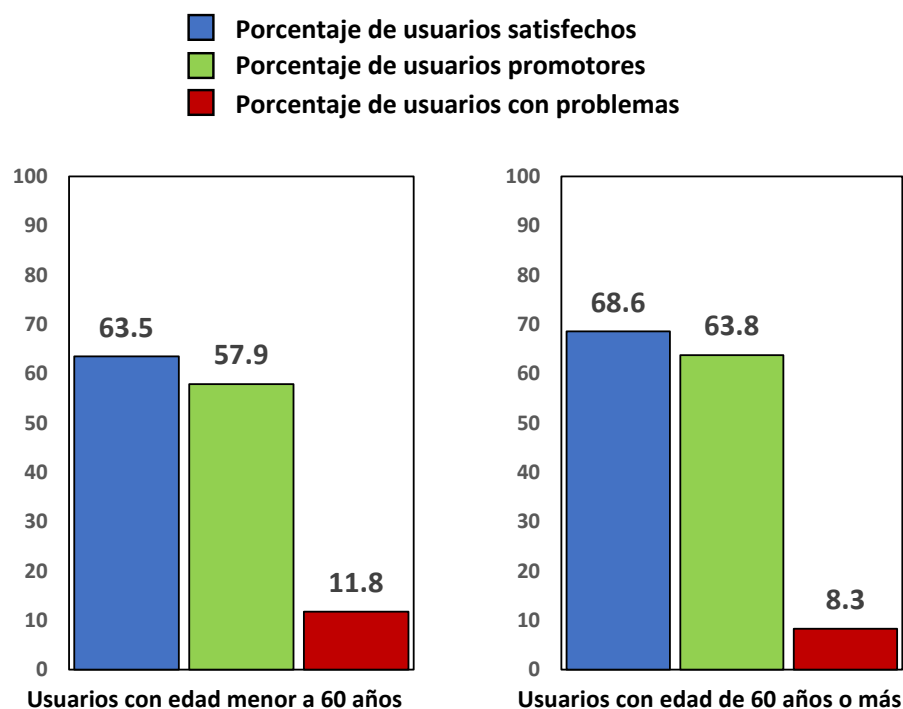
#### b) Nivel socioeconómico



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

Las condiciones anteriores, sin embargo, no inciden en menores indicadores de satisfacción, promoción y problemas al comparar con el resto de los usuarios. Para los tres indicadores, la satisfacción y la recomendación es mayor para los usuarios mayores de 60 años y el porcentaje de usuarios con problemas es menor para este grupo de usuarios.

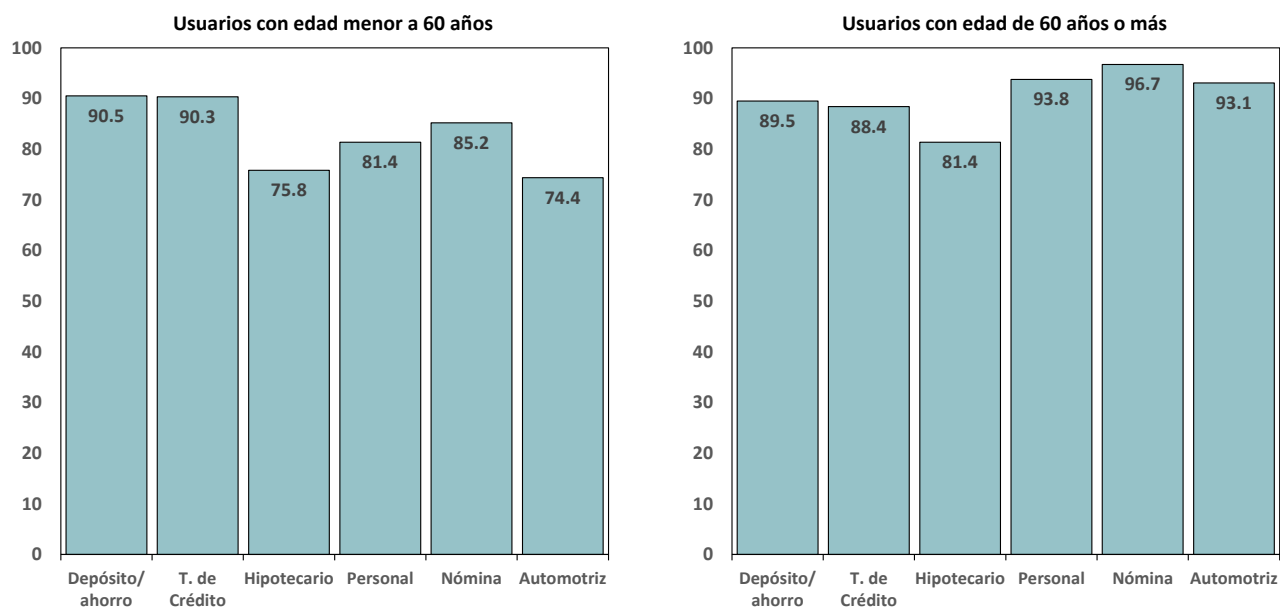
**Gráfica 24. Índices de satisfacción de usuarios de servicios financieros, Usuarios menores y mayores a 60 años**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

Respecto a la percepción de la funcionalidad y accesibilidad de los usuarios con edad de 60 años o más, se observó que estos asignaron menores calificaciones respecto a la facilidad para utilizar el plástico asociado a sus servicios de depósito y tarjeta de crédito, pero una mayor calificación respecto a la facilidad para acceder a sus créditos.

Gráfica 25. Índice de funcionalidad y accesibilidad. Usuarios menores y mayores a 60 años



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

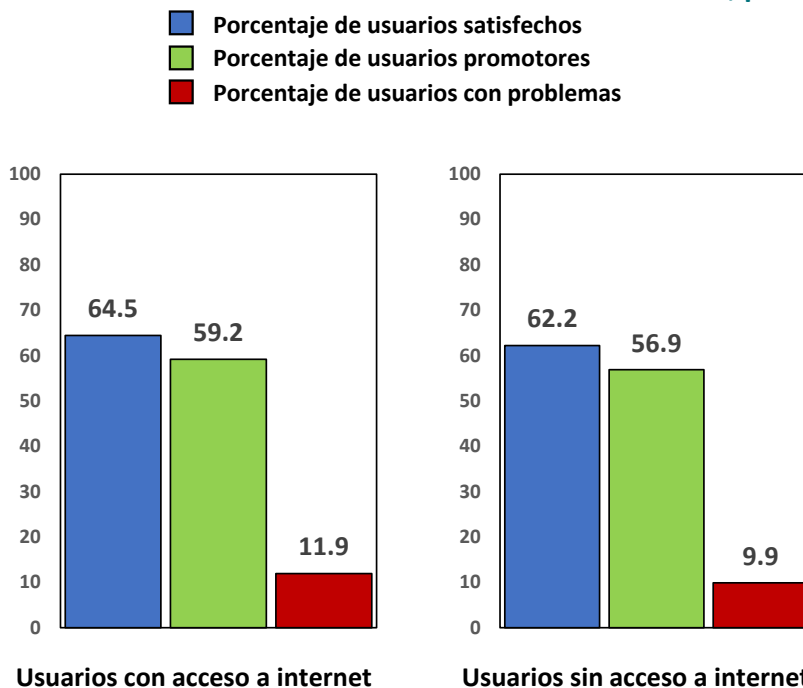
Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

### 5.1.2 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 financieros. Según la *Encuesta de Satisfacción de Servicios Financieros 2021*, el 32.1 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.

Un acceso limitado al internet puede repercutir en las medidas de satisfacción y recomendación. En 2021, el porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios promotores del grupo de usuarios que no cuenta con una red de internet en casa o un teléfono móvil con acceso a internet fueron inferiores a los indicadores de los usuarios que si cuentan con dicho acceso.

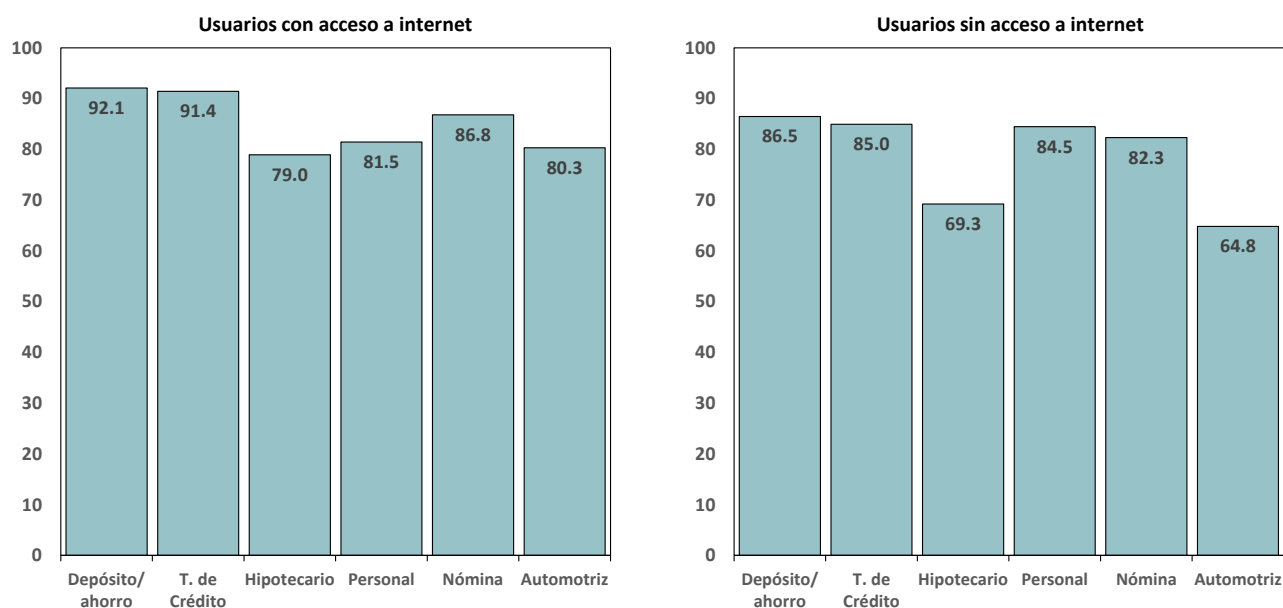
**Gráfica 26. Índices de satisfacción de usuarios de servicios financieros, por acceso a internet**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

El acceso limitado al internet también repercute en la percepción de funcionalidad y accesibilidad de los usuarios respecto a los servicios financieros. A excepción del caso de crédito personal, los indicadores de funcionalidad fueron menores para el grupo que no cuenta con una red de internet casera o teléfono móvil con internet.

**Gráfica 27. Índice de funcionalidad y accesibilidad. Acceso a internet**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.



