



Indicadores de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos Financieros **2022**



BANCO DE MÉXICO



CONTENIDO

I. Introducción

II. Indicadores de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos Financieros

- A. Indicadores globales de satisfacción
- B. Indicadores de satisfacción para diversos grupos de población
- C. Indicadores de satisfacción por tipo de producto financiero

III. Consideraciones finales



I. Introducción

Es de interés del **Banco de México** conocer el nivel de **satisfacción de las personas usuarias**, proveniente de los **productos financieros** que utilizan; ello contribuye a **promover el sano desarrollo del sistema financiero**.

En este documento se presentan indicadores del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los **productos financieros en México**.



Estos indicadores son construidos a partir de la información de la **Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos Financieros**.

Se presentan los resultados de las encuestas de **2019 a 2022**.



Los **indicadores de satisfacción de las personas usuarias de productos** 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 personas usuarias promotoras
% de personas usuarias satisfechas
% de personas usuarias con problemas



La encuesta tiene **representatividad nacional** y solo se levantó entre la población usuaria.

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, LAS PERSONAS USUARIAS DE PRODUCTOS FINANCIEROS SON AQUELLAS QUE CUENTA CON ALGUNO DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS...



**CUENTA DE
DEPÓSITO
O AHORRO**



**TARJETA DE
CRÉDITO**



**CRÉDITO
HIPOTECARIO**



**CRÉDITO
PERSONAL**



**CRÉDITO
DE NÓMINA**



**CRÉDITO
AUTOMOTRIZ**



II. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE PRODUCTOS FINANCIEROS

A) LOS INDICADORES GLOBALES DE SATISFACCIÓN

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



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS ▼



No lo recomendaría en absoluto

Lo recomendaría totalmente

El porcentaje de personas usuarias promotoras es la fracción que declaró estar dispuesta a **recomendar los productos** con una posibilidad entre **nueve y diez**, utilizando una escala entre cero y diez.



