



Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros 2021



BANCO DE MÉXICO



CONTENIDO

I. Introducción

II Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros

- A. Indicadores globales de satisfacción
- B. Indicadores de satisfacción para diversos grupos de usuarios
- C. Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero

III Consideraciones finales



I. Introducción

Es de interés del **Banco de México** conocer el nivel de **satisfacción de los usuarios** proveniente de los **servicios financieros** que utilizan; ello contribuye a **promover el sano desarrollo del sistema financiero**

En este documento se presentan indicadores del nivel de satisfacción de los usuarios de los **servicios financieros en México**



Estos indicadores son construidos a partir de la información de la **Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros**.

Se presentan los resultados de las encuestas de **2019, 2020, y 2021**.



Los **indicadores de satisfacción de los usuarios de servicios financieros** son los primeros en su tipo y están **diseñados para darles seguimiento anualmente**



La Encuesta fue diseñada con el objetivo de **obtener información** principalmente sobre 3 indicadores:
% de usuarios promotores
% de usuarios satisfechos
% de usuarios con problemas



La encuesta tiene **representatividad nacional** y solo se levantó entre usuarios.

Para el diseño de la muestra se tomaron en cuenta las características de **edad, género, nivel educativo, condición socioeconómica, y condición de empleo**

EN LA ENCUESTA, EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS ES AQUEL QUE CUENTA CON ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS...



**CUENTA DE
DEPÓSITO
O AHORRO**



**TARJETA DE
CRÉDITO**



**CRÉDITO
HIPOTECARIO**



**CRÉDITO
PERSONAL**



**CRÉDITO
DE NÓMINA**



**CRÉDITO
AUTOMOTRIZ**



II. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

A) LOS INDICADORES GLOBALES DE SATISFACCIÓN

Tres indicadores de satisfacción fueron formados utilizando preguntas explicitas...

PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES ▼



No lo recomendaría en absoluto

Lo recomendaría totalmente

El porcentaje de usuarios promotores es la fracción que declaró estar dispuesta a **recomendar los servicios** con una posibilidad entre **nueve y diez**, utilizando una escala entre cero y diez.

PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS ▼



Completamente insatisfecho

Completamente satisfecho

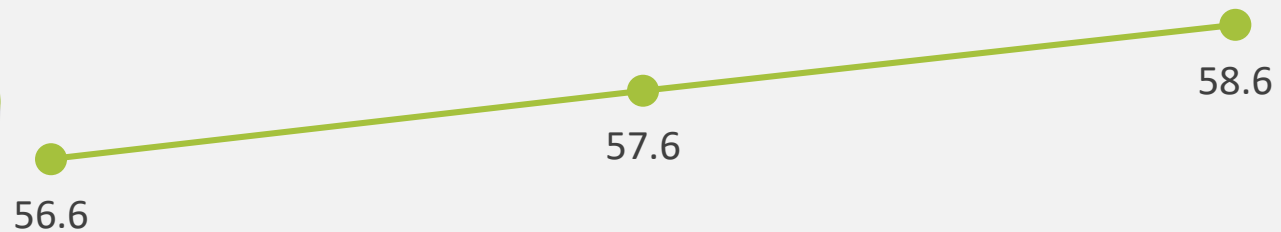
El porcentaje de usuarios satisfechos es la fracción que dijo tener un **nivel de satisfacción** entre **nueve y diez**, utilizando una escala entre cero y diez.

PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS

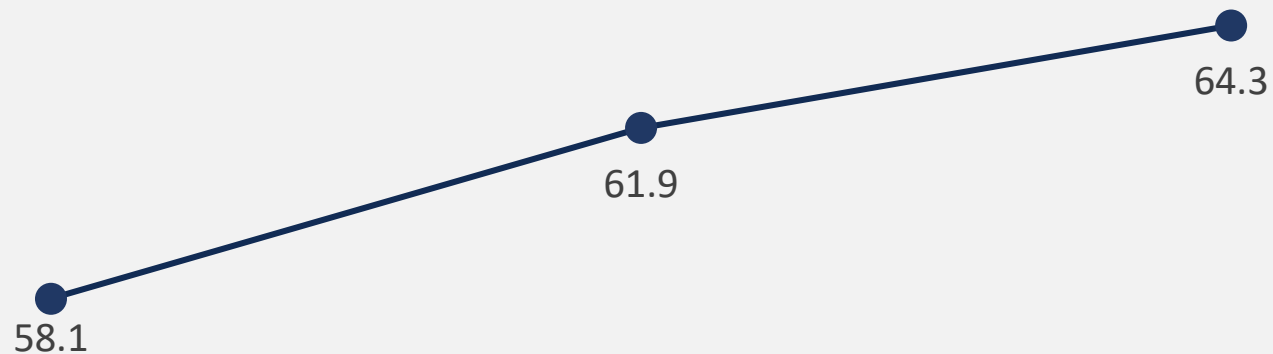


El porcentaje de usuarios con problemas es la fracción que declaró haber tenido un **problema con alguno de sus servicios financieros** durante los doce meses anteriores al levantamiento de la encuesta.

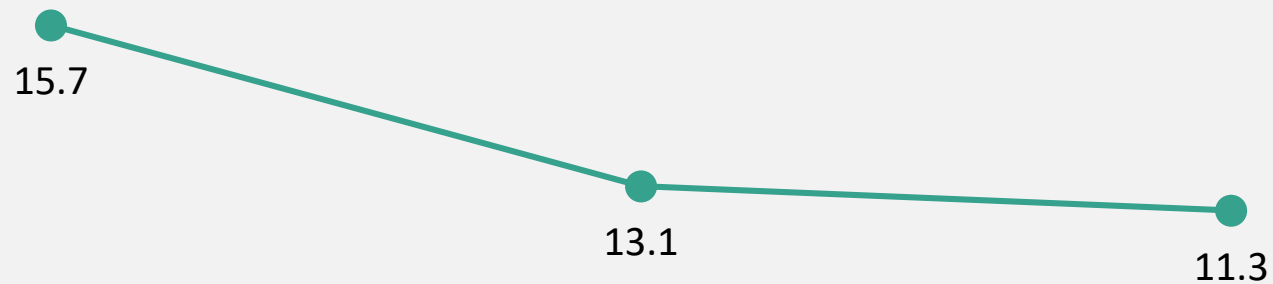
LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN HAN EVOLUCIONADO POSITIVAMENTE DESDE 2019



El porcentaje de usuarios promotores **aumentó 1.0 punto porcentual** respecto a 2020.



El porcentaje de usuarios satisfechos tuvo un **aumento de 3.4 puntos porcentuales**.




El porcentaje de usuarios con problemas tuvo una **disminución de 1.8 puntos porcentuales**.