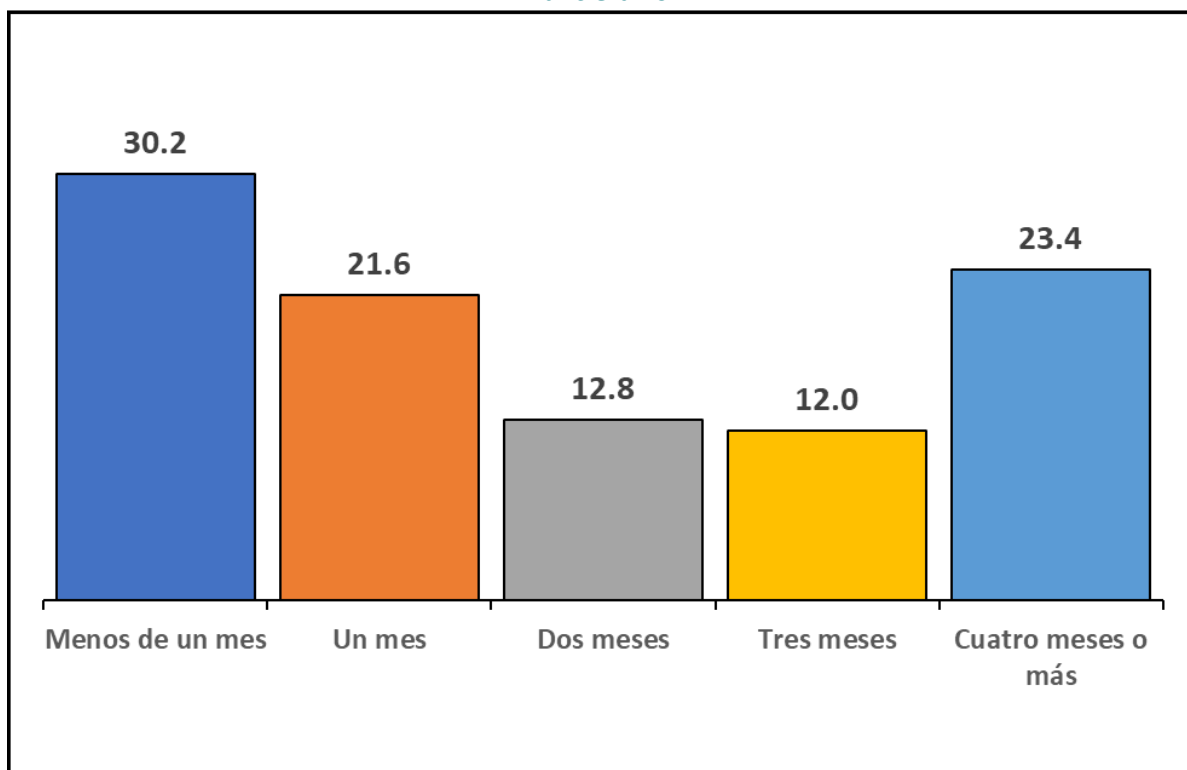
### 5.1.3 Usuarios en situación de vulnerabilidad financiera

La vulnerabilidad financiera es definida en este ejercicio como la capacidad de los individuos u hogares para hacer frente a un choque que implique la pérdida de la principal fuente de ingresos. Para evaluar si un usuario de servicios de cuenta de ahorro, depósito, tarjeta de débito o tarjeta de crédito se encuentra en situación de vulnerabilidad financiera, en la Encuesta de 2021 se incluyó una nueva pregunta en la encuesta:

*“Imaginemos que a partir de hoy dejara de recibir todos sus ingresos, ¿Durante cuántos meses cree que podría pagar todos sus gastos con lo que tiene ahorrado o guardado?”*

Con lo anterior, se observó que el 30.2% de los usuarios de servicios financieros se encuentran en el mayor grado de vulnerabilidad financiera: aquellos que, ante un choque financiero, no pueden pagar todos sus gastos ni si quiera un mes completo. Por otro lado, el 23.4% de los usuarios respondieron poder solventar sus gastos por cuatro meses o más; este grupo es el menos vulnerable financieramente (Gráfica 28).

**Gráfica 28. Distribución de usuarios de servicios financieros por grupo de vulnerabilidad financiera 2021**

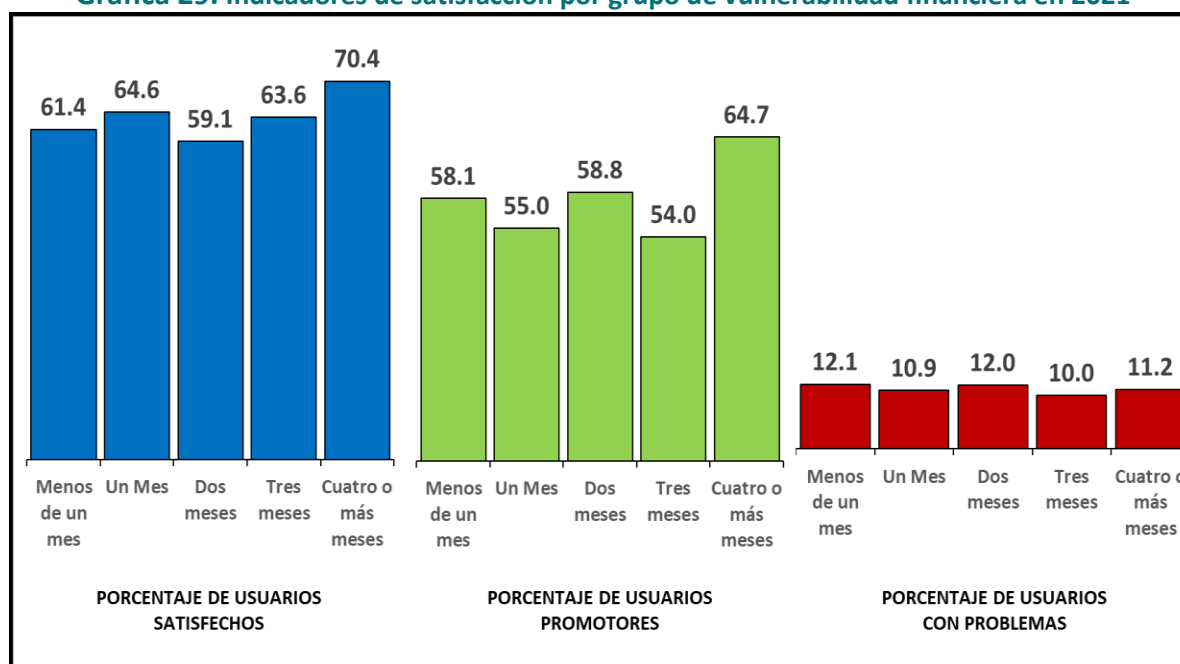


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

Se observó que el grupo de usuarios menos vulnerables financieramente (aquellos que respondieron que podrían pagar todos sus gastos durante cuatro meses o más en caso de sufrir un choque financiero) resultó ser el que mayor porcentaje de usuarios satisfechos y de usuarios promotores tenía. Por otro

lado, aquellos con mayor vulnerabilidad financiera ante un choque resultaron tener más problemas con sus servicios que el resto de los usuarios de servicios financieros (Gráfica 29).

**Gráfica 29. Indicadores de satisfacción por grupo de vulnerabilidad financiera en 2021**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

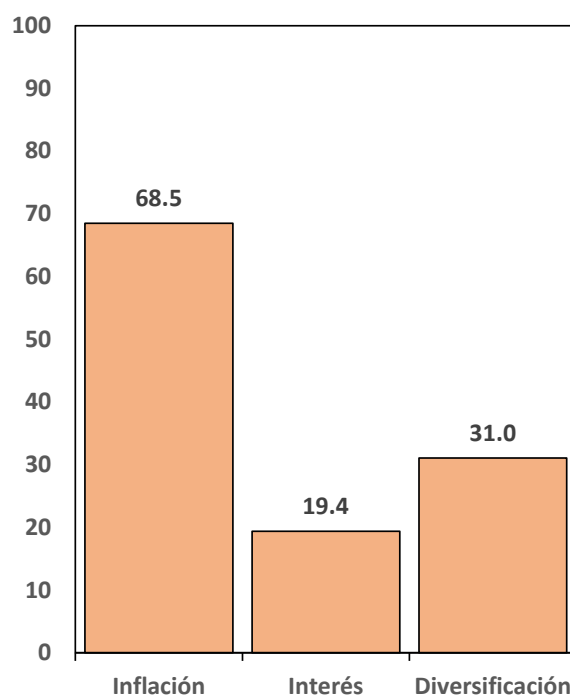
## 5.2 Educación financiera de los usuarios de servicios financieros

Un aspecto importante para el sano desarrollo del sistema financiero es el nivel de educación financiera de los usuarios, ya que una educación financiera inadecuada puede derivar en una toma de decisiones no apropiada por parte de los usuarios respecto a los servicios financieros que contratan o utilizan. Para conocer el nivel de educación financiera, a todos los usuarios se les hicieron tres preguntas con el objetivo de saber si conocen los conceptos de inflación, interés simple y diversificación.<sup>8</sup>

En la Gráfica 30 se muestra el porcentaje de usuarios que respondió correctamente a cada una de las preguntas en 2021. La pregunta relacionada con el concepto de inflación es la que fue contestada correctamente por la mayor parte de los usuarios (68.5 por ciento). Sin embargo, la mayoría de los usuarios respondió incorrectamente a las preguntas relacionadas con los conceptos de interés (19.4 por ciento) y diversificación (31.0 por ciento).

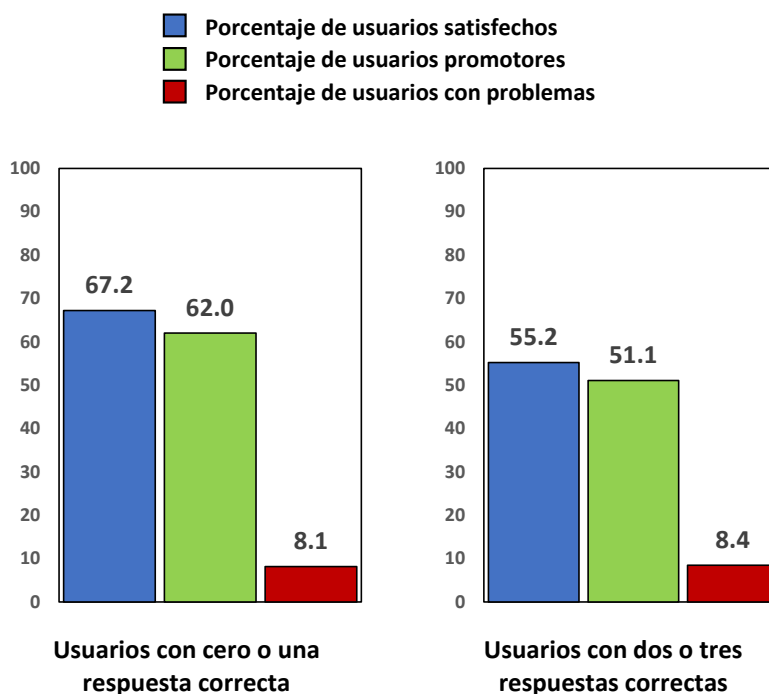
<sup>8</sup> Las preguntas fueron las siguientes:

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 30. Porcentaje de usuarios que respondieron correctamente**

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

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, a pesar de contar con un menor porcentaje de usuarios con problemas.

**Gráfica 31. Indicadores de satisfacción para usuarios con distinto nivel de educación financiera**

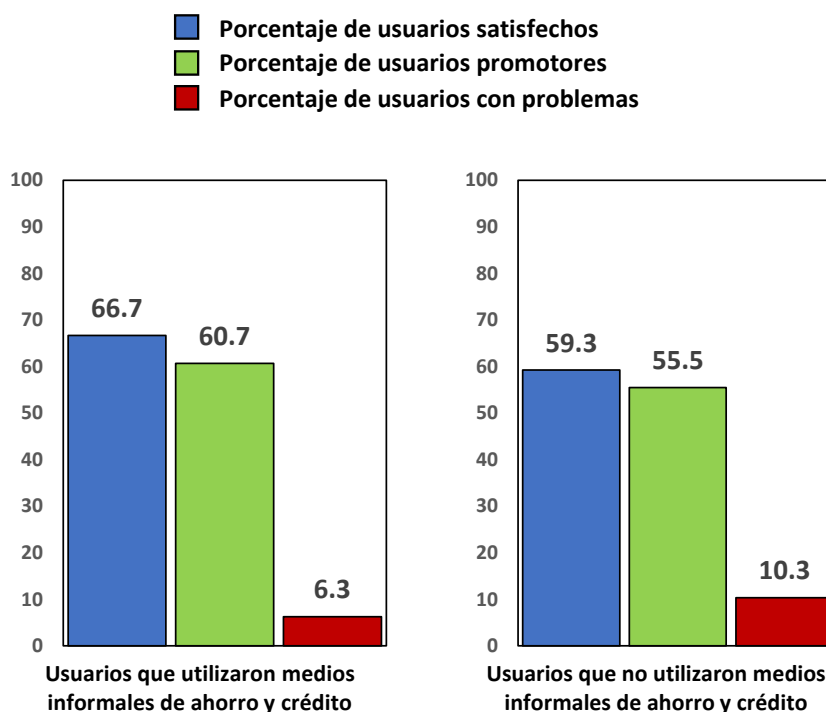
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

### 5.3 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 a una institución financiera. El 48.0 por ciento de los encuestados contestó que sí había utilizado algún medio de ahorro o crédito informal.