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS ▼



Completamente insatisfecha

Completamente satisfecha

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

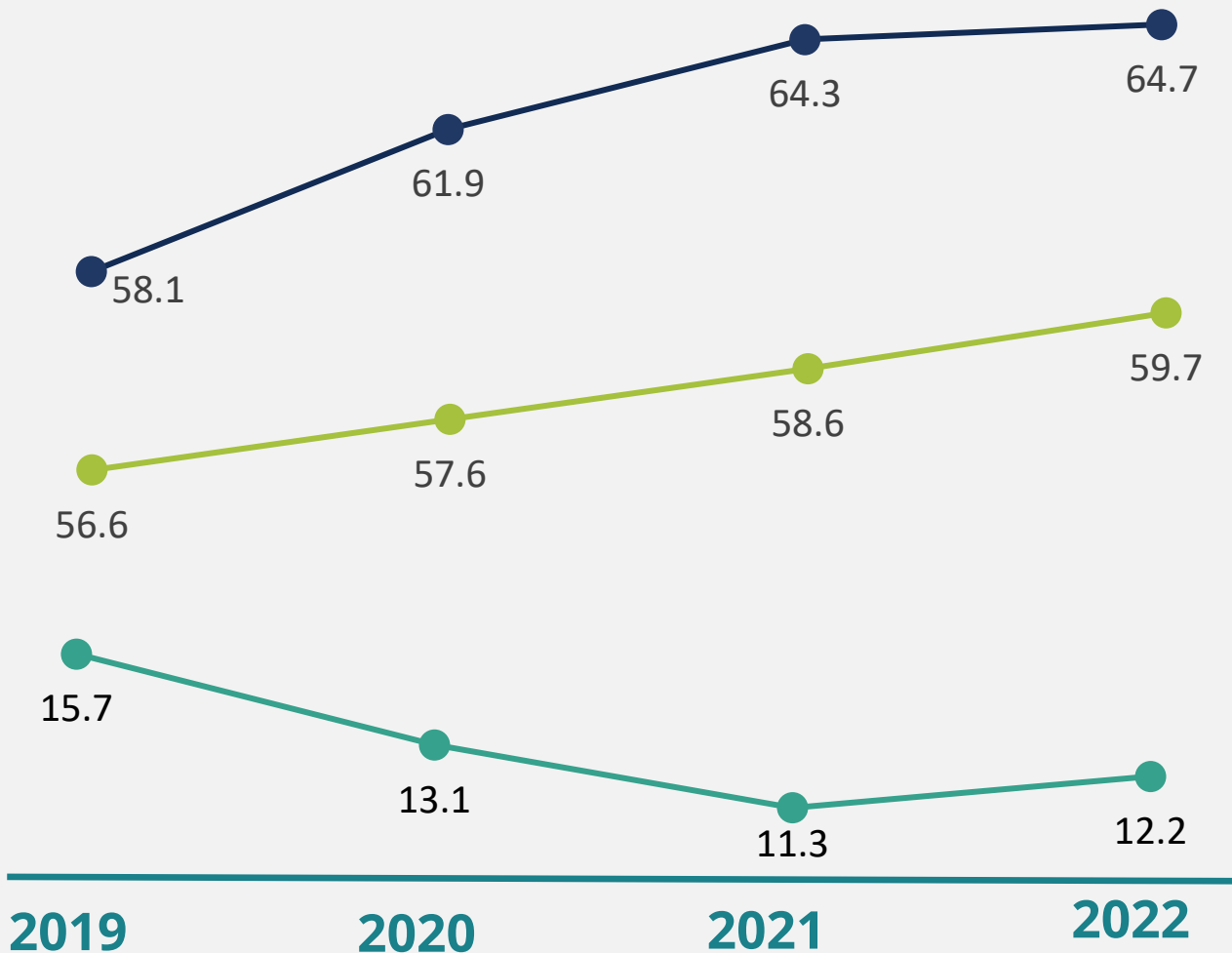


PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS



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


LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y PROMOCIÓN HAN EVOLUCIONADO POSITIVAMENTE DESDE 2019



El porcentaje de personas usuarias satisfechas tuvo un **aumento de 0.4 puntos porcentuales**.

El porcentaje de personas usuarias promotoras **aumentó 1.1 puntos porcentuales** respecto a 2021.

El porcentaje de personas usuarias con problemas tuvo un **aumento de 0.9 puntos porcentuales**.