2019

2020

2021



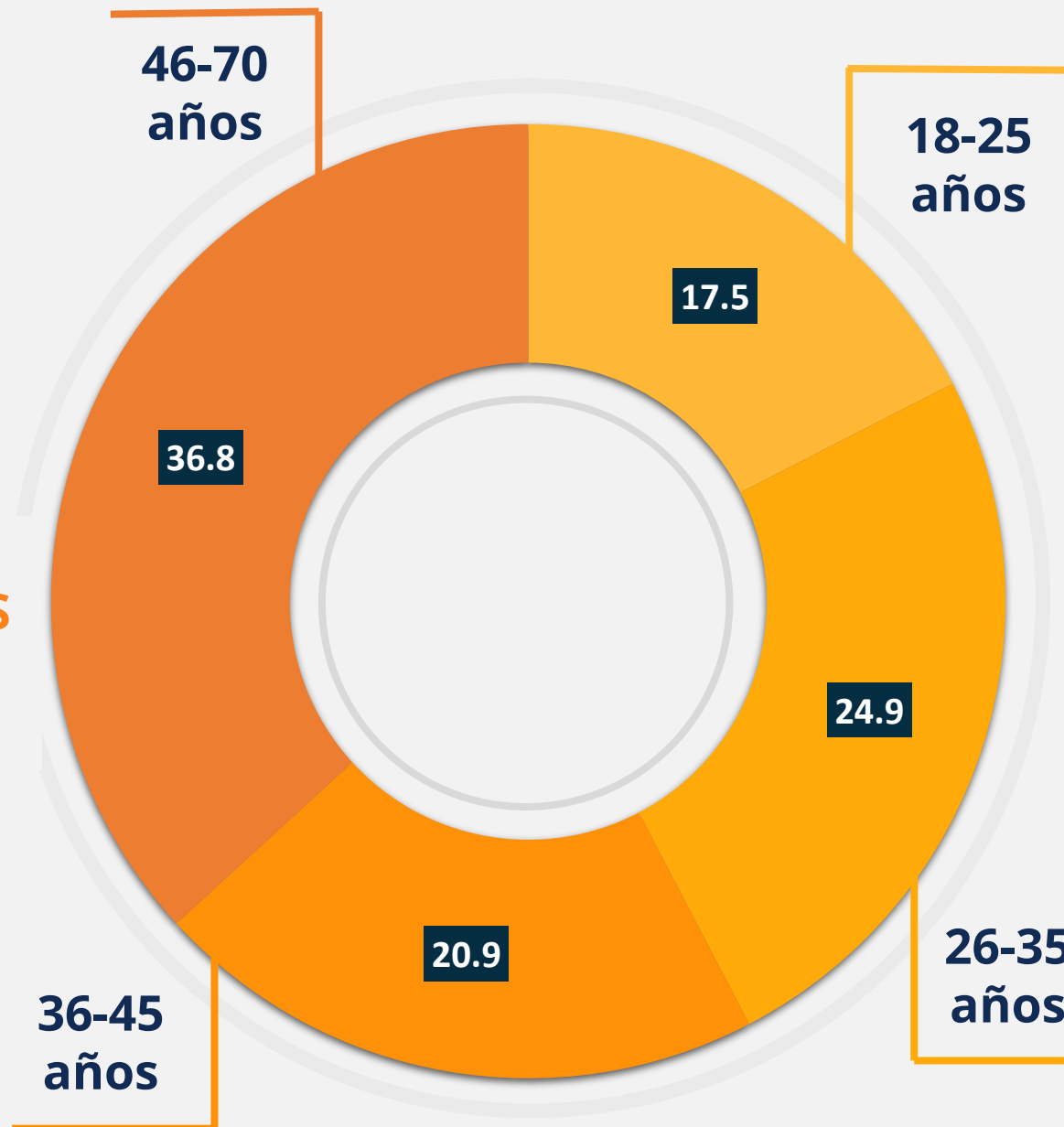
**B) INDICADORES DE
SATISFACCIÓN PARA
DIVERSOS GRUPOS DE
USUARIOS**

EN 2021, EL MAYOR GRUPO DE USUARIOS SE CONCENTRA EN EDADES ENTRE 46 Y 70 AÑOS.

El 57.7% del total de los usuarios tiene edades entre 36 y 70 años de edad.



DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE USUARIOS DE ACUERDO A SU EDAD



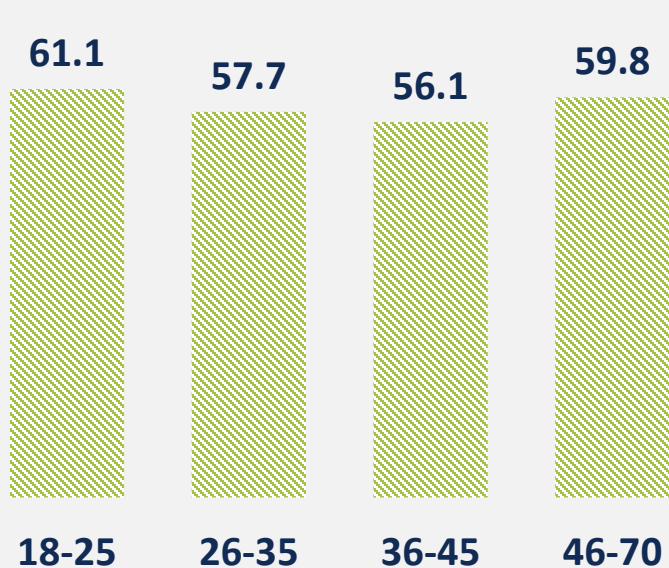


LAS PERSONAS CON EDADES ENTRE 26 y 35 AÑOS DIJERON TENER MENOS PROBLEMAS CON SUS SERVICIOS FINANCIEROS

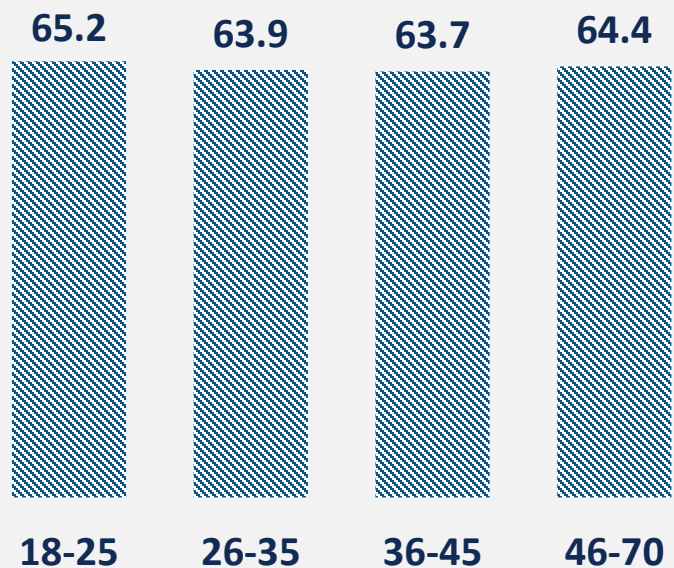
En 2021, una fracción mas grande de los usuarios más jóvenes está dispuesta a recomendar, respecto a otros grupos de edad; una fracción mayor del grupo de edad entre 36 y 45 años declaró haber tenido problemas.