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

Gráfica 32. Indicadores de satisfacción para usuarios de ahorro y crédito formales e informales



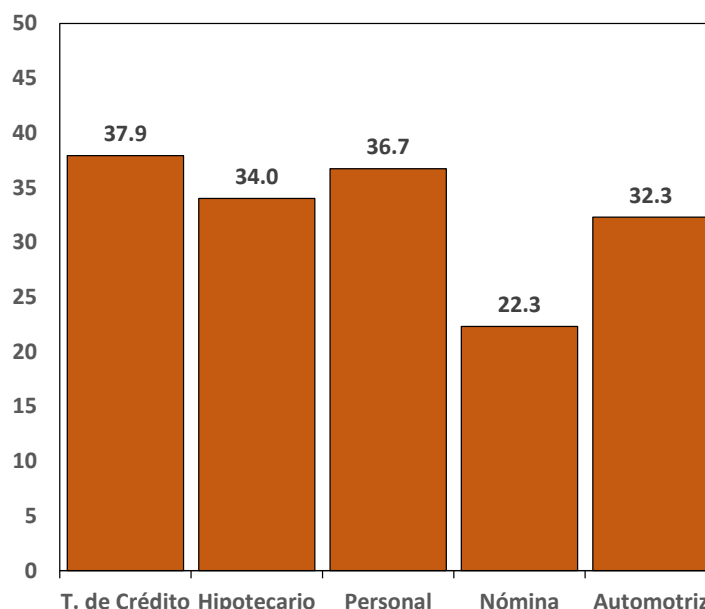
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

#### 5.4 indicadores de satisfacción de los usuarios ante la contingencia sanitaria Covid-19

La contingencia sanitaria del Covid-19 que comenzó en México durante marzo de 2020 se ha extendido y mantenido durante 2021. Este suceso, de carácter mundial, ha tenido impacto en la carga financiera de los mexicanos. Por tal motivo, es de interés conocer el impacto de las dificultades económicas que pudieron haber experimentado los usuarios para realizar los pagos de sus servicios de crédito en los indicadores de satisfacción, recomendación y problemas. Para identificar a este grupo de usuarios, se les preguntó si habían experimentado alguna dificultad para realizar el pago de sus créditos en los últimos doce meses anteriores a la *Encuesta*, como consecuencia de la pandemia del Covid-19.<sup>9</sup> En 2021, el mayor porcentaje de usuarios que presentó alguna dificultad económica derivada de la contingencia del Covid-19 para realizar el pago de su crédito se presentó entre usuarios de tarjeta de crédito (37.9 por ciento).

<sup>9</sup> La pregunta fue la siguiente: "Debido a la pandemia de Covid-19, ¿en el último año ha tenido alguna dificultad económica para poder pagar su crédito?"

**Gráfica 33. Porcentaje de usuarios que tuvieron una dificultad para realizar el pago de sus créditos debido al Covid-19**



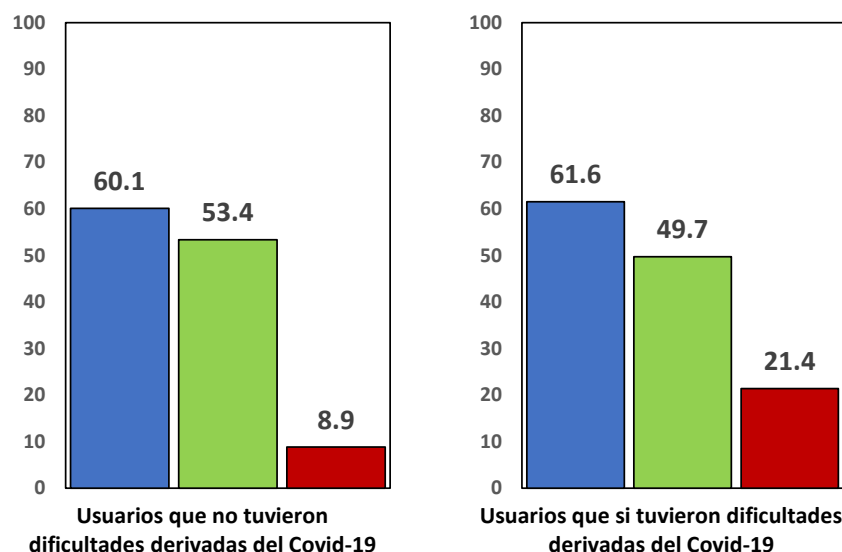
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

Respecto a los distintos indicadores de satisfacción, recomendación y problemas, los usuarios que, debido al Covid-19 tuvieron alguna dificultad económica para realizar los pagos de sus distintos créditos, presentaron un menor porcentaje de usuarios promotores, mientras que presentaron un mayor porcentaje de usuarios con problemas.

**Gráfica 34. Porcentaje de usuarios satisfechos para usuarios que tuvieron dificultades por el Covid-19**

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



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

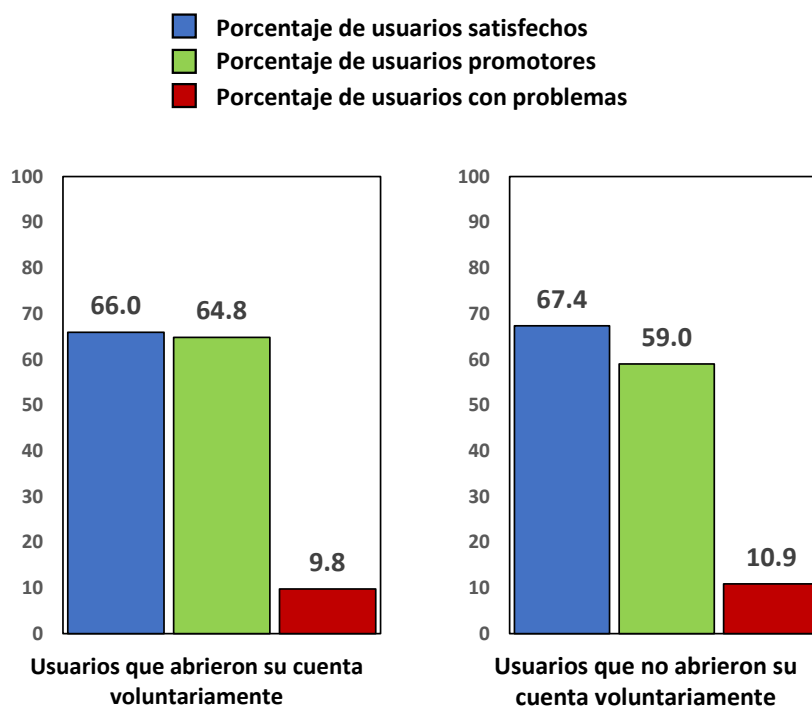
### 5.5 Razón de apertura de cuenta

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 46.0 por ciento de los usuarios dijo haber abierto su cuenta por voluntad propia.
- El 52.4 por ciento de los usuarios dijo que se la abrieron en su trabajo o escuela.
- El 1.1 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 de usuarios que abrieron su cuenta voluntariamente y el 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 abrieron su cuenta voluntariamente.

**Gráfica 35. Indicadores de satisfacción para usuarios de cuenta de depósito o ahorro por motivo de apertura de la cuenta**



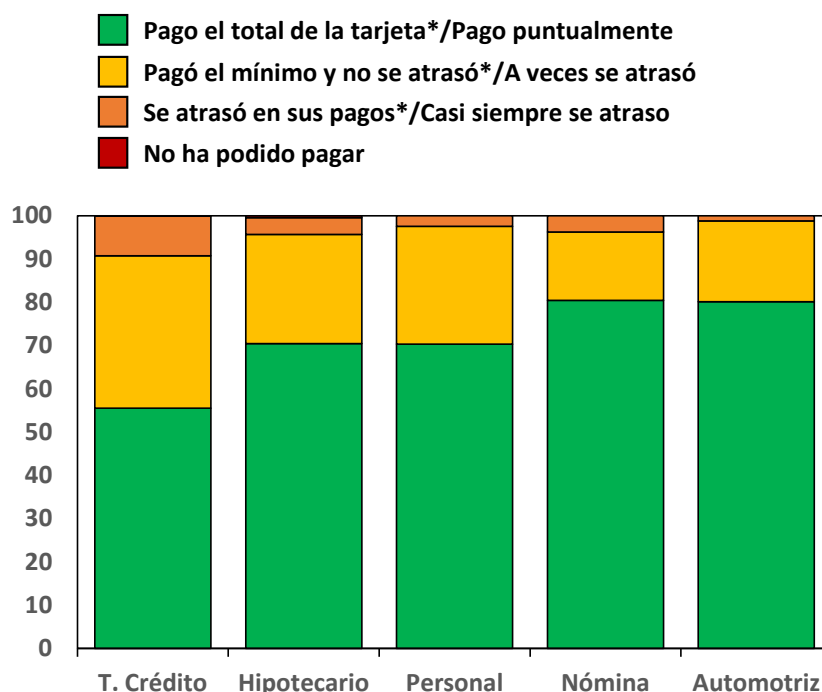
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

### 5.6 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 36 muestra la clasificación de los comportamientos de pago para los distintos servicios

de crédito durante 2021. Los créditos de nómina, un tipo de crédito donde el pago se descuenta directamente de la nómina del trabajador, son los que tienen el mayor porcentaje de usuarios que pagaron puntualmente (80.5 por ciento), mientras que las tarjetas de crédito, un tipo de crédito donde el pago es una decisión que recae enteramente en el usuario y el cual tiene la flexibilidad de realizar pagos parciales del saldo del crédito (una característica de los créditos revolventes), tiene el menor porcentaje de usuarios que realizaron el pago total de sus tarjetas (55.5 por ciento).

**Gráfica 36. Comportamiento de pago de los usuarios de servicios financieros**



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

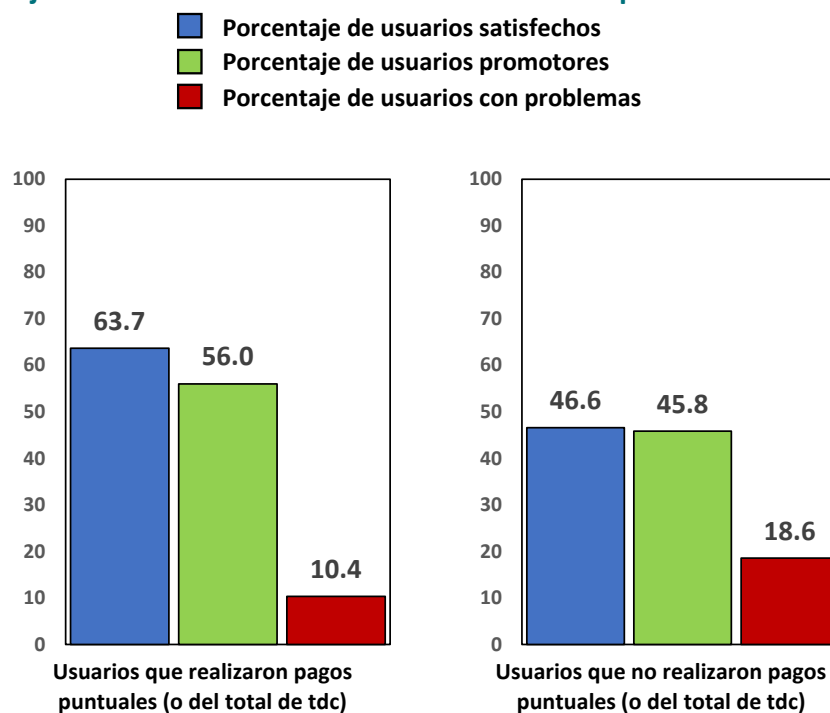
Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

\* Aplica únicamente para usuarios de tarjetas de crédito.

Los usuarios que no realizaron sus pagos puntualmente (o que no pagaron el total de sus tarjetas de crédito) presentaron un menor porcentaje de usuarios satisfechos, un menor porcentaje de usuarios promotores, y un mayor porcentaje de usuarios con problemas.