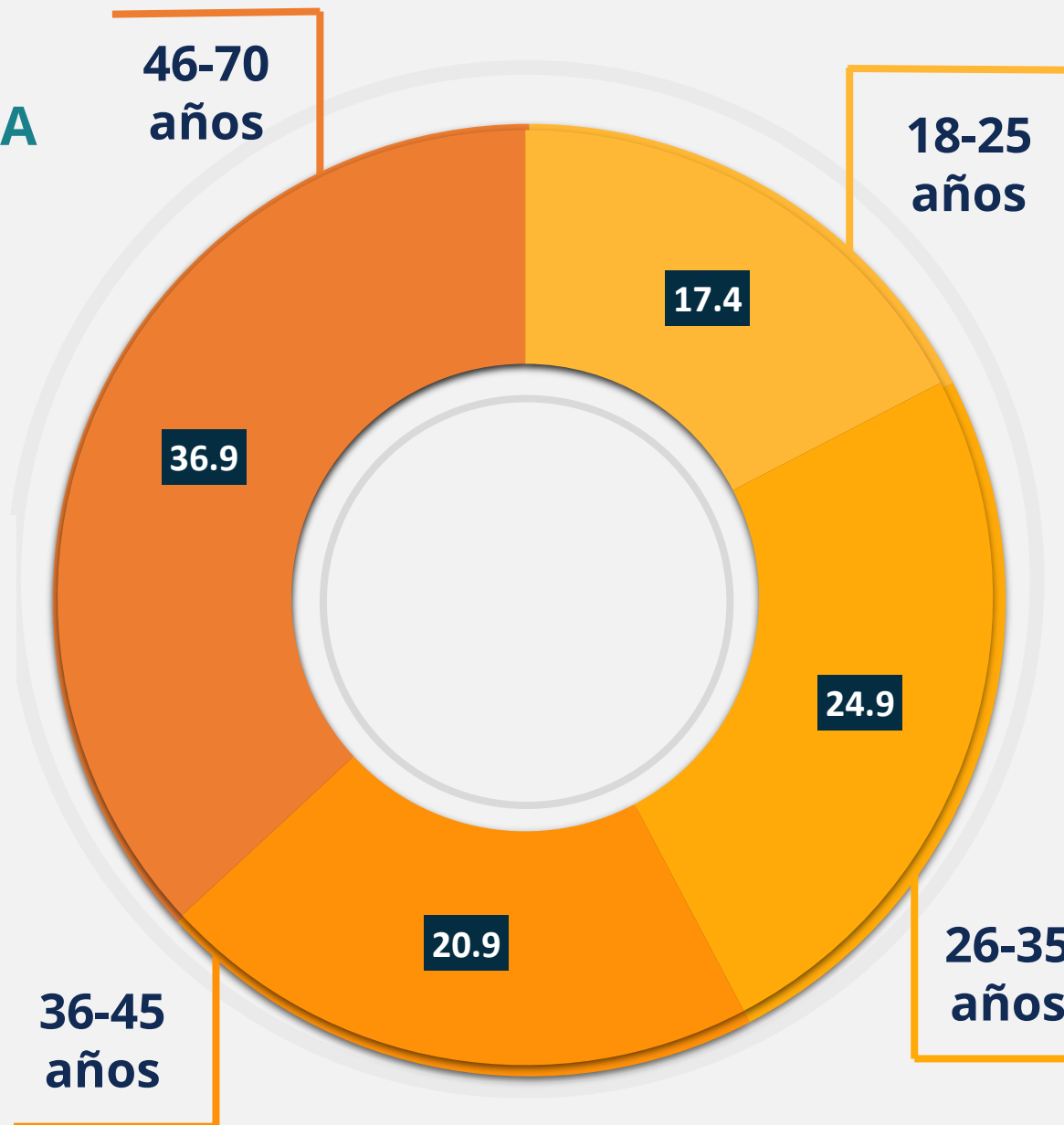
**B) INDICADORES DE
SATISFACCIÓN PARA
DIVERSOS GRUPOS DE
POBLACIÓN**

EN 2022, EL MAYOR GRUPO DE PERSONAS USUARIAS SE CONCENTRA EN EDADES ENTRE 46 Y 70 AÑOS.

El 57.8% del total de la población usuaria tiene edades entre 36 y 70 años de edad.



DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO A SU EDAD



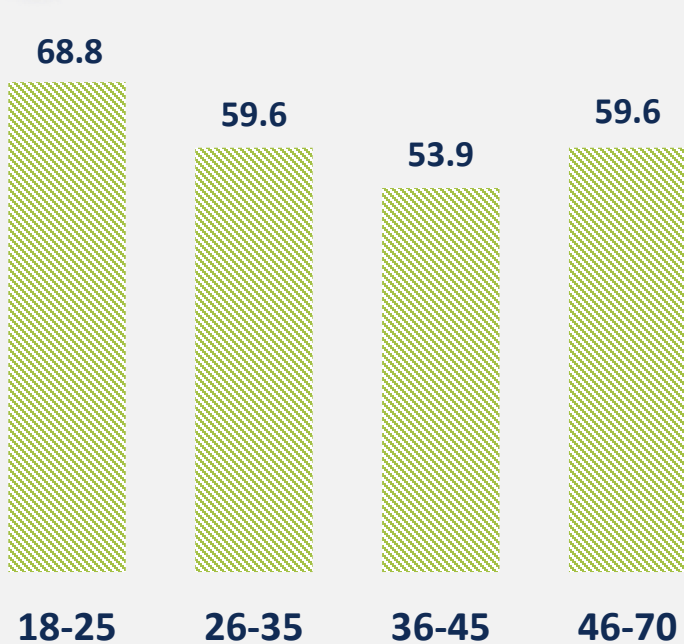