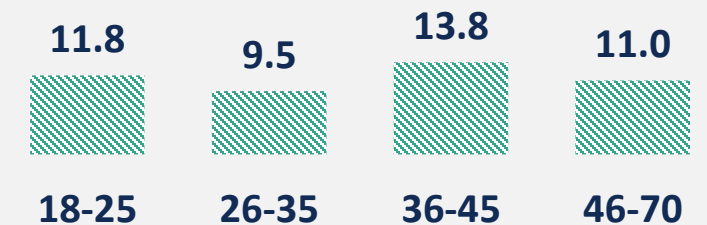
PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES



PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS



PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS

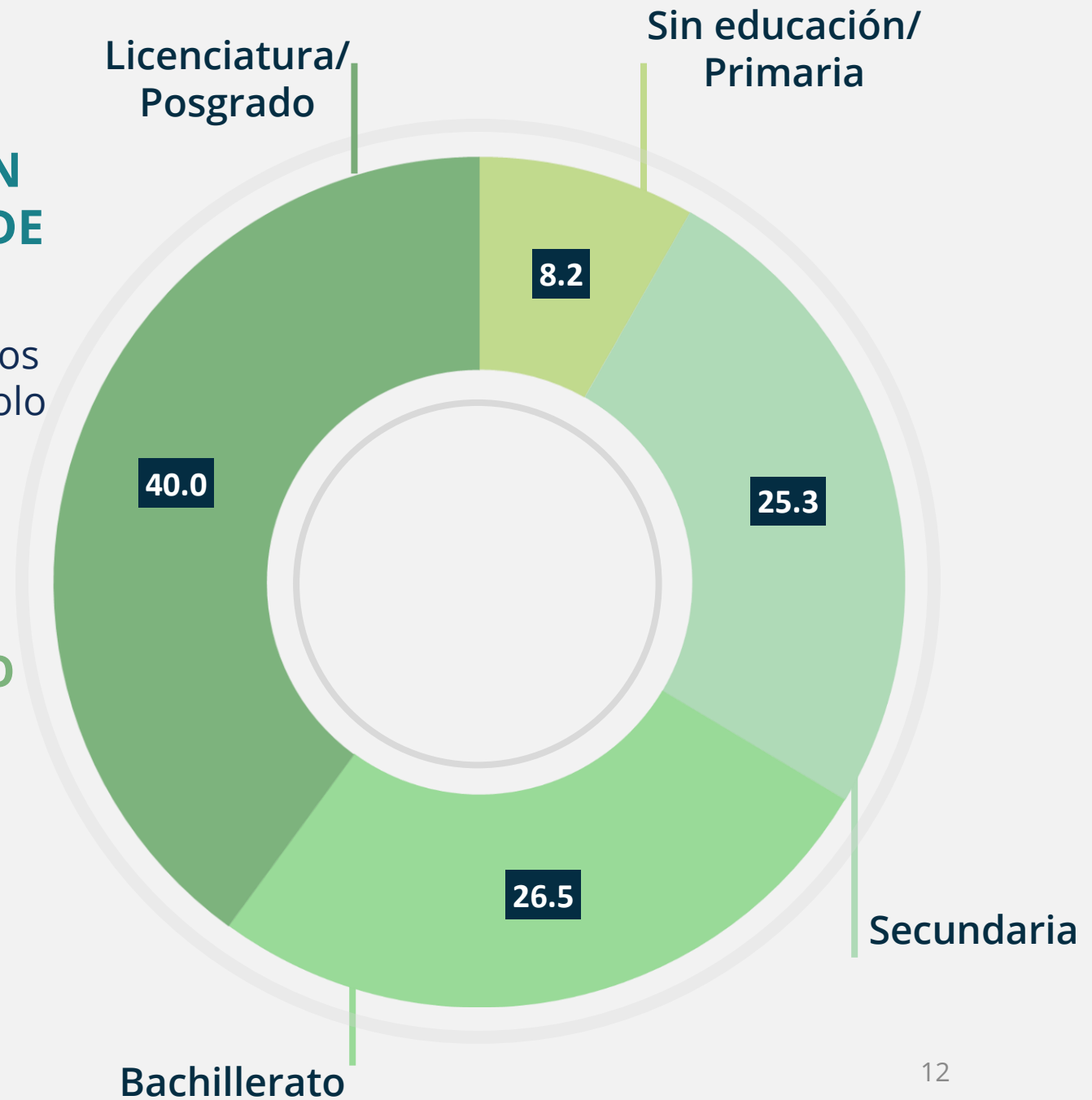


EN 2021, LOS USUARIOS CON EDUCACIÓN SUPERIOR CONSTITUYEN MÁS DEL 40 PORCIENTO DEL TOTAL DE LOS USUARIOS

La fracción mas pequeña del total de los usuarios la representan los que no tienen educación o solo cuentan con educación primaria.



DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE USUARIOS DE ACUERDO AL NIVEL EDUCATIVO





LAS PERSONAS CON MAYOR NIVEL EDUCATIVO TIENEN UN MAYOR PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS

En 2021, los usuarios con hasta educación primaria cuentan con un mayor indicador de recomendación, aquellos con educación superior con un mayor indicador de satisfacción, a pesar de ser los que tienen el mayor porcentaje de usuarios con problemas.



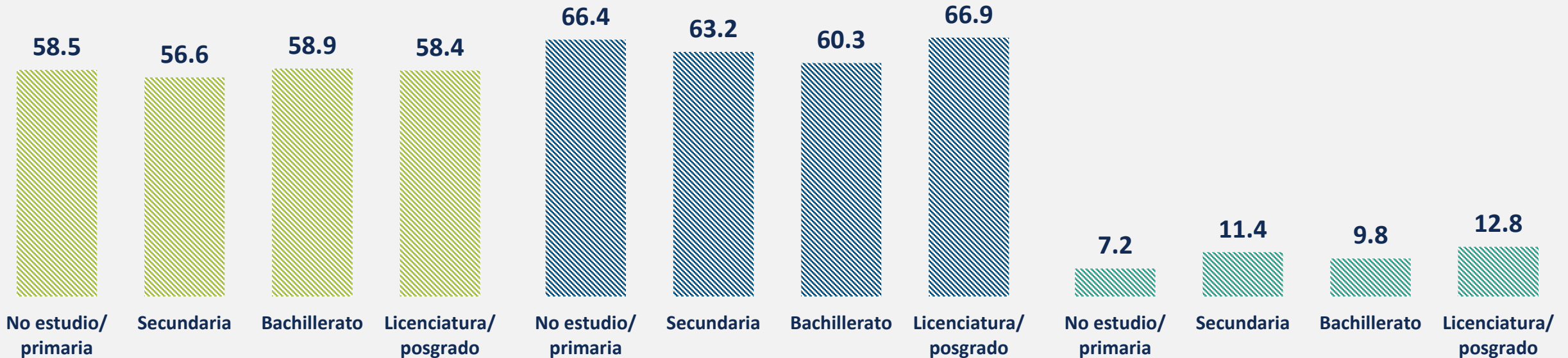
PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES



PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS



PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS

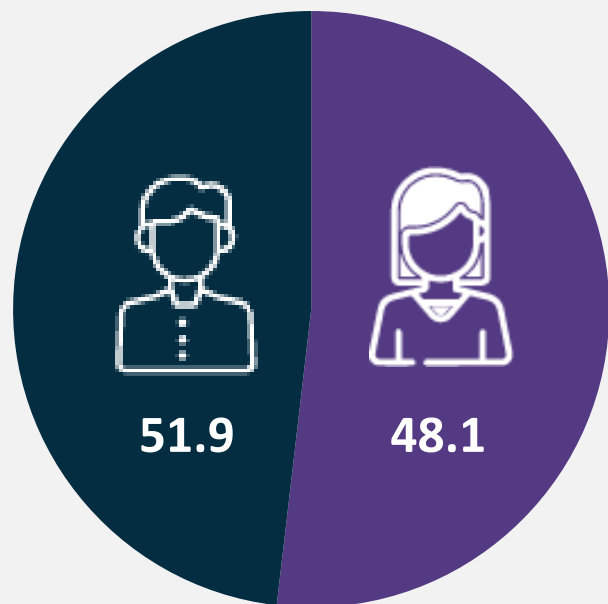


EN 2021, LAS PERSONAS DEL GÉNERO FEMENINO USAN MENOS LOS SERVICIOS DE CRÉDITO

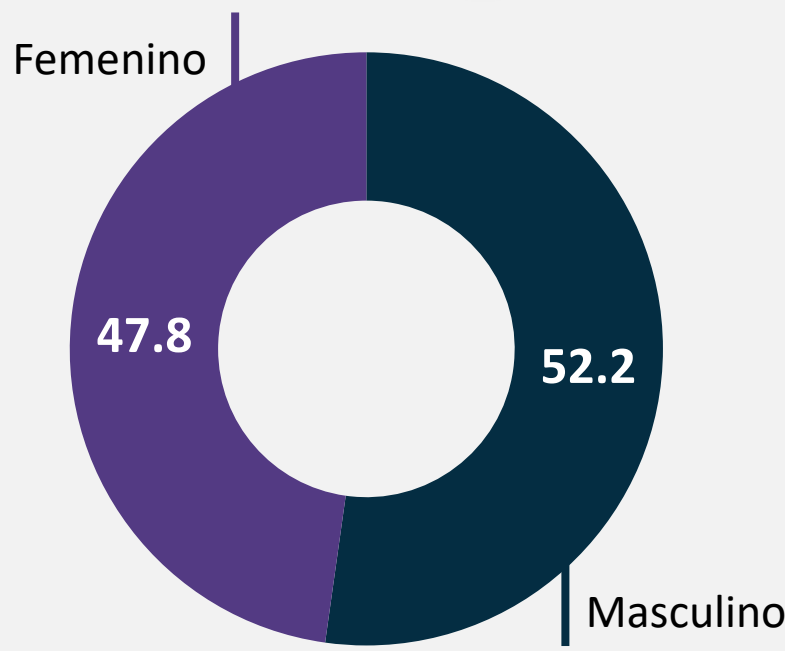
Las personas del género femenino constituyen el 39.8% del total de los usuarios con servicios de crédito.



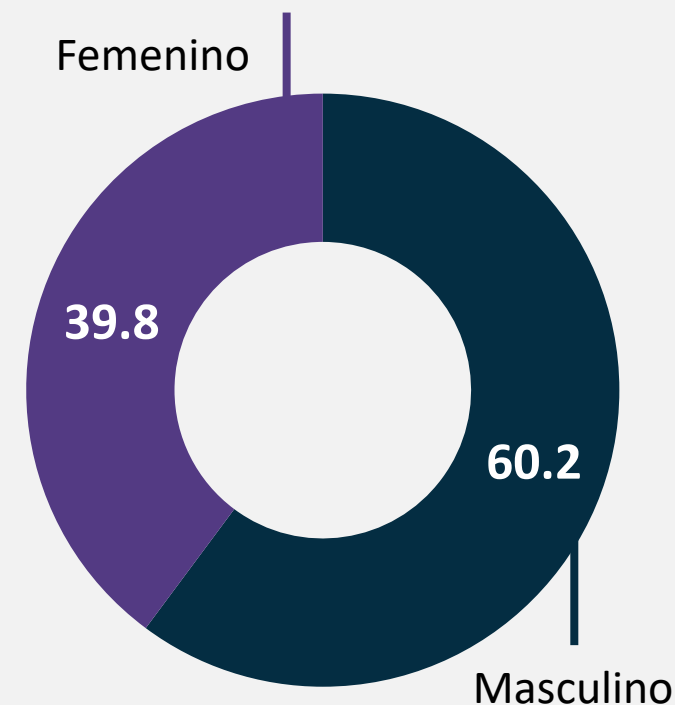
DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE USUARIOS DE ACUERDO AL GÉNERO



En México, 48.1% del total de los usuarios de servicios financieros son mujeres.