**Gráfica 37. 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 2021.

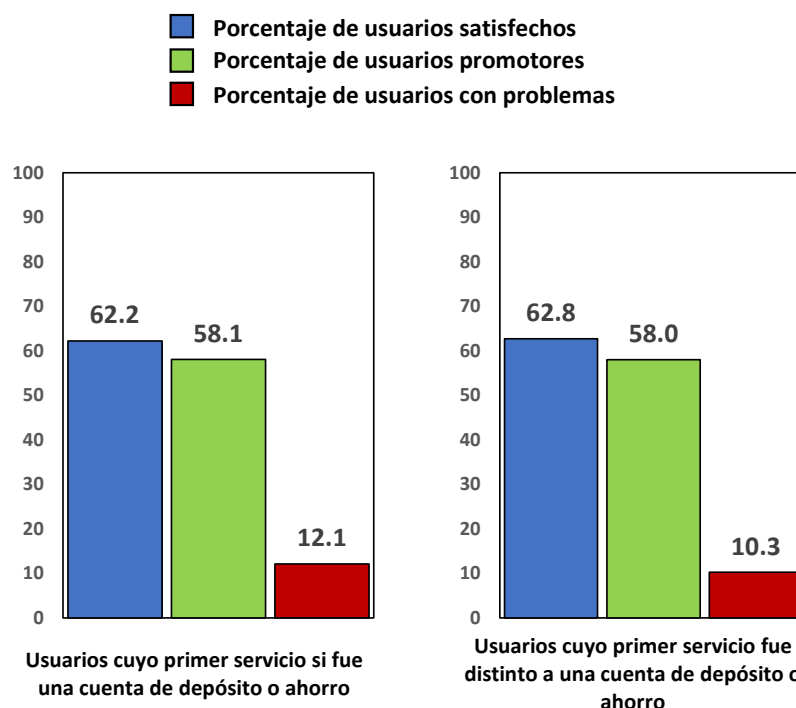
### 5.7 Antigüedad en el sistema financiero

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.

- 9.6 por ciento de los usuarios dijo haber contratado su primer servicio con un año o menos de antigüedad, 30.0 por ciento dijo haberlo hecho con una antigüedad entre 2 y 5 años, 20.3 por ciento con una antigüedad entre 5 y 10 años, 21.7 con una antigüedad entre 10 y 20 años, y 14.1 por ciento dijo haber contratado un servicio financiero hace más de 20 años.
- Por su parte, el 60.9 por ciento de las personas dijo que su primer producto financiero fue una cuenta de depósito o ahorro, el 11.8 por ciento dijo que fue una tarjeta de crédito, y el 9.1 por ciento de los usuarios comentó que fue un crédito de nómina.

Por otra parte, en general, no hubo diferencia significativa entre los usuarios cuyo primer servicio financiero contratado fue una cuenta de depósito y ahorro con usuarios cuyo primer servicio fue algún servicio de crédito.

**Gráfica 38. Indicadores de satisfacción por primer servicio financiero contratado**



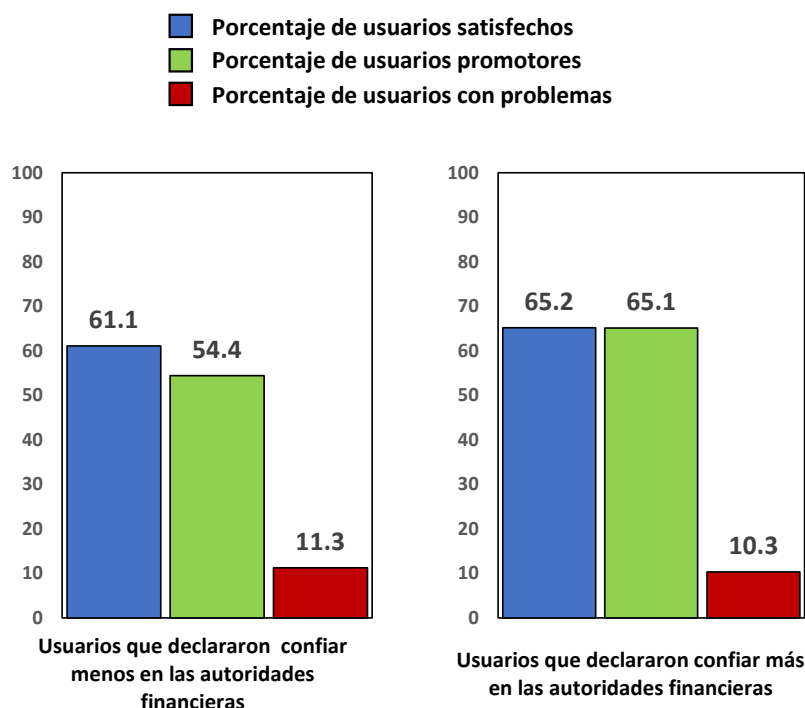
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

### 5.8 Confianza en autoridades

A todos los usuarios se les preguntó 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, se observó que el 31.1 por ciento de los usuarios se encuentra dentro de esta categoría.

Al considerar los indicadores de satisfacción, recomendación y problemas, se observa que, marginalmente, el porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios promotores es mayor para usuarios que confían más en las autoridades; así este grupo también presenta un menor porcentaje de usuarios con problemas.

**Gráfica 39. Indicadores de satisfacción por grado de confianza en las autoridades**



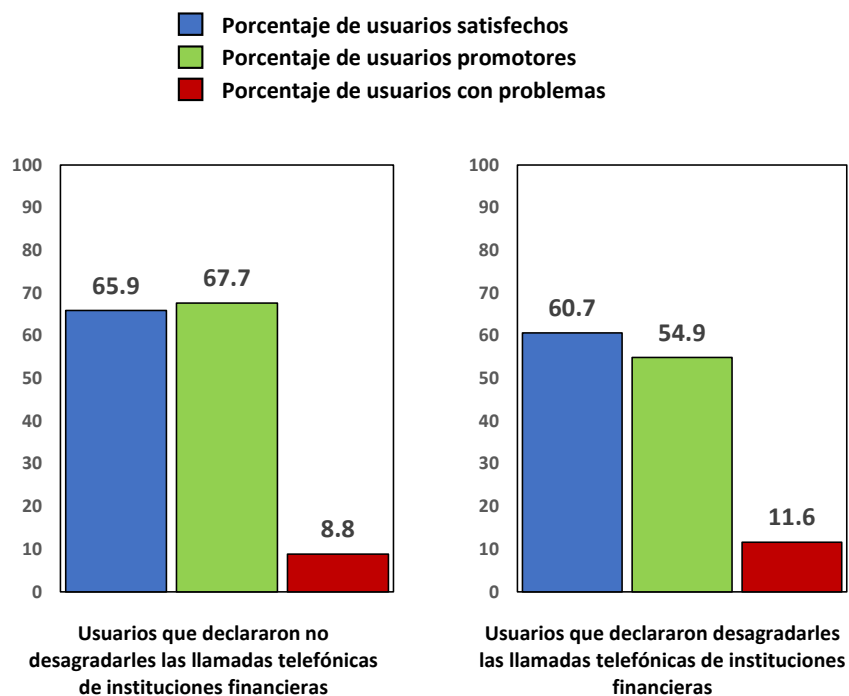
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

### 5.9 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, utilizando 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 les desagradan las llamadas telefónicas son el grupo con el menor porcentaje de usuarios satisfechos y el menor porcentaje de usuarios promotores, además de que son el grupo con el mayor porcentaje de usuarios que también presentaron problemas.

**Gráfica 40. Indicadores de satisfacción por grado de agrado de llamadas telefónicas por parte de bancos e instituciones financieras**



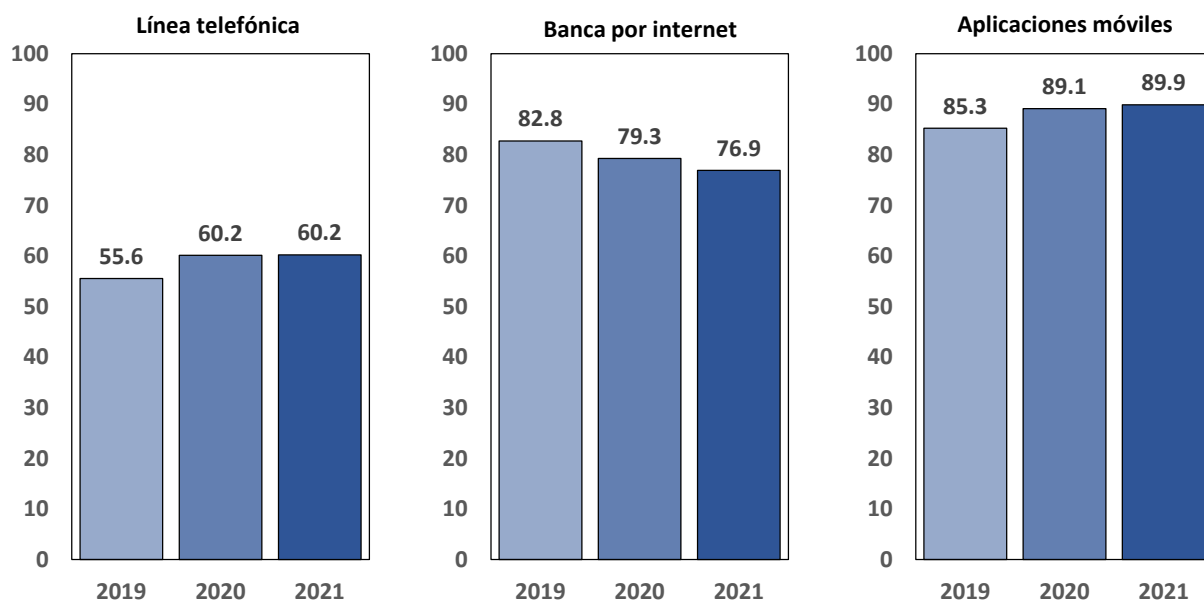
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros 2021.

## 6. Facilidad en el uso de canales de atención, servicio y medios de pago

En la *Encuesta*, a todos los entrevistados se les preguntó sobre la facilidad de utilizar canales de atención provistos por las instituciones financieras, tales como línea telefónica, banca por internet y aplicaciones móviles. Para ello, se utilizó una escala entre cero y diez, donde cero significa que el canal es muy difícil de utilizar y diez significa que el canal es muy fácil de utilizar. Con lo anterior, se formaron indicadores de la facilidad de uso de estos canales, calculados como el promedio ponderado de las calificaciones de los usuarios y multiplicados por 10 para tener una escala entre cero y cien.

En 2021, las aplicaciones móviles obtuvieron nuevamente el indicador más elevado (89.9) mientras que la línea telefónica sigue siendo el canal con el indicador más bajo (60.2). Estos dos indicadores han tenido aumentos desde el inicio de la *Encuesta*, mientras que el indicador de la banca por internet ha disminuido su valor año con año.

Gráfica 41. Índices de Facilidad de Uso



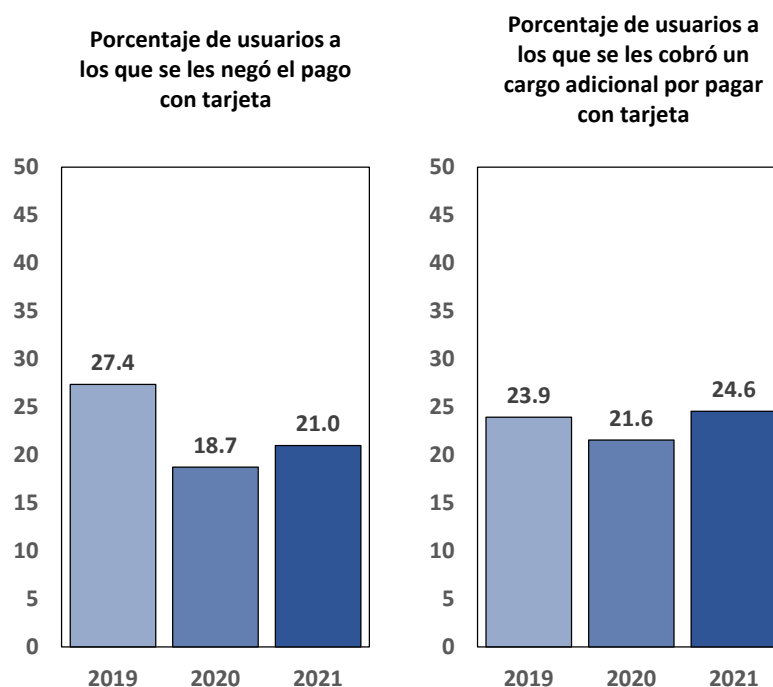
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

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.

En 2021, se encontró que:<sup>10</sup>

- Al **21.0 por ciento** de los usuarios de tarjetas de débito y tarjetas de crédito les sucedió que algún establecimiento **no les aceptó este medio de pago**. Respecto a 2020, se presentó un aumento de 2.3 puntos porcentuales.
- Al **24.6 por ciento** 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. Respecto a 2020, hubo un aumento de 3.0 puntos porcentuales.

<sup>10</sup> Estas cifras corresponden a los usuarios independientemente de si únicamente tenían tarjeta de débito, tarjeta de crédito, o ambas.