LAS PERSONAS CON EDADES ENTRE 18 y 25 AÑOS DIJERON TENER MENOS PROBLEMAS CON SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

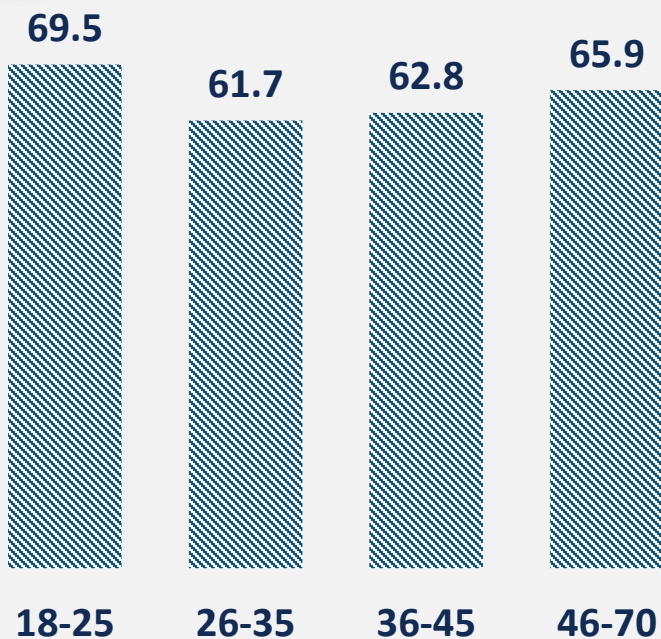
En 2022, una fracción más grande de las personas usuarias más jóvenes están dispuestas a recomendar y se encuentran mayormente satisfechas con sus productos, respecto a otros grupos de edad.