Servicios de depósito/ahorro



Servicios de crédito

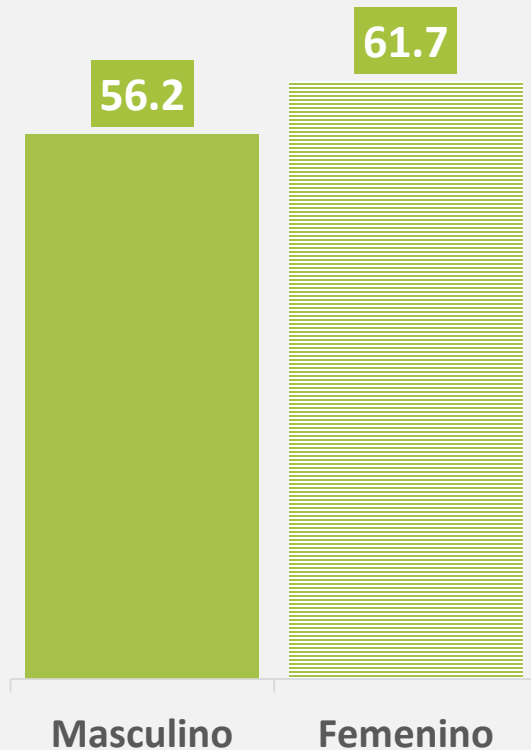


LAS PERSONAS DEL GÉNERO FEMENINO DIJERON ESTAR MÁS SATISFECHAS CON SUS SERVICIOS FINANCIEROS

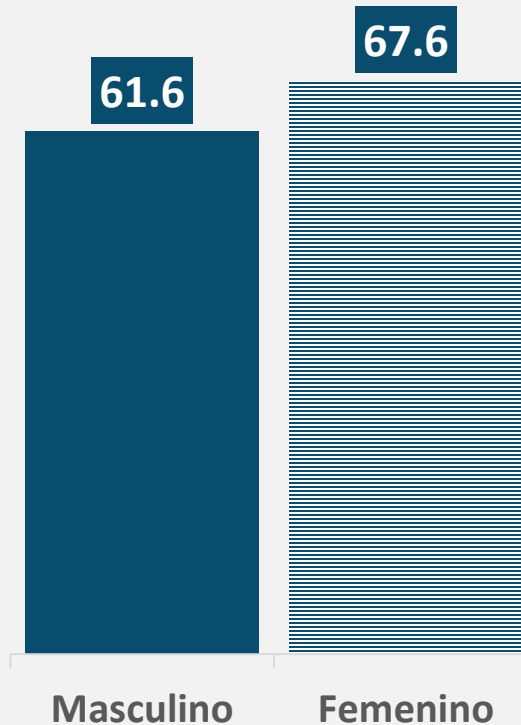
En 2021, un porcentaje mayor de personas de género femenino se mostró dispuesta a recomendar y estar satisfecha, a la vez que presentaron menores problemas en comparación con las personas de género masculino.



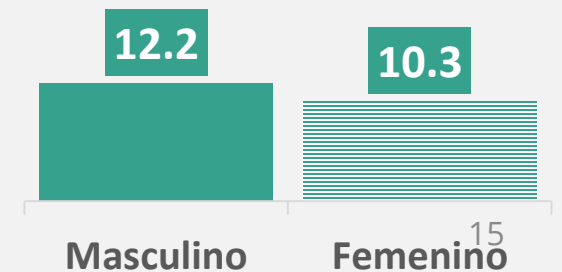
PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES



PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS



PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS



EL PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES ES MENOR AL AUMENTAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Para conocer el nivel de educación financiera del total de usuarios, en 2021, se les hicieron tres preguntas respecto a conceptos de inflación, interés, y diversificación de riesgo.

El **68.5%** respondió correctamente a la pregunta de inflación

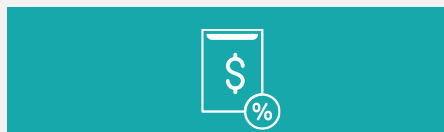
68.5



Inflación

El **19.4%** respondió correctamente a la pregunta sobre interés

19.4



Interés

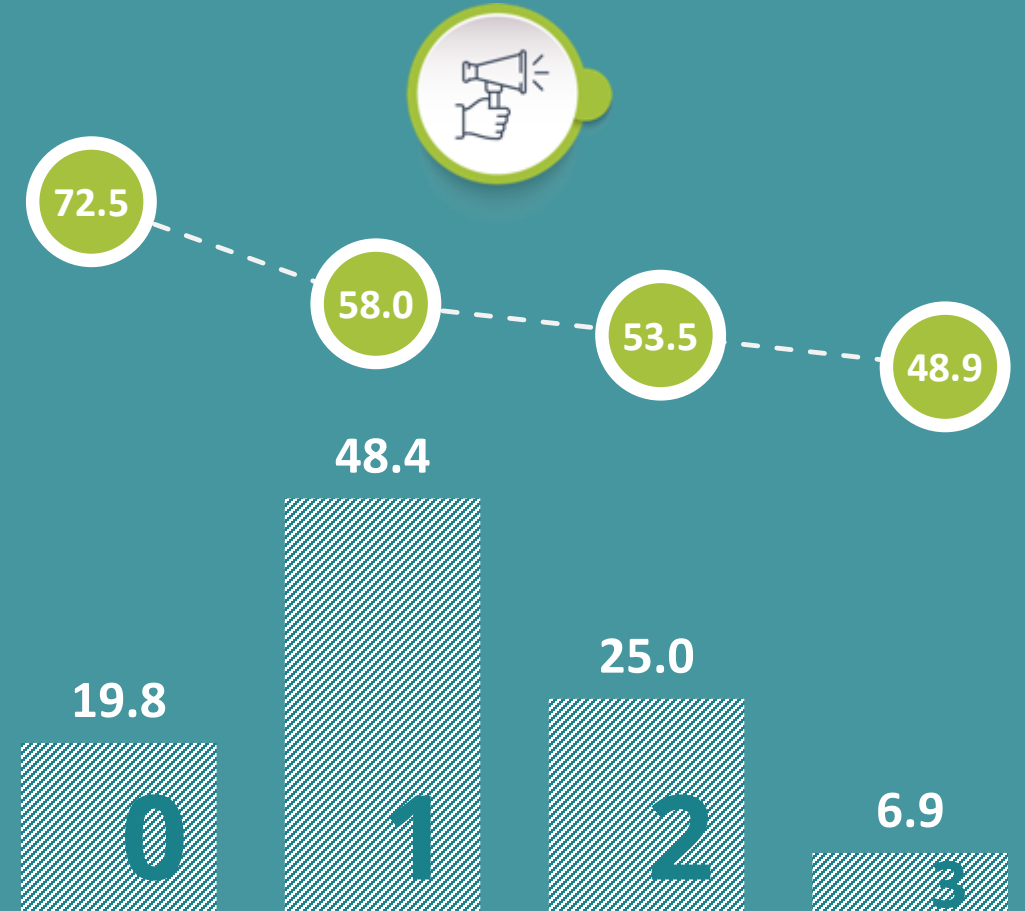
El **31.0%** respondió correctamente a la pregunta de diversificación

31.0




Diversificación

El 68.2% respondió correctamente sólo una o ninguna pregunta. A mayor conocimiento, menor porcentaje de **usuarios promotores**.