**Gráfica 42. Problemas relacionados con el pago con tarjeta**

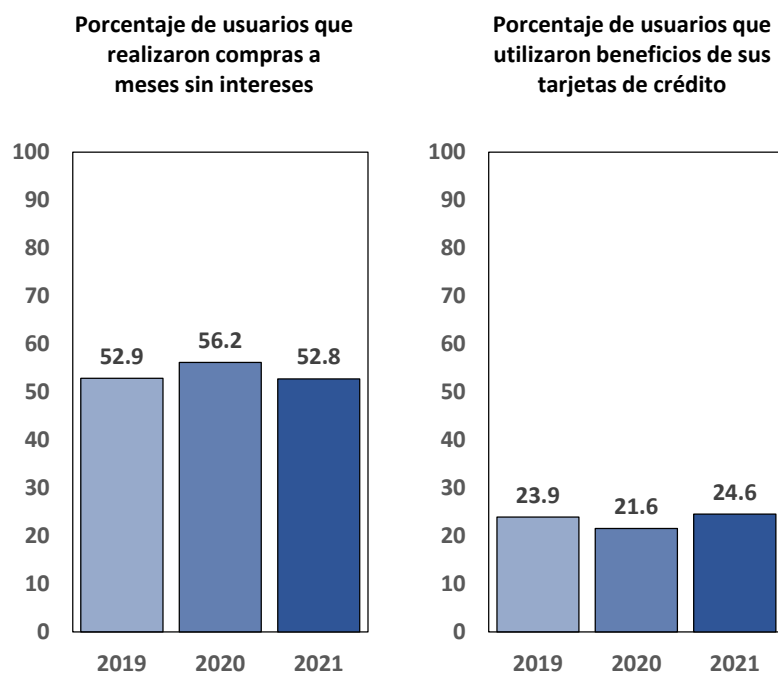
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de Servicios Financieros 2019, 2020 y 2021.

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 62.2 por ciento de los encuestados con cuenta de ahorro o depósito dijo no saber de la existencia de esta institución (IPAB).

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 52.8 por ciento de los usuarios de tarjeta de crédito dijo haber hecho compras a meses sin intereses. Lo anterior representó una disminución de 3.4 puntos porcentuales con respecto a 2020.
- El 24.6 de los usuarios de tarjeta de crédito dijo haber hecho uso de beneficios. Lo anterior representó un aumento de 3.0 puntos porcentuales con respecto a 2020.

**Gráfica 43. 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, 2020 y 2021.

## 7. Apéndice: Información metodológica

### 7.1 Diseño muestral de las encuestas

La *Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Usuario de Servicios Financieros* se lleva a cabo durante el último trimestre de cada año. El universo de estudio son las personas de 18 a 70 años que residen 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, crédito automotriz).

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 2021 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 es 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 AGEBs, de tercera las manzanas, de cuarta las cuadras y de quinta las viviendas. Finalmente, de manera aleatoria simple se seleccionan la sexta (el hogar) y séptima la unidad última de observación: el individuo.

Para el 2021, el diseño muestral consideró 60 localidades de 25 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) 2021, se consideran cuotas por sexo, rangos de edad, 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 de acuerdo. 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 2021 una población total de 36,385,386 individuos/personas.

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



|              |              | CASOS        |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| GÉNERO       | %            | 2019         | 2020         | 2021         |
| FEMENINO     | 48.9         | 1,008        | 1,012        | 997          |
| MACULINO     | 51.1         | 1,052        | 1,058        | 1,073        |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.0</b> | <b>2,060</b> | <b>2,070</b> | <b>2,070</b> |

|              |              | CASOS        |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| EDAD         | %            | 2019         | 2020         | 2021         |
| 18-25        | 17.5         | 360          | 362          | 361          |
| 26-35        | 22.3         | 459          | 462          | 515          |
| 36-45        | 23.1         | 477          | 478          | 432          |
| 45-70        | 37.1         | 764          | 768          | 762          |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.0</b> | <b>2,060</b> | <b>2,070</b> | <b>2,070</b> |

|                 |              | CASOS        |              |              |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ESCOLARIDAD     | %            | 2019         | 2020         | 2021         |
| SIN ESCOLARIDAD | 1.2          | 24           | 25           | 18           |
| BÁSICA          | 35.5         | 731          | 734          | 676          |
| MEDIA SUPERIOR  | 21.8         | 449          | 451          | 556          |
| SUPERIOR        | 41.6         | 856          | 860          | 820          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>100.0</b> | <b>2,060</b> | <b>2,070</b> | <b>2,070</b> |

|                     |              | CASOS        |              |              |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ACTIVIDAD ECONÓMICA | %            | 2019         | 2020         | 2021         |
| PEA                 | 74.5         | 1,535        | 1,542        | 1,637        |
| PEI                 | 25.5         | 525          | 528          | 433          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>100.0</b> | <b>2,060</b> | <b>2,070</b> | <b>2,070</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, en 2021 se estableció un tamaño de muestra mínimo de 412 entrevistas para cada tipo de servicio, 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) 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:

|                             | 2019          |                       | 2020          |                       | 2021          |                       |
|-----------------------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------------------|
|                             | Observaciones | Error muestral máximo | Observaciones | Error muestral máximo | Observaciones | Error muestral máximo |
| Cuenta de ahorro/depósito   | 1,706         | 2.4%                  | 1,602         | 2.5%                  | 1,786         | 2.3%                  |
| Tarjeta de crédito bancaria | 544           | 4.2%                  | 553           | 4.2%                  | 649           | 3.8%                  |
| Crédito hipotecario         | 422           | 4.8%                  | 484           | 4.5%                  | 531           | 4.3%                  |
| Crédito personal            | 498           | 4.4%                  | 450           | 4.6%                  | 457           | 4.6%                  |
| Crédito de nómina           | 398           | 4.9%                  | 382           | 4.9%                  | 384           | 5.0%                  |
| Crédito automotriz          | 128           | 8.7%                  | 123           | 8.8%                  | 120           | 8.9%                  |

## 7.2 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.

## 7.3 Factores de expansión

Se utilizarán 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 mesoregión, después por condición de actividad económica, por tipo de servicio financiero y finalmente por sexo, edad y escolaridad. Los estimadores serán generalizados para un total de población de 36,385,386 correspondiente a la población objetivo del estudio.

## 7.4 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.

### 7.4.1 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  $j$ .

### 7.4.2 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.

$Rees_i$  = respuesta reescalada del individuo  $i$ .

$w_i$  = factor de expansión asignado al individuo  $i$ .

## 8. Tabulados

### 8.1 Tabulados de preguntas generales 2021

| 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/NR |
|---|----------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| Total   | Absoluto | 1,123  | 103    | 305   | 287   | 302   | 2,226 | 905   | 2,646 | 9,169 | 4,918 | 14,292 | 109   |
|   | Relativo | 3.1    | 0.3    | 0.8   | 0.8   | 0.8   | 6.1   | 2.5   | 7.3   | 25.2  | 13.5  | 39.3   | 0.3   |
| ¿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/NR |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| Total   | Absoluto | 6,951  | 29,435 | 0     |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
|   | Relativo | 19.1   | 80.9   | 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/NR |
| Total   | Absoluto | 1,498  | 94     | 156   | 457   | 53    | 605   | 46    | 343   | 1,152 | 503   | 2,045  | 0     |
|   | Relativo | 21.5   | 1.4    | 2.2   | 6.6   | 0.8   | 8.7   | 0.7   | 4.9   | 16.6  | 7.2   | 29.4   | 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/NR |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| Total   | Absoluto | 9,532  | 26,854 | 0     |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
|   | Relativo | 26.2   | 73.8   | 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/NR |
| Total   | Absoluto | 889    | 57     | 126   | 101   | 181   | 723   | 282   | 503   | 1,438 | 646   | 4,587  | 0     |
|   | Relativo | 9.3    | 0.6    | 1.3   | 1.1   | 1.9   | 7.6   | 3.0   | 5.3   | 15.1  | 6.8   | 48.1   | 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/NR |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| Total   | Absoluto | 20,458 | 15,927 | 0     |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
|   | Relativo | 56.2   | 43.8   | 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/NR |
| Total   | Absoluto | 424    | 0      | 123   | 114   | 46    | 1,263 | 173   | 515   | 1,834 | 2,003 | 13,871 | 93    |
|   | Relativo | 2.1    | 0.0    | 0.6   | 0.6   | 0.2   | 6.2   | 0.8   | 2.5   | 9.0   | 9.8   | 67.8   | 0.5   |
| 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/NR |
| Total   | Absoluto | 6,282  | 159    | 908   | 1,364 | 1,366 | 6,800 | 1,927 | 4,201 | 5,704 | 1,116 | 6,389  | 169   |
|   | Relativo | 17.3   | 0.4    | 2.5   | 3.7   | 3.8   | 18.7  | 5.3   | 11.5  | 15.7  | 3.1   | 17.6   | 0.5   |

|  |          |                                  |                                 |                                    |                       |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
|--|----------|----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|-------------|--|
| 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, con esos 1000 pesos va a poder comprar...   |          | Más de lo que podría comprar hoy | Lo mismo que podría comprar hoy | Menos de lo que podría comprar hoy | NS/NR                 |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
| Total  | Absoluto | 4,573                            | 5,524                           | 24,921                             | 1,367                 |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
|  | Relativo | 12.6                             | 15.2                            | 68.5                               | 3.8                   |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
| Ahora supongamos que usted guarda 100 pesos en una cuenta de ahorros que le da una tasa de interés del 2% anual. Usted no guarda más dinero en esta cuenta y tampoco retira nada de ella. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año? |          | 102                              | Otras respuestas                | No contestó                        | NS/NI                 |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
| Total  | Absoluto | 7,058                            | 15,009                          | 1,572                              | 12,746                |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
|  | Relativo | 19.4                             | 41.3                            | 4.3                                | 35.0                  |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
| 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 | 11,296                           | 22,957                          | 2,078                              | 54                    |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
|  | Relativo | 31.0                             | 63.1                            | 5.7                                | 0.1                   |       |       |       |       |       |       |               |             |  |
| 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/NR       |  |
| Total  | Absoluto | 4,280                            | 377                             | 156                                | 509                   | 105   | 3,165 | 879   | 1,849 | 4,992 | 3,560 | 16,126        | 388         |  |
|  | Relativo | 11.8                             | 1.0                             | 0.4                                | 1.4                   | 0.3   | 8.7   | 2.4   | 5.1   | 13.7  | 9.8   | 44.3          | 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 una institución financiera?   |          | 0                                | 1                               | 2                                  | 3                     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10            | NS/NR       |  |
| Total  | Absoluto | 9,200                            | 265                             | 452                                | 426                   | 590   | 4,239 | 1,053 | 2,004 | 4,390 | 2,126 | 11,147        | 495         |  |
|  | Relativo | 25.3                             | 0.7                             | 1.2                                | 1.2                   | 1.6   | 11.6  | 2.9   | 5.5   | 12.1  | 5.8   | 30.6          | 1.4         |  |
| 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/NR       |  |
| Total  | Absoluto | 4,990                            | 175                             | 277                                | 661                   | 437   | 4,232 | 1,368 | 2,127 | 4,388 | 2,891 | 14,784        | 55          |  |
|  | Relativo | 13.7                             | 0.5                             | 0.8                                | 1.8                   | 1.2   | 11.6  | 3.8   | 5.8   | 12.1  | 7.9   | 40.6          | 0.2         |  |
| 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/NR       |  |
| Total  | Absoluto | 18,186                           | 605                             | 1,464                              | 1,365                 | 872   | 5,073 | 903   | 1,380 | 2,429 | 276   | 3,189         | 643         |  |
|  | Relativo | 50.0                             | 1.7                             | 4.0                                | 3.8                   | 2.4   | 13.9  | 2.5   | 3.8   | 6.7   | 0.8   | 8.8           | 1.8         |  |
| 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/NR       |  |
| Total  | Absoluto | 13,019                           | 707                             | 804                                | 1,527                 | 1,102 | 6,230 | 1,349 | 2,676 | 2,958 | 856   | 4,851         | 306         |  |
|  | Relativo | 35.8                             | 1.9                             | 2.2                                | 4.2                   | 3.0   | 17.1  | 3.7   | 7.4   | 8.1   | 2.4   | 13.3          | 0.8         |  |
| ¿Aproximadamente hace cuántos 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 | 828                              | 2,670                           | 3,653                              | 2,126                 | 2,369 | 2,780 | 1,291 | 714   | 1,535 | 379   | 16,475        | 1,564       |  |