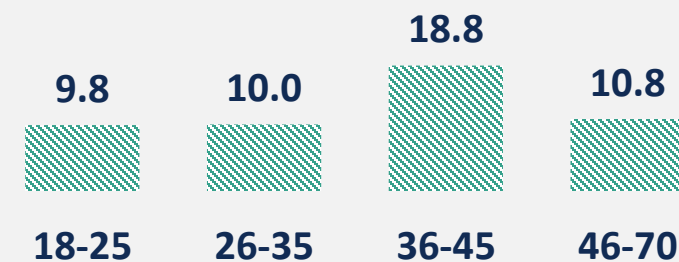
PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS

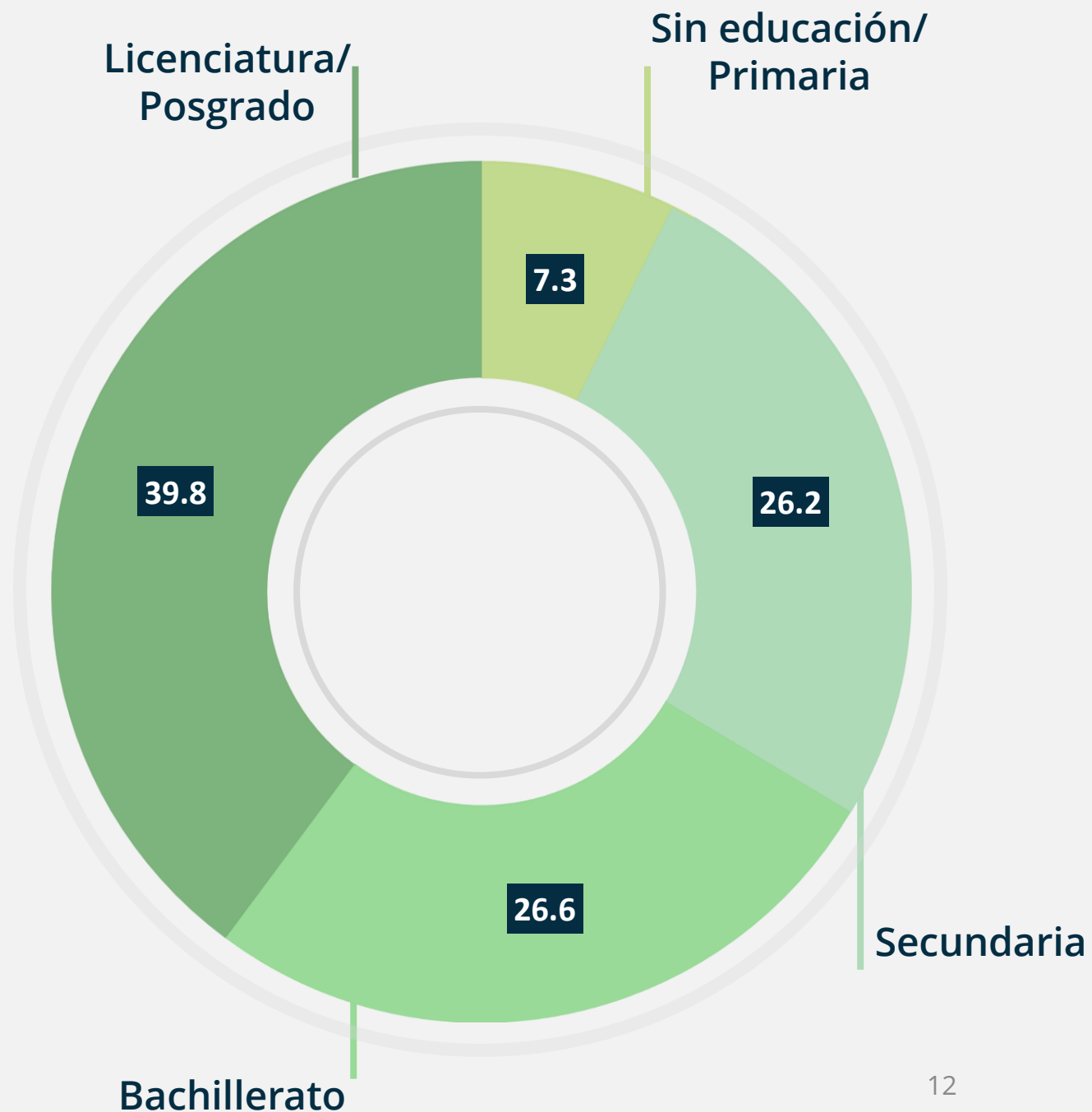


EN 2022, LAS PERSONAS USUARIAS CON EDUCACIÓN SUPERIOR CONSTITUYEN MÁS DEL 39 PORCIENTO DEL TOTAL

La fracción más pequeña del total de la población la representan las personas que no tienen educación o solo cuentan con educación primaria.



DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO AL NIVEL EDUCATIVO





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

En 2022, las personas usuarias con educación secundaria cuentan con un mayor indicador de recomendación y menor porcentaje de problemas. Aquellas con educación básica o sin educación cuentan con un mayor indicador de satisfacción.



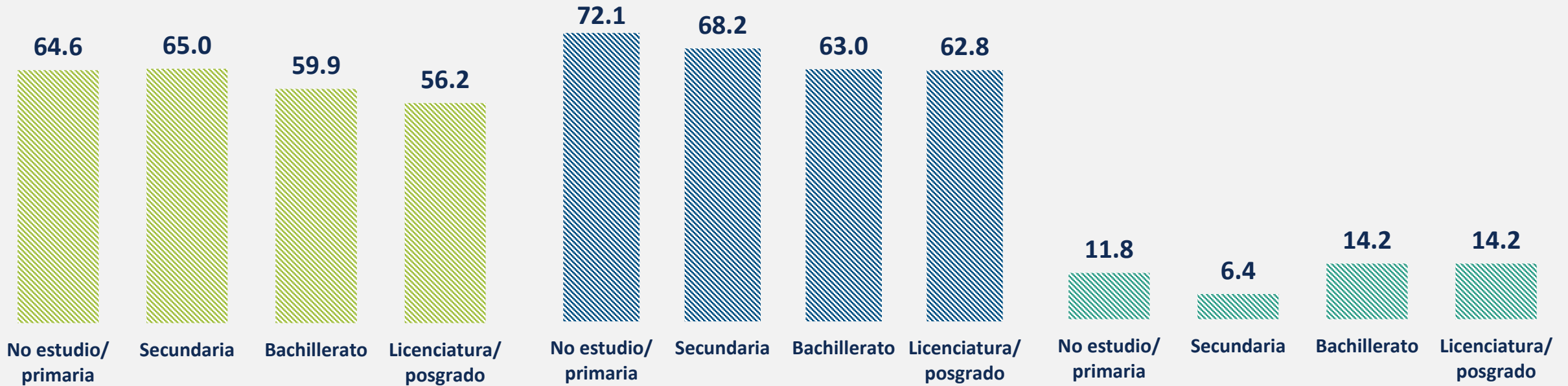
PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS

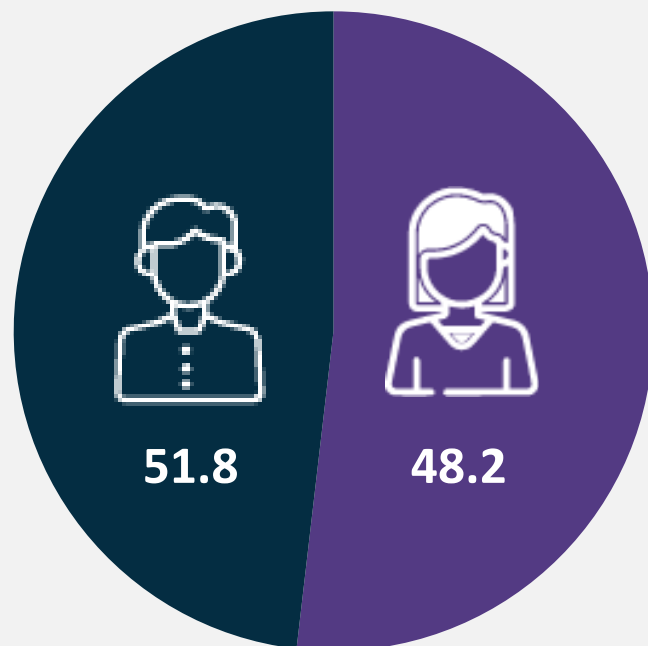


EN 2022, LAS PERSONAS DEL GÉNERO FEMENINO USAN MENOS LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO

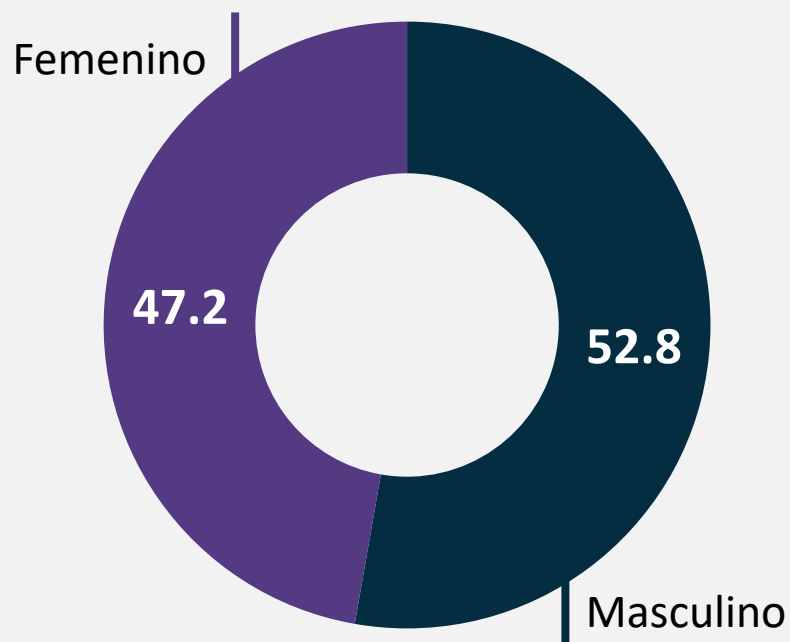
Las personas del género femenino constituyen el 49.0% del total de la población usuaria con productos de crédito.



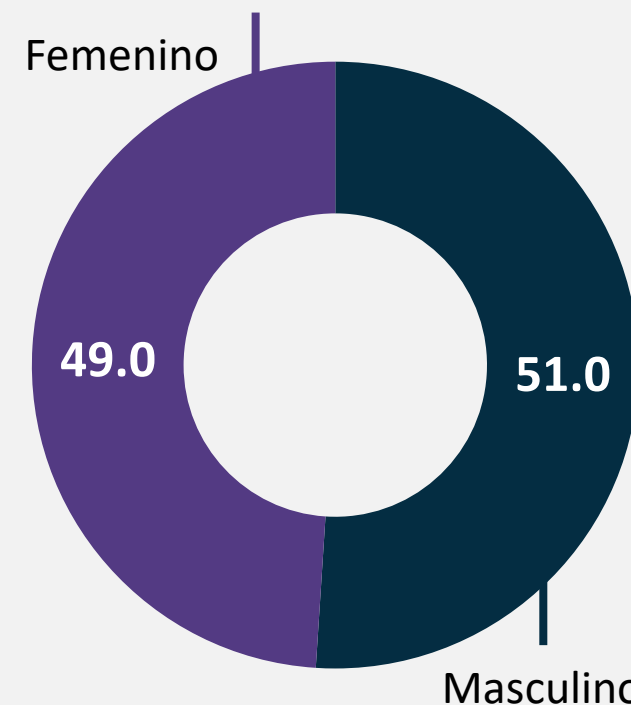
DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO AL GÉNERO



En México, 48.2% del total de personas usuarias de productos financieros son mujeres.