Distribución del número de respuestas correctas

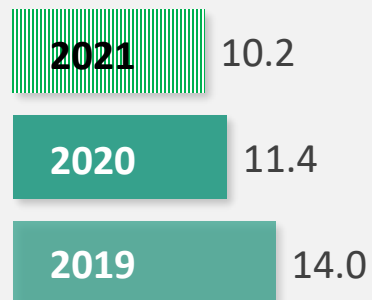
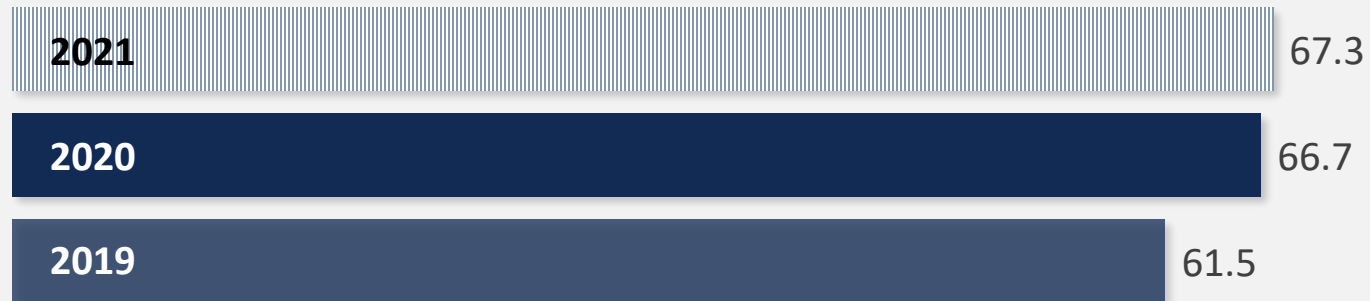
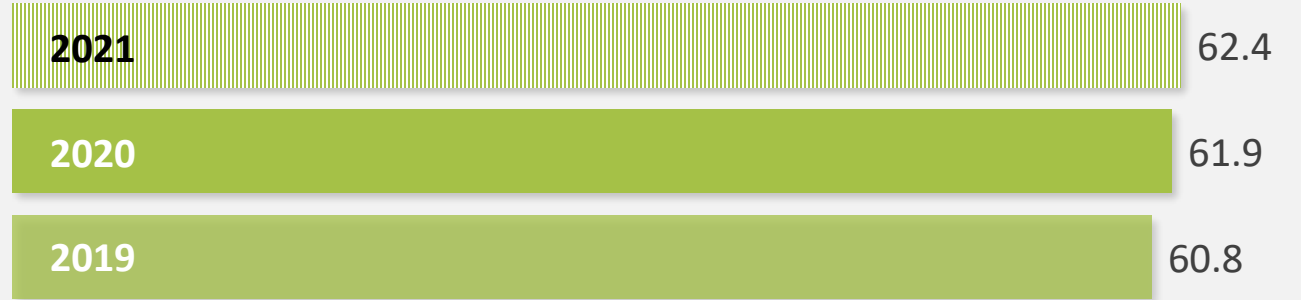


C) INDICADORES DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE SERVICIO FINANCIERO



CUENTAS DE DEPÓSITO Y AHORRO

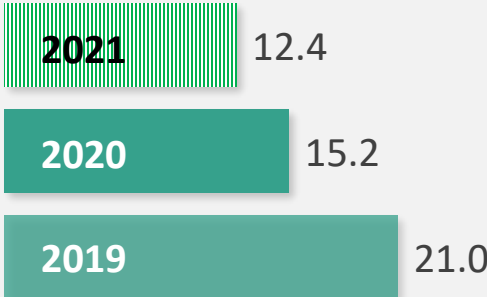
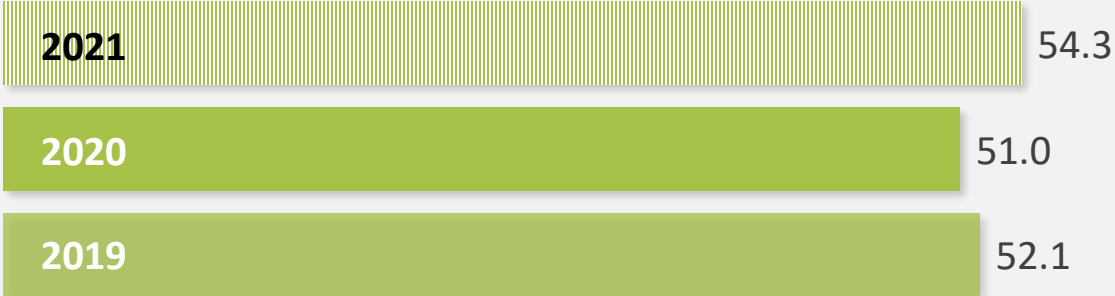
Todos los indicadores han tenido una evolución favorable desde el inicio de la Encuesta en 2019. En 2021, el porcentaje de usuarios promotores y satisfechos fueron los más altos entre los otros servicios analizados.





TARJETAS DE CRÉDITO

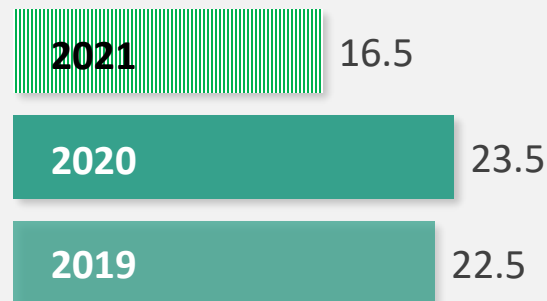
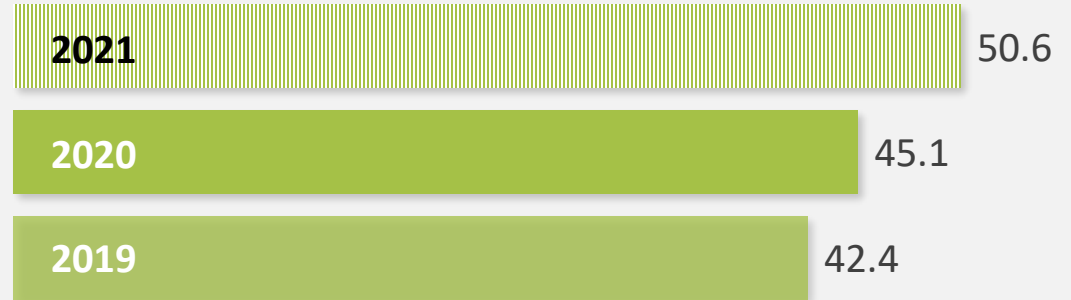
Respecto a 2020, el porcentaje de **usuarios promotores** y porcentaje de **usuarios satisfechos** aumentó; también **se redujo** el porcentaje de **usuarios con problemas**.