| Relativo  |          | 2.3                         | 7.3                | 10.0                       | 5.8                              | 6.5                           | 7.6                                   | 3.5                        | 2.0    | 4.2   | 1.0 | 45.3 | 4.3 |
|---|----------|-----------------------------|--------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|--------|-------|-----|------|-----|
| ¿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                    | Afore                      | Otro   | NS/NI |     |      |     |
| Total   | Absoluto | 0                           | 22,143             | 4,280                      | 1,338                            | 2,937                         | 3,323                                 | 782                        | 1,062  | 38    | 0   | 0    | 482 |
|   | Relativo | 0.0                         | 60.9               | 11.8                       | 3.7                              | 8.1                           | 9.1                                   | 2.2                        | 2.9    | 0.1   | 0.0 | 0.0  | 1.3 |
| ¿Cuál de las siguientes instituciones públicas es la encargada de proteger a los usuarios de servicios financieros?   |          | CNBV                        | Conducef           | Banxico                    | Profeco                          | No sabe                       |                                       |                            |        |       |     |      |     |
| Total   | Absoluto | 3,504                       | 15,082             | 3,074                      | 7,379                            | 7,347                         |                                       |                            |        |       |     |      |     |
|   | Relativo | 9.6                         | 41.5               | 8.4                        | 20.3                             | 20.2                          | 20.2                                  |                            |        |       |     |      |     |
| ¿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 | 2,762                       | 4,165              | 3,557                      | 2,342                            | 1,850                         | 623                                   | 2,153                      | 18,934 |       |     |      |     |
|   | Relativo | 7.6                         | 11.4               | 9.8                        | 6.4                              | 5.1                           | 1.7                                   | 5.9                        | 52.0   |       |     |      |     |
| 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.) |          | Si                          | No                 | NS/NI                      |                                  |                               |                                       |                            |        |       |     |      |     |
| Total   | Absoluto | 19,328                      | 17,056             | 2                          |                                  |                               |                                       |                            |        |       |     |      |     |
|   | Relativo | 53.1                        | 46.9               | 0.0                        |                                  |                               |                                       |                            |        |       |     |      |     |
| Imaginemos que a partir de hoy dejara de recibir todos sus ingresos, ¿Durante cuántos meses cree que podría pagar todos sus gastos con lo que tiene ahorrado o guardado?  |          | Menos de 1 mes              | Un mes             | Dos meses                  | Tres meses                       | Cuatro meses o más            |                                       |                            |        |       |     |      |     |
| Total   | Absoluto | 10,976                      | 7,874              | 4,654                      | 4,361                            | 8,520                         |                                       |                            |        |       |     |      |     |
|   | Relativo | 30.2                        | 21.6               | 12.8                       | 12.0                             | 23.4                          |                                       |                            |        |       |     |      |     |

## 8.2 Tabulados para usuarios de cuentas de depósito y ahorro 2021

| 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/NR                              |       |
|---|----------|-----------|---|--|--|-------|-------|------|-------|-------|-------|--------|------------------------------------|-------|
| Total   | Absoluto | 468       | 2   | 145  | 124  | 284   | 1,198 | 569  | 2,267 | 6,092 | 5,219 | 17,717 | 7                                  |       |
|   | Relativo | 1.4       | 0.0   | 0.4  | 0.4  | 0.8   | 3.5   | 1.7  | 6.6   | 17.9  | 15.3  | 52.0   | 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/NR                              |       |
| Total   | Absoluto | 2,003     | 28  | 119  | 235  | 113   | 1,727 | 714  | 2,181 | 5,555 | 5,192 | 15,806 | 422                                |       |
|   | Relativo | 5.9       | 0.1   | 0.3  | 0.7  | 0.3   | 5.1   | 2.1  | 6.4   | 16.3  | 15.2  | 46.4   | 1.2                                |       |
| 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 | 4,591     | 1,789   | 2,996  | 1,892  | 892   | 4,941 | 430  | 828   | 913   | 391   | 9,795  | 3,555                              | 1,082 |
|   | Relativo | 13.5      | 5.2   | 8.8  | 5.5  | 2.6   | 14.5  | 1.3  | 2.4   | 2.7   | 1.1   | 28.7   | 10.4                               | 3.2   |
| ¿Su cuenta le paga rendimientos o intereses?  |          | Si        | No  | NS/NI  |  |       |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
| Total   | Absoluto | 4,164     | 28,968  | 962  |  |       |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
|   | Relativo | 12.2      | 85.0  | 2.8  |  |       |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
| 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 | 592       | 129   | 147  | 299  | 118   | 823   | 494  | 370   | 626   | 128   | 362    | 76                                 |       |
|   | Relativo | 14.2      | 3.1   | 3.5  | 7.2  | 2.8   | 19.8  | 11.9 | 8.9   | 15.0  | 3.1   | 8.7    | 1.8                                |       |
| 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 |          | 0         | 1   | 2  | 3  | 4     | 5     | 6    | 7     | 8     | 9     | 10     | No la utiliza para compras o pagos | NS/NC |
| Total   | Absoluto | 1,236     | 59  | 96   | 93   | 24    | 1,166 | 223  | 678   | 2,605 | 2,503 | 23,558 | 1,743                              | 112   |
|   | Relativo | 3.6       | 0.2   | 0.3  | 0.3  | 0.1   | 3.4   | 0.7  | 2.0   | 7.6   | 7.3   | 69.1   | 5.1                                | 0.3   |
| ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su tarjeta para realizar compras?   |          | No aplica | No hay establecimientos donde acepten pagos con tarjeta | No siente confianza de pagar en establecimientos con tarjeta | No sabe cómo realizar compras con la tarjeta | NS/NC |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
| Total   | Absoluto | 32,351    | 548   | 133  | 17   | 937   |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
|   | Relativo | 95.2      | 1.6   | 0.4  | 0.0  | 2.8   |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
| ¿En los últimos doce meses ha visitado alguna sucursal de ...?  |          | Si        | No  |  |  |       |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
| Total   | Absoluto | 23,176    | 10,918  |  |  |       |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
|   | Relativo | 68.0      | 32.0  |  |  |       |       |      |       |       |       |        |                                    |       |
| 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 | 3,252  | 936    | 2,535     | 1,471 | 470 | 2,148 | 608 | 841   | 1,237 | 519   | 9,118  | 39    |  |
|  | Relativo | 14.0   | 4.0    | 10.9      | 6.3   | 2.0 | 9.3   | 2.6 | 3.6   | 5.3   | 2.2   | 39.3   | 0.2   |  |
| 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 | 3,252  | 936    | 2,535     | 1,471 | 470 | 2,148 | 608 | 841   | 1,237 | 519   | 9,118  | 39    |  |
|  | Relativo | 14.0   | 4.0    | 10.9      | 6.3   | 2.0 | 9.3   | 2.6 | 3.6   | 5.3   | 2.2   | 39.3   | 0.2   |  |
| ¿En los últimos doce meses ha utilizado algún cajero automático de ...?  |          | Si     | No     |           |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
| Total  | Absoluto | 28,122 | 5,972  |           |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
|  | Relativo | 82.5   | 17.5   |           |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
| 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 | 648    | 74     | 523       | 114   | 77  | 1,123 | 615 | 1,084 | 3,358 | 3,294 | 17,211 | 0     |  |
|  | Relativo | 2.3    | 0.3    | 1.9       | 0.4   | 0.3 | 4.0   | 2.2 | 3.9   | 11.9  | 11.7  | 61.2   | 0.0   |  |
| Y del 0 al 10, ¿qué tan fácil fue utilizarlo?  |          | 0      | 1      | 2         | 3     | 4   | 5     | 6   | 7     | 8     | 9     | 10     | NS/NC |  |
| Total  | Absoluto | 298    | 13     | 179       | 17    | 15  | 383   | 118 | 493   | 1,785 | 2,251 | 22,570 | 0     |  |
|  | Relativo | 1.1    | 0.0    | 0.6       | 0.1   | 0.1 | 1.4   | 0.4 | 1.8   | 6.3   | 8.0   | 80.3   | 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 | 1,972  | 760    | 2,220     | 740   | 444 | 1,979 | 634 | 888   | 2,073 | 1,257 | 15,074 | 81    |  |
|  | Relativo | 7.0    | 2.7    | 7.9       | 2.6   | 1.6 | 7.0   | 2.3 | 3.2   | 7.4   | 4.5   | 53.6   | 0.3   |  |
| ¿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 | 3,483  | 30,611 | 0         |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
|  | Relativo | 10.2   | 89.8   | 0.0       |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
| ¿Y presentó la queja o reclamación?  |          | Si     | No     | NS/NI     |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
| Total  | Absoluto | 2,127  | 1,356  | 0         |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
|  | Relativo | 61.1   | 38.9   | 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 | 6,298  | 26,053 | 1,743     |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
|  | Relativo | 18.5   | 76.4   | 5.1       |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |
| ¿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 | 7,408  | 24,944 | 1,743     |       |     |       |     |       |       |       |        |       |  |



|  |          |   |                             |  |   |                          |                                   |       |       |       |       |       |       |
|--|----------|---|-----------------------------|--|---|--------------------------|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Relativo   |          | 21.7                                    | 73.2                        | 5.1  |   |                          |                                   |       |       |       |       |       |       |
| 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 | 7,466                                   | 23,561                      | 1,742  | 1,325   |                          |                                   |       |       |       |       |       |       |
|  | Relativo | 21.9                                    | 69.1                        | 5.1  | 3.9   |                          |                                   |       |       |       |       |       |       |
| ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el tipo de su cuenta de ...?   |          | 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 | NS/NI |       |       |       |       |       |
| Total  | Absoluto | 16,388                                  | 2,719                       | 1,474  | 8,740   | 4,007                    | 705                               | 61    |       |       |       |       |       |
|  | Relativo | 48.1                                    | 8.0                         | 4.3  | 25.6  | 11.8                     | 2.1                               | 0.2   |       |       |       |       |       |
| Por favor dígame la razón por la que abrió esta cuenta de ahorro o depósito:   |          | No aplica (cuenta de ayuda de gobierno) | La abrió voluntariamente    | Le abrieron la cuenta en su trabajo              | El banco le pidió abrirla para acceder a un crédito | Otra                     |                                   |       |       |       |       |       |       |
| Total  | Absoluto | 1,700                                   | 14,898                      | 16,959   | 364   | 173                      |                                   |       |       |       |       |       |       |
|  | Relativo | 5.0                                     | 43.7                        | 49.7   | 1.1   | 0.5                      |                                   |       |       |       |       |       |       |
| Suponga que para realizar un pago o una compra necesita hacer una llamada telefónica. Del 0 al 10, ¿qué tanta confianza o desconfianza sentiría en pagar con su tarjeta de débito? |          | 0                                       | 1                           | 2  | 3   | 4                        | 5                                 | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | NS/NC |
| Total  | Absoluto | 12,478                                  | 232                         | 452  | 851   | 826                      | 4,570                             | 1,285 | 1,288 | 3,013 | 1,129 | 6,910 | 1,060 |
|  | Relativo | 36.6                                    | 0.7                         | 1.3  | 2.5   | 2.4                      | 13.4                              | 3.8   | 3.8   | 8.8   | 3.3   | 20.3  | 3.1   |
| 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 | 12,887                                  | 21,208                      | 0  |   |                          |                                   |       |       |       |       |       |       |
|  | Relativo | 37.8                                    | 62.2                        | 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 | 640                                     | 831                         | 3,921  | 14,370  | 14,324                   | 7                                 |       |       |       |       |       |       |
|  | Relativo | 1.9                                     | 2.4                         | 11.5   | 42.1  | 42.0                     | 0.0                               |       |       |       |       |       |       |
| Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su cuenta donde le depositan apoyos o programas de Gobierno?  |          | 0                                       | 1                           | 2  | 3   | 4                        | 5                                 | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | NS/NC |
| Total  | Absoluto | 149                                     | 43                          | 1  | 46  | 49                       | 93                                | 0     | 21    | 219   | 98    | 694   | 116   |
|  | Relativo | 9.8                                     | 2.8                         | 0.1  | 3.0   | 3.2                      | 6.1                               | 0.0   | 1.4   | 14.3  | 6.4   | 45.4  | 7.6   |
| Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares y amigos para abrir o solicitar una cuenta?  |          | 0                                       | 1                           | 2  | 3   | 4                        | 5                                 | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | NS/NC |
| Total  | Absoluto | 303                                     | 0                           | 0  | 14  | 13                       | 193                               | 5     | 59    | 161   | 81    | 586   | 115   |
|  | Relativo | 19.8                                    | 0.0                         | 0.0  | 0.9   | 0.9                      | 12.6                              | 0.3   | 3.8   | 10.5  | 5.3   | 38.3  | 7.5   |