Productos de depósito/ahorro



Productos de crédito



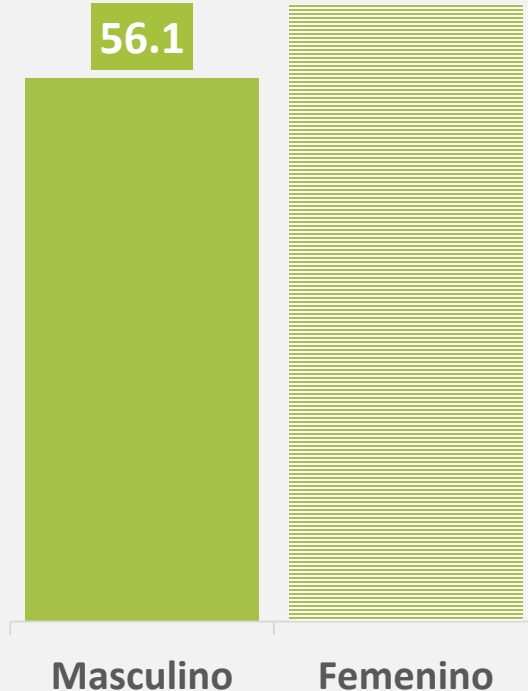
LAS PERSONAS DEL GÉNERO FEMENINO DIJERON ESTAR MÁS SATISFECHAS CON SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

En 2022, un porcentaje mayor de personas de género femenino se mostró dispuesta a recomendar y estar satisfecha; sin embargo, presentaron mayores problemas en comparación con las personas del género masculino.



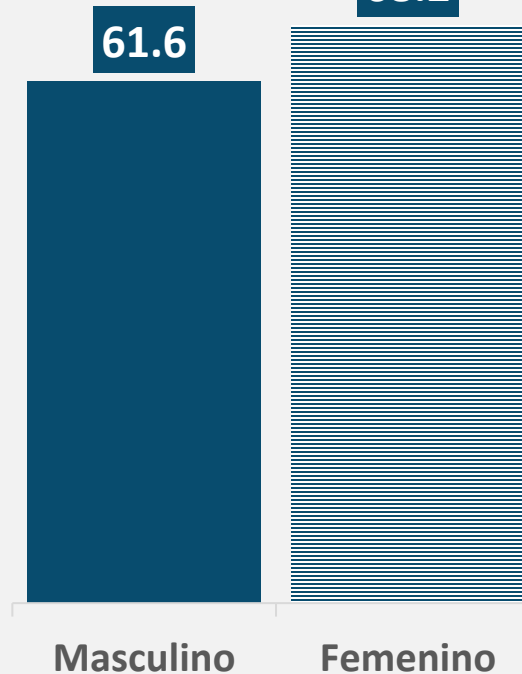
PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS

63.7



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS

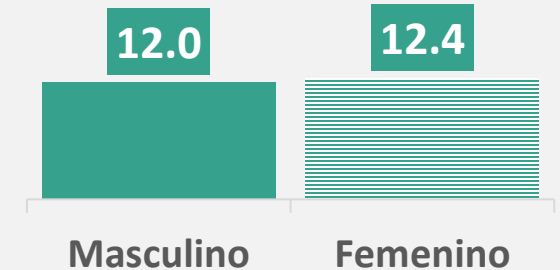
68.2



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS

12.0

12.4



EL PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS ES MENOR AL AUMENTAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Para conocer el nivel de educación financiera del total de personas usuarias, en 2022, se les hicieron tres preguntas respecto a conceptos de inflación, interés y diversificación de riesgo.