CRÉDITOS HIPOTECARIOS

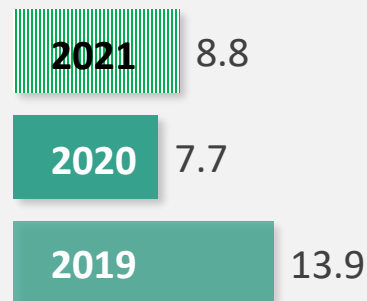
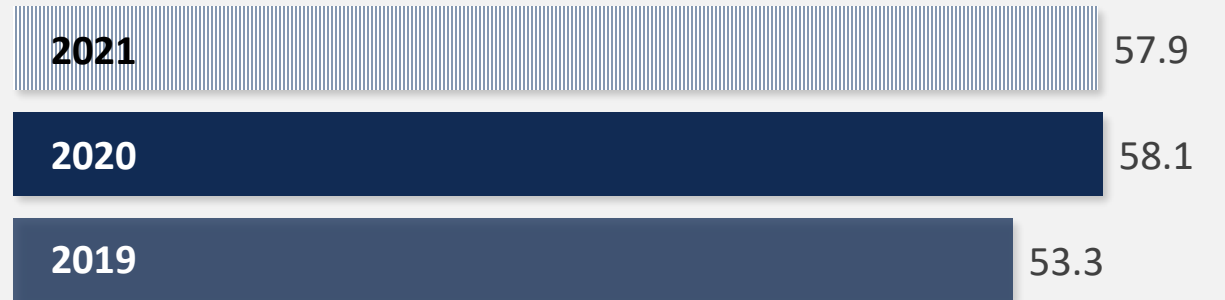
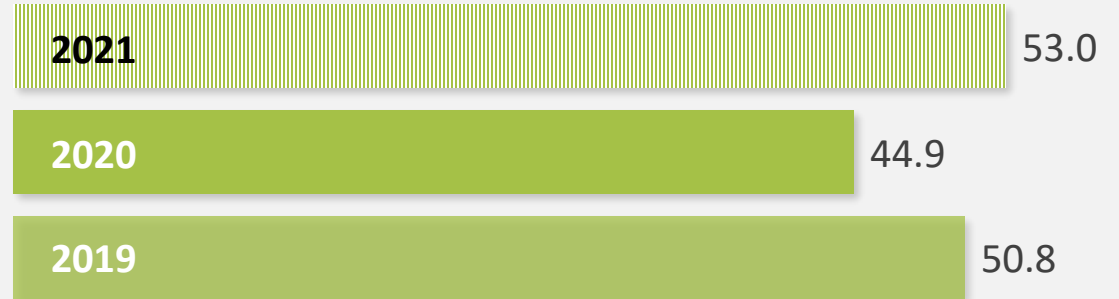
Desde el inicio de la encuesta en 2019, el porcentaje de **usuarios promotores y satisfechos** ha **aumentado** año con año. En 2021, el porcentaje de usuarios con problemas fue el **más bajo** en los tres años.





CRÉDITOS PERSONALES

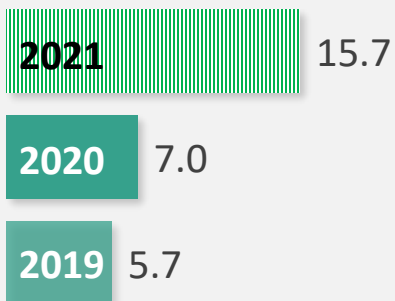
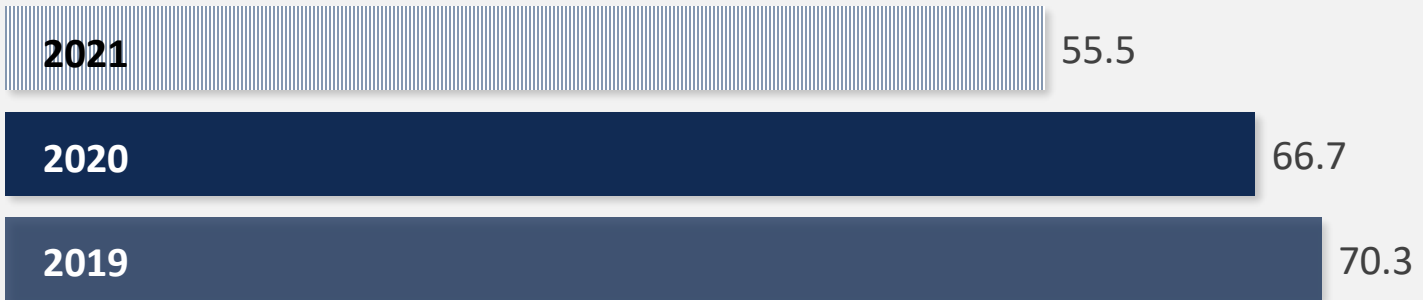
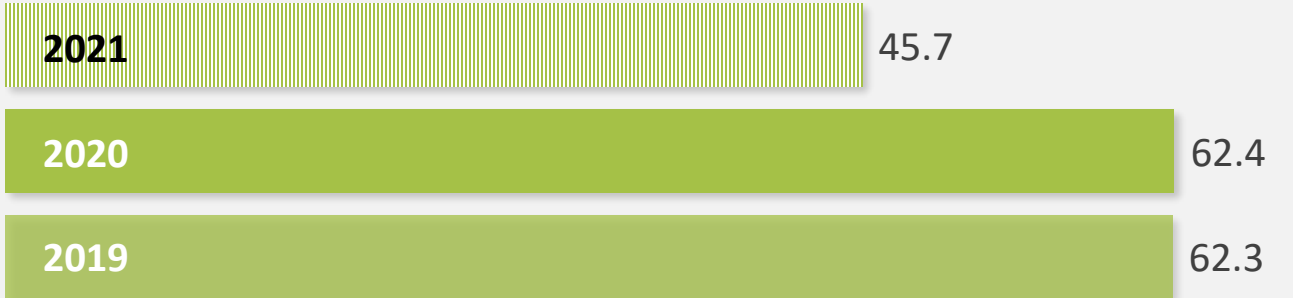
Respecto a 2020, el porcentaje de **usuarios promotores y con problemas aumentó**; por su parte, el porcentaje de **usuarios satisfecho disminuyó** ligeramente.