|   |          |       |       |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
|---|----------|-------|-------|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|------|-------|--|
| ¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su cuenta donde le depositan el apoyo de gobierno, que le haya hecho pensar en quejarse con ... o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación? |          | Si    | No    |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| Total   | Absoluto | 298   | 1,231 |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
|   | Relativo | 19.5  | 80.5  |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| ¿Y presentó la queja o reclamación?   |          | Si    | No    |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| Total   | Absoluto | 233   | 65    |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
|   | Relativo | 78.2  | 21.8  |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| ¿En los últimos doce meses ha visitado alguna sucursal de ...?  |          | Si    | No    |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| Total   | Absoluto | 847   | 683   |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
|   | Relativo | 55.4  | 44.6  |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| 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 | 84    | 57    | 13  | 0   | 0   | 93   | 25  | 28  | 148  | 15  | 374  | 10    |  |
|   | Relativo | 9.9   | 6.7   | 1.6 | 0.0 | 0.0 | 10.9 | 3.0 | 3.3 | 17.5 | 1.8 | 44.2 | 1.2   |  |
| ¿En los últimos doce meses ha utilizado algún cajero automático de ...?   |          | Si    | No    |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| Total   | Absoluto | 1,050 | 480   |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
|   | Relativo | 68.6  | 31.4  |     |     |     |      |     |     |      |     |      |       |  |
| 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 | 87    | 43    | 0   | 0   | 0   | 76   | 0   | 0   | 95   | 26  | 722  | 0     |  |
|   | Relativo | 8.3   | 4.1   | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.2  | 0.0 | 0.0 | 9.1  | 2.5 | 68.8 | 0.0   |  |

## 8.3 Tabulados para usuarios de tarjetas de crédito 2021

|  |          |       |       |       |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
|--|----------|-------|-------|-------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-------|-------|------------------------------------|-------|
| 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/NR                              |       |
| Total  | Absoluto | 302   | 5     | 26    | 19  | 32  | 699   | 188 | 478 | 1,396 | 1,182 | 4,861 | 7                                  |       |
|  | Relativo | 3.3   | 0.1   | 0.3   | 0.2 | 0.3 | 7.6   | 2.0 | 5.2 | 15.2  | 12.9  | 52.9  | 0.1                                |       |
| 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/NR                              |       |
| Total  | Absoluto | 868   | 5     | 37    | 33  | 61  | 624   | 231 | 591 | 1,733 | 918   | 4,058 | 35                                 |       |
|  | Relativo | 9.4   | 0.1   | 0.4   | 0.4 | 0.7 | 6.8   | 2.5 | 6.4 | 18.8  | 10.0  | 44.1  | 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 comisión                  | NS/NC |
| Total  | Absoluto | 2,369 | 494   | 1,006 | 748 | 386 | 1,431 | 361 | 279 | 159   | 157   | 1,421 | 177                                | 206   |
|  | Relativo | 25.8  | 5.4   | 10.9  | 8.1 | 4.2 | 15.6  | 3.9 | 3.0 | 1.7   | 1.7   | 15.5  | 1.9                                | 2.2   |
| Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las intereses que le cobran por su tarjeta de crédito?  |          | 0     | 1     | 2     | 3   | 4   | 5     | 6   | 7   | 8     | 9     | 10    | NS/NC                              |       |
| Total  | Absoluto | 2,524 | 624   | 1,207 | 612 | 350 | 1,421 | 189 | 317 | 204   | 75    | 1,355 | 318                                |       |
|  | Relativo | 27.4  | 6.8   | 13.1  | 6.7 | 3.8 | 15.5  | 2.1 | 3.4 | 2.2   | 0.8   | 14.7  | 3.5                                |       |
| 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    | No la utiliza para compras o pagos | NS/NC |
| Total  | Absoluto | 271   | 0     | 46    | 38  | 14  | 330   | 214 | 292 | 724   | 826   | 6,398 | 31                                 | 12    |
|  | Relativo | 2.9   | 0.0   | 0.5   | 0.4 | 0.2 | 3.6   | 2.3 | 3.2 | 7.9   | 9.0   | 69.6  | 0.3                                | 0.1   |
| ¿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/NC |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
| Total  | Absoluto | 1,139 | 8,056 | 0     |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
|  | Relativo | 12.4  | 87.6  | 0.0   |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
| ¿Y presentó la queja o reclamación?  |          | Si    | No    | NS/NC |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
| Total  | Absoluto | 743   | 396   | 0     |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
|  | Relativo | 65.2  | 34.8  | 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    | NS/NC |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
| Total  | Absoluto | 2,318 | 6,846 | 31    |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
|  | Relativo | 25.2  | 74.5  | 0.3   |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |
| ¿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?                                |          | 0     | 1     | 2     | 3   | 4   | 5     | 6   | 7   | 8     | 9     | 10    | NS/NC                              |       |
| Total  | Absoluto | 2,910 | 6,255 | 31    |     |     |       |     |     |       |       |       |                                    |       |

|  |          |                             |  |                        |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
|--|----------|-----------------------------|--|------------------------|--------------------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|--|
| Relativo   |          | 31.6                        | 68.0                                   | 0.3                    |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
| Debido a la pandemia de Covid-19, ¿en el último año ha tenido alguna dificultad económica para poder pagar su tarjeta de crédito?  |          | Si                          | No                                     | NS/NC                  |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
| Total  | Absoluto | 3,486                       | 5,693                                  | 16                     |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
|  | Relativo | 37.9                        | 61.9                                   | 0.2                    |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
| 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 | Pagó al menos el mínimo y no se atrasó | Se atrasó en sus pagos | No ha podido pagar | NS/NC |       |     |     |     |     |       |       |  |
| Total  | Absoluto | 5,060                       | 3,217                                  | 837                    | 7                  | 75    |       |     |     |     |     |       |       |  |
|  | Relativo | 55.0                        | 35.0                                   | 9.1                    | 0.1                | 0.8   |       |     |     |     |     |       |       |  |
| 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 | 3,902                       | 106                                    | 157                    | 249                | 137   | 998   | 309 | 454 | 616 | 375 | 1,644 | 246   |  |
|  | Relativo | 42.4                        | 1.2                                    | 1.7                    | 2.7                | 1.5   | 10.9  | 3.4 | 4.9 | 6.7 | 4.1 | 17.9  | 2.7   |  |
| Tomando en cuenta sus condiciones económicas actuales, ¿qué tan seguro está de que durante los próximos tres meses podrá hacer los pagos de su tarjeta de crédito?                                     |          | Muy seguro                  | Algo seguro                            | Poco seguro            | Nada seguro        | NS/NC |       |     |     |     |     |       |       |  |
| Total  | Absoluto | 4,559                       | 3,133                                  | 1,045                  | 414                | 45    |       |     |     |     |     |       |       |  |
|  | Relativo | 49.6                        | 34.1                                   | 11.4                   | 4.5                | 0.5   |       |     |     |     |     |       |       |  |
| ¿En el último año usted ha realizado "Compras a meses sin intereses" con su tarjeta?   |          | Si                          | No                                     | NS/NC                  |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
| Total  | Absoluto | 4,851                       | 4,311                                  | 33                     |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
|  | Relativo | 52.8                        | 46.9                                   | 0.4                    |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
| ¿Y en el último año usted ha utilizado beneficios como: "Puntos", "Descuentos especiales", "Beneficios para viajar", "Preventas", con su tarjeta?  |          | Si                          | No                                     | NS/NC                  |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
| Total  | Absoluto | 3,028                       | 6,155                                  | 13                     |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
|  | Relativo | 32.9                        | 66.9                                   | 0.1                    |                    |       |       |     |     |     |     |       |       |  |
| Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su tarjeta de crédito?   |          | 1                           | 2                                      | 3                      | 4                  | 5     | NS/NC |     |     |     |     |       |       |  |
| Total  | Absoluto | 185                         | 236                                    | 1,200                  | 4,204              | 3,357 | 13    |     |     |     |     |       |       |  |
|  | Relativo | 2.0                         | 2.6                                    | 13.1                   | 45.7               | 36.5  | 0.1   |     |     |     |     |       |       |  |

## 8.4 Tabulados para usuarios de créditos hipotecarios 2021

| 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/NR             |       |
|---|----------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------|------|-----|-----|------|------|-------|-------------------|-------|
| Total   | Absoluto | 537                       | 46                             | 16                                  | 165                | 103   | 641  | 132 | 253 | 836  | 556  | 2,158 | 0                 |       |
|   | Relativo | 9.9                       | 0.8                            | 0.3                                 | 3.0                | 1.9   | 11.8 | 2.4 | 4.6 | 15.4 | 10.2 | 39.7  | 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/NR             |       |
| Total   | Absoluto | 786                       | 39                             | 12                                  | 116                | 47    | 510  | 173 | 435 | 557  | 479  | 2,259 | 29                |       |
|   | Relativo | 14.4                      | 0.7                            | 0.2                                 | 2.1                | 0.9   | 9.4  | 3.2 | 8.0 | 10.2 | 8.8  | 41.5  | 0.5               |       |
| 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 comisión | NS/NC |
| Total   | Absoluto | 2,323                     | 369                            | 458                                 | 523                | 121   | 588  | 80  | 203 | 26   | 21   | 588   | 31                | 113   |
|   | Relativo | 42.7                      | 6.8                            | 8.4                                 | 9.6                | 2.2   | 10.8 | 1.5 | 3.7 | 0.5  | 0.4  | 10.8  | 0.6               | 2.1   |
| 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 | 2,701                     | 497                            | 471                                 | 299                | 181   | 649  | 35  | 41  | 46   | 20   | 473   | 28                |       |
|   | Relativo | 49.6                      | 9.1                            | 8.7                                 | 5.5                | 3.3   | 11.9 | 0.6 | 0.8 | 0.8  | 0.4  | 8.7   | 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 | 560                       | 26                             | 26                                  | 108                | 71    | 642  | 146 | 160 | 564  | 318  | 2,821 | 0                 |       |
|   | Relativo | 10.3                      | 0.5                            | 0.5                                 | 2.0                | 1.3   | 11.8 | 2.7 | 2.9 | 10.4 | 5.8  | 51.8  | 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/NC                               |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 897                       | 4,546                          | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|   | Relativo | 16.5                      | 83.5                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| ¿Y presentó la queja o reclamación?   |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 375                       | 522                            | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|   | Relativo | 41.8                      | 58.2                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Debido a la pandemia de Covid-19, ¿en el último año ha presentado alguna dificultad económica para poder pagar su crédito hipotecario?  |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 1,851                     | 3,592                          | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|   | Relativo | 34.0                      | 66.0                           | 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 los pagos | No ha podido pagar | NS/NC |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 3,822                     | 1,369                          | 210                                 | 24                 | 17    |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|   | Relativo | 70.2                      | 25.2                           | 3.9                                 | 0.4                | 0.3   |      |     |     |      |      |       |                   |       |

| Tomando en cuenta sus condiciones económicas actuales, ¿qué tan seguro está de que durante los próximos tres meses podrá hacer los pagos de su crédito hipotecario? |          | Muy seguro | Algo seguro | Poco seguro | Nada seguro | NS/NC |       |  |  |  |  |  |  |
|---|----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------|-------|--|--|--|--|--|--|
| Total   | Absoluto | 2,966      | 1,690       | 517         | 193         | 77    |       |  |  |  |  |  |  |
|   | Relativo | 54.5       | 31.1        | 9.5         | 3.5         | 1.4   |       |  |  |  |  |  |  |
| Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su crédito hipotecario de ...?  |          | 1          | 2           | 3           | 4           | 5     | NS/NC |  |  |  |  |  |  |
| Total   | Absoluto | 341        | 290         | 1,151       | 2,176       | 1,484 | 0     |  |  |  |  |  |  |
|   | Relativo | 6.3        | 5.3         | 21.1        | 40.0        | 27.3  | 0.0   |  |  |  |  |  |  |