El **74.6%** respondió correctamente a la pregunta de inflación

74.6



Inflación

El **18.0%** respondió correctamente a la pregunta sobre interés

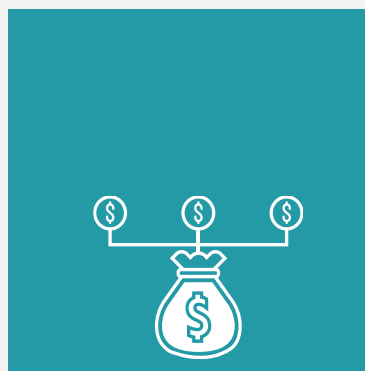
18.0



Interés

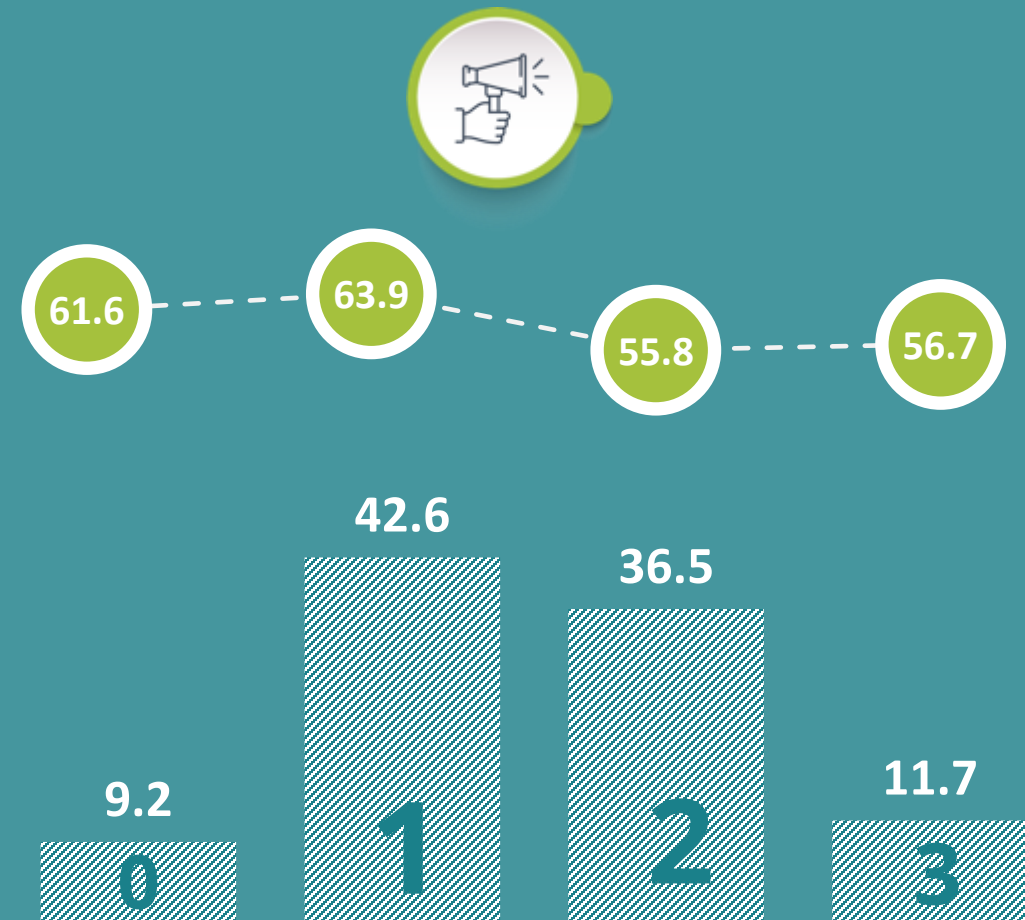
El **58.1%** respondió correctamente a la pregunta de diversificación

58.1




Diversificación

El 51.8% respondió correctamente solo una o ninguna pregunta. A mayor conocimiento, menor porcentaje de **personas usuarias promotoras**.



Distribución del número de respuestas correctas



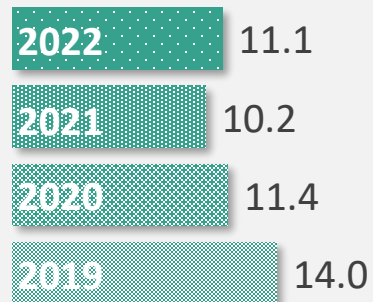
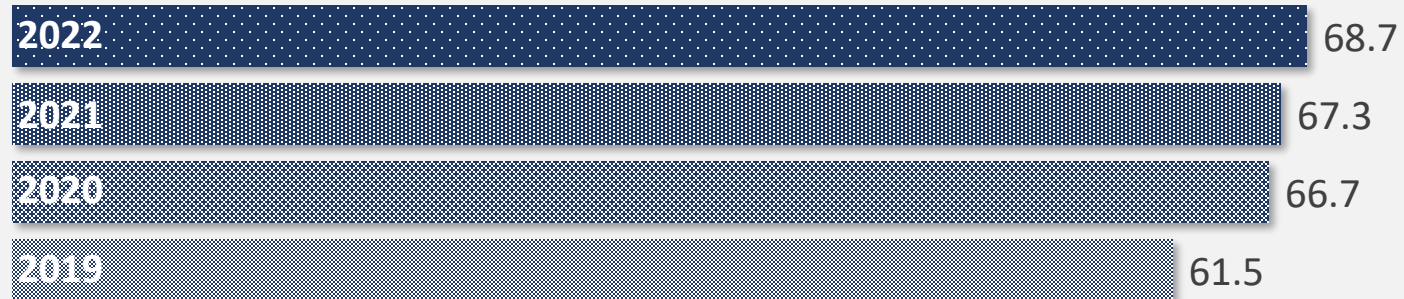