CRÉDITOS DE NÓMINA

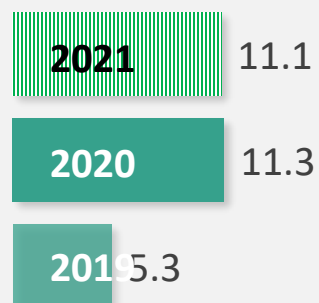
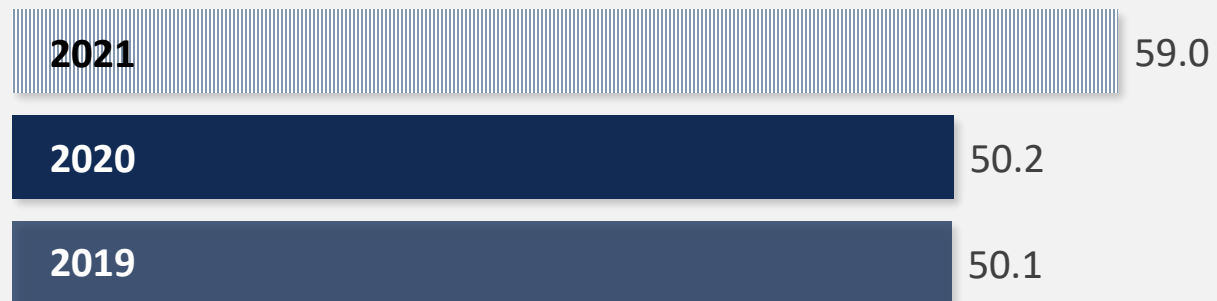
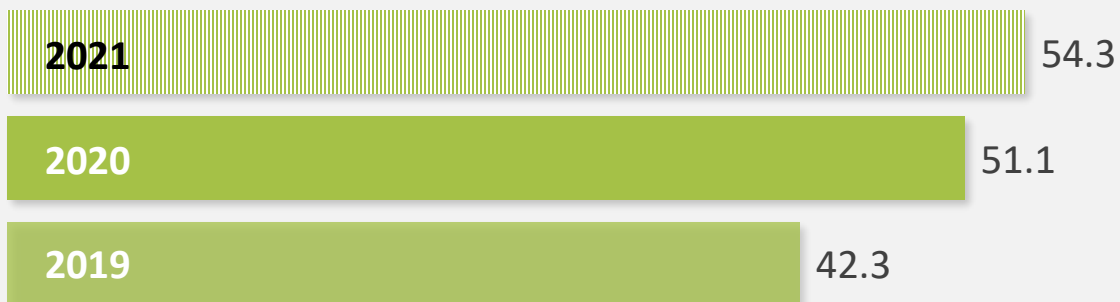
En 2021, el porcentaje de **usuarios promotores y satisfechos** fue el **más bajo**; por su parte, el porcentaje de **usuarios con problemas** se posicionó en su valor **más alto**.





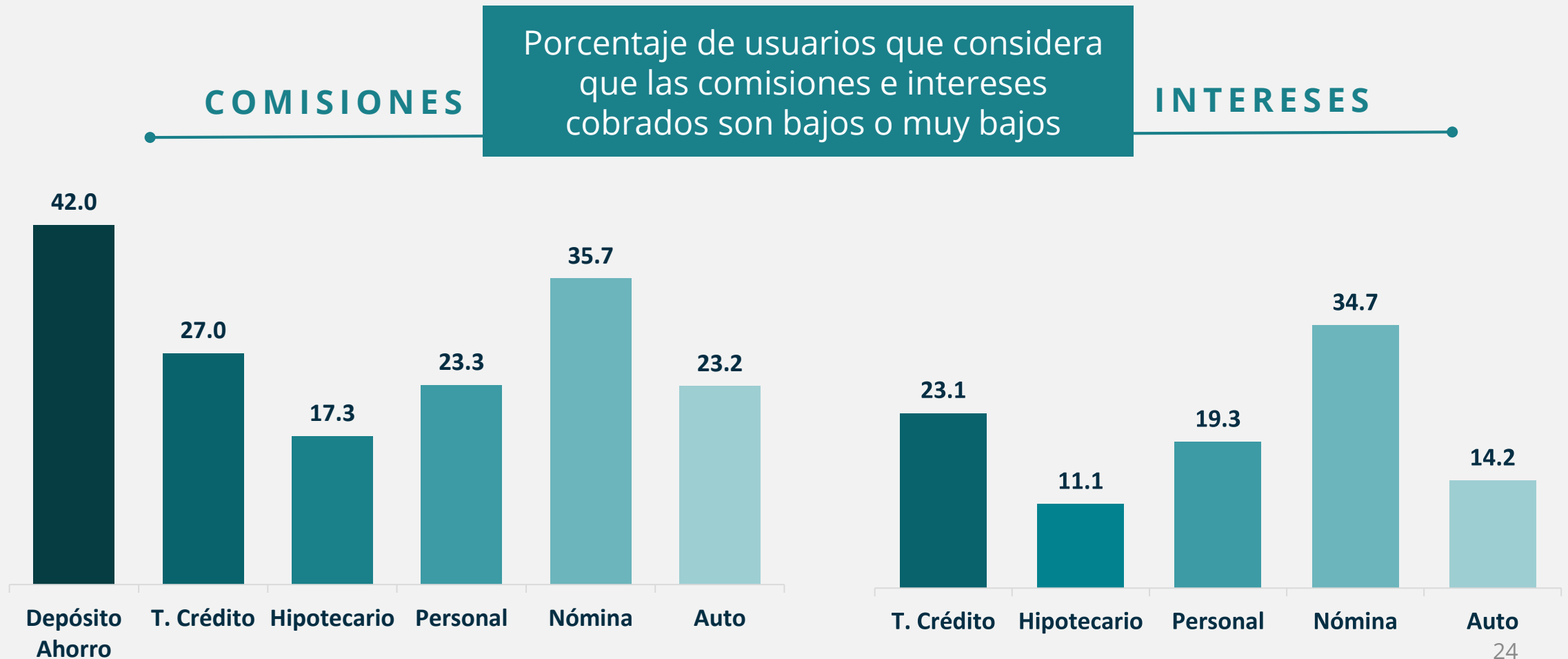
CRÉDITOS AUTOMOTRICES

Los indicadores de usuarios **satisfechos y promotores** se encontraron en su **punto más alto** desde 2019, a pesar de que el porcentaje de **usuarios con problemas** también se encontró en su **valor más elevado**.



INDICADORES DE COSTO (COMISIONES E INTERESES COBRADOS)

En 2021, el porcentaje del total de usuarios que considera que las comisiones que cobran las instituciones son bajas o muy bajas es mayor para cuentas de ahorro y depósitos, y créditos de nómina. El porcentaje de usuarios que consideraron que los intereses cobrados por las instituciones son bajos o muy bajos fue mayor para créditos de nómina.





III CONSIDERACIONES FINALES

- Al Banco de México le interesa que los usuarios obtengan el mayor bienestar posible por el uso de sus servicios financieros. La Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros es una herramienta que permite conocer las necesidades de las personas y monitorear la calidad, esto con la finalidad de perfeccionar los servicios y aumentar el bienestar de los usuarios.
- En 2021, el porcentaje de usuarios promotores fue de 58.6%, el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 64.3%, y el porcentaje de usuarios que reportaron algún problema fue de 11.3%. Respecto a 2020, los tres indicadores presentaron una mejora.
- La edad, el nivel educativo, la educación financiera y el género son factores que impactan los niveles de satisfacción, recomendación, y problemas de los usuarios.
- Destaca que los usuarios con mayor nivel educativo son los que representan una mayor proporción de los usuarios con servicios financieros y que este grupo es el segundo con el mayor porcentaje de usuarios promotores, y el primero con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos, a pesar de contar con el mayor porcentaje de usuarios con problemas.
- Los servicios de cuenta de depósito y ahorro son los servicios con indicadores de satisfacción más favorables respecto al resto de servicios financieros.



BANCO DE MÉXICO

www.banxico.org.mx