## 8.5 Tabulados para usuarios de créditos personales 2021

| 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/NR             |       |
|--|----------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------|------|-----|-----|------|------|-------|-------------------|-------|
| Total  | Absoluto | 81                        | 9                              | 45                                  | 7                  | 16    | 123  | 24  | 114 | 586  | 224  | 1,155 | 1                 |       |
|  | Relativo | 3.4                       | 0.4                            | 1.9                                 | 0.3                | 0.7   | 5.1  | 1.0 | 4.8 | 24.6 | 9.4  | 48.5  | 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/NR             |       |
| Total  | Absoluto | 210                       | 1                              | 82                                  | 23                 | 41    | 173  | 110 | 87  | 389  | 325  | 932   | 9                 |       |
|  | Relativo | 8.8                       | 0.0                            | 3.4                                 | 0.9                | 1.7   | 7.3  | 4.6 | 3.6 | 16.3 | 13.7 | 39.1  | 0.4               |       |
| 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 comisión | NS/NC |
| Total  | Absoluto | 559                       | 135                            | 378                                 | 179                | 112   | 406  | 90  | 74  | 25   | 5    | 343   | 6                 | 72    |
|  | Relativo | 23.5                      | 5.7                            | 15.8                                | 7.5                | 4.7   | 17.0 | 3.8 | 3.1 | 1.1  | 0.2  | 14.4  | 0.2               | 3.0   |
| 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 | 656                       | 135                            | 347                                 | 197                | 141   | 356  | 47  | 57  | 54   | 37   | 327   | 28                |       |
|  | Relativo | 27.5                      | 5.7                            | 14.6                                | 8.3                | 5.9   | 15.0 | 2.0 | 2.4 | 2.3  | 1.6  | 13.7  | 1.2               |       |
| 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 | 147                       | 4                              | 54                                  | 1                  | 38    | 184  | 51  | 128 | 174  | 173  | 1,428 | 1                 |       |
|  | Relativo | 6.2                       | 0.2                            | 2.3                                 | 0.0                | 1.6   | 7.7  | 2.1 | 5.4 | 7.3  | 7.2  | 59.9  | 0.0               |       |
| ¿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/NC                               |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total  | Absoluto | 211                       | 2,172                          | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|  | Relativo | 8.8                       | 91.2                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| ¿Y presentó la queja o reclamación?  |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total  | Absoluto | 93                        | 117                            | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|  | Relativo | 44.3                      | 55.7                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Debido a la pandemia de Covid-19, ¿en el último año ha tenido alguna dificultad económica para poder pagar su crédito personal?  |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total  | Absoluto | 875                       | 1,507                          | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|  | Relativo | 36.7                      | 63.3                           | 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 los pagos | No ha podido pagar | NS/NC |      |     |     |      |      |       |                   |       |
| Total  | Absoluto | 1,673                     | 647                            | 58                                  | 0                  | 4     |      |     |     |      |      |       |                   |       |
|  | Relativo | 70.2                      | 27.1                           | 2.5                                 | 0.0                | 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/NC       |             |       |       |  |  |  |  |  |  |
|--|----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------|-------|--|--|--|--|--|--|
| Total  | Absoluto | 187        | 2,195       | 1           |             |       |       |  |  |  |  |  |  |
|  | Relativo | 7.8        | 92.1        | 0.0         |             |       |       |  |  |  |  |  |  |
| Tomando en cuenta sus condiciones económicas actuales, ¿qué tan seguro está de que durante los próximos tres meses podrá hacer los pagos de su crédito personal? |          | Muy seguro | Algo seguro | Poco seguro | Nada seguro | NS/NC |       |  |  |  |  |  |  |
| Total  | Absoluto | 1,403      | 571         | 348         | 57          | 3     |       |  |  |  |  |  |  |
|  | Relativo | 58.9       | 24.0        | 14.6        | 2.4         | 0.1   |       |  |  |  |  |  |  |
| D16. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su crédito personal de ...?   |          | 1          | 2           | 3           | 4           | 5     | NS/NC |  |  |  |  |  |  |
| Total  | Absoluto | 48         | 112         | 416         | 931         | 874   | 1     |  |  |  |  |  |  |
|  | Relativo | 2.0        | 4.7         | 17.5        | 39.1        | 36.7  | 0.0   |  |  |  |  |  |  |



## 8.6 Tabulados para usuarios de créditos de nómina 2021

| 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/NR             |       |
|---|----------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------|------|-----|-----|------|-----|-------|-------------------|-------|
| Total   | Absoluto | 44                        | 0                              | 0                                   | 29                 | 0     | 121  | 100 | 33  | 441  | 142 | 814   | 0                 |       |
|   | Relativo | 2.6                       | 0.0                            | 0.0                                 | 1.7                | 0.0   | 7.0  | 5.8 | 1.9 | 25.6 | 8.2 | 47.2  | 0.0               |       |
| 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/NR             |       |
| Total   | Absoluto | 181                       | 0                              | 78                                  | 5                  | 20    | 111  | 73  | 134 | 334  | 127 | 661   | 1                 |       |
|   | Relativo | 10.5                      | 0.0                            | 4.5                                 | 0.3                | 1.2   | 6.5  | 4.2 | 7.8 | 19.4 | 7.4 | 38.3  | 0.0               |       |
| 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 comisión | NS/NC |
| Total   | Absoluto | 286                       | 47                             | 257                                 | 151                | 59    | 295  | 43  | 47  | 70   | 25  | 424   | 19                | 3     |
|   | Relativo | 16.6                      | 2.7                            | 14.9                                | 8.7                | 3.4   | 17.1 | 2.5 | 2.7 | 4.1  | 1.4 | 24.6  | 1.1               | 0.2   |
| 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 | 282                       | 87                             | 230                                 | 132                | 120   | 234  | 67  | 83  | 43   | 16  | 403   | 29                |       |
|   | Relativo | 16.4                      | 5.0                            | 13.3                                | 7.6                | 6.9   | 13.6 | 3.9 | 4.8 | 2.5  | 0.9 | 23.3  | 1.7               |       |
| 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 | 78                        | 0                              | 27                                  | 15                 | 19    | 83   | 10  | 27  | 279  | 117 | 1,051 | 19                |       |
|   | Relativo | 4.5                       | 0.0                            | 1.6                                 | 0.9                | 1.1   | 4.8  | 0.6 | 1.6 | 16.2 | 6.8 | 61.0  | 1.1               |       |
| ¿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/NC                               |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 271                       | 1,454                          | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
|   | Relativo | 15.7                      | 84.3                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
| ¿Y presentó la queja o reclamación?   |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 170                       | 101                            | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
|   | Relativo | 62.7                      | 37.3                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
| Debido a la pandemia de Covid-19, ¿en el último año ha tenido alguna dificultad económica para poder pagar su crédito de nómina?  |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 385                       | 1,340                          | 0                                   |                    |       |      |     |     |      |     |       |                   |       |
|   | Relativo | 22.3                      | 77.7                           | 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 los pagos | No ha podido pagar | NS/NC |      |     |     |      |     |       |                   |       |
| Total   | Absoluto | 1,381                     | 271                            | 64                                  | 0                  | 9     |      |     |     |      |     |       |                   |       |
|   | Relativo | 80.1                      | 15.7                           | 3.7                                 | 0.0                | 0.5   |      |     |     |      |     |       |                   |       |

| Tomando en cuenta sus condiciones económicas actuales, ¿qué tan seguro está de que durante los próximos tres meses podrá hacer los pagos de su crédito de nómina? |          | Muy seguro | Algo seguro | Poco seguro | Nada seguro | NS/NC |       |  |  |  |  |  |  |
|---|----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------|-------|--|--|--|--|--|--|
| Total   | Absoluto | 1,119      | 440         | 106         | 51          | 9     |       |  |  |  |  |  |  |
|   | Relativo | 64.9       | 25.5        | 6.1         | 2.9         | 0.5   |       |  |  |  |  |  |  |
| Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de nómina de ...?  |          | 1          | 2           | 3           | 4           | 5     | NS/NC |  |  |  |  |  |  |
| Total   | Absoluto | 25         | 63          | 404         | 790         | 443   |       |  |  |  |  |  |  |
|   | Relativo | 1.5        | 3.6         | 23.4        | 45.8        | 25.7  |       |  |  |  |  |  |  |

## 8.7 Tabulados para usuarios de créditos automotrices 2021

| 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/NR             |       |
|--|----------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------|------|-----|------|------|------|------|-------------------|-------|
| Total  | Absoluto | 60                        | 4                              | 11                                  | 62                 | 16    | 76   | 9   | 185  | 255  | 193  | 782  | 0                 |       |
|  | Relativo | 3.6                       | 0.2                            | 0.7                                 | 3.7                | 1.0   | 4.6  | 0.6 | 11.2 | 15.4 | 11.7 | 47.4 | 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/NR             |       |
| Total  | Absoluto | 143                       | 0                              | 17                                  | 0                  | 9     | 216  | 55  | 90   | 225  | 167  | 729  | 0                 |       |
|  | Relativo | 8.7                       | 0.0                            | 1.1                                 | 0.0                | 0.5   | 13.1 | 3.3 | 5.5  | 13.6 | 10.1 | 44.2 | 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 comisión | NS/NC |
| Total  | Absoluto | 224                       | 114                            | 318                                 | 264                | 45    | 265  | 46  | 139  | 18   | 0    | 167  | 0                 | 50    |
|  | Relativo | 13.5                      | 6.9                            | 19.3                                | 16.0               | 2.7   | 16.1 | 2.8 | 8.4  | 1.1  | 0.0  | 10.1 | 0.0               | 3.0   |
| 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 | 335                       | 118                            | 419                                 | 142                | 67    | 349  | 4   | 68   | 43   | 0    | 105  | 0                 |       |
|  | Relativo | 20.3                      | 7.1                            | 25.4                                | 8.6                | 4.1   | 21.2 | 0.3 | 4.1  | 2.6  | 0.0  | 6.4  | 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 | 55                        | 0                              | 67                                  | 24                 | 75    | 257  | 33  | 67   | 209  | 44   | 820  | 0                 |       |
|  | Relativo | 3.4                       | 0.0                            | 4.1                                 | 1.5                | 4.6   | 15.6 | 2.0 | 4.0  | 12.6 | 2.7  | 49.6 | 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/NC                               |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
| Total  | Absoluto | 184                       | 1,468                          | 0                                   |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
|  | Relativo | 11.1                      | 88.9                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
| ¿Y presentó la queja o reclamación?  |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
| Total  | Absoluto | 153                       | 31                             | 0                                   |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
|  | Relativo | 83.2                      | 16.8                           | 0.0                                 |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
| Debido a la pandemia de Covid-19, ¿en el último año ha tenido alguna dificultad económica para poder pagar su crédito de automóvil?  |          | Si                        | No                             | NS/NC                               |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
| Total  | Absoluto | 533                       | 1,118                          | 0                                   |                    |       |      |     |      |      |      |      |                   |       |
|  | Relativo | 32.3                      | 67.7                           | 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 los pagos | No ha podido pagar | NS/NC |      |     |      |      |      |      |                   |       |
| Total  | Absoluto | 1,323                     | 309                            | 19                                  | 0                  | 0     |      |     |      |      |      |      |                   |       |
|  | Relativo | 80.1                      | 18.7                           | 1.2                                 | 0.0                | 0.0   |      |     |      |      |      |      |                   |       |

| Tomando en cuenta sus condiciones económicas actuales, ¿qué tan seguro está de que durante los próximos tres meses podrá hacer los pagos de su crédito de automóvil? |          | Muy seguro | Algo seguro | Poco seguro | Nada seguro | NS/NC |       |  |  |  |  |  |  |
|--|----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------|-------|--|--|--|--|--|--|
| Total  | Absoluto | 1,087      | 396         | 98          | 42          | 28    |       |  |  |  |  |  |  |
|  | Relativo | 65.8       | 24.0        | 6.0         | 2.5         | 1.7   |       |  |  |  |  |  |  |
| Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su crédito de automóvil de ...?  |          | 1          | 2           | 3           | 4           | 5     | NS/NC |  |  |  |  |  |  |
| Total  | Absoluto | 36         | 67          | 243         | 720         | 585   | 0     |  |  |  |  |  |  |
|  | Relativo | 2.2        | 4.1         | 14.7        | 43.6        | 35.4  | 0.0   |  |  |  |  |  |  |



BANCO DE MÉXICO®

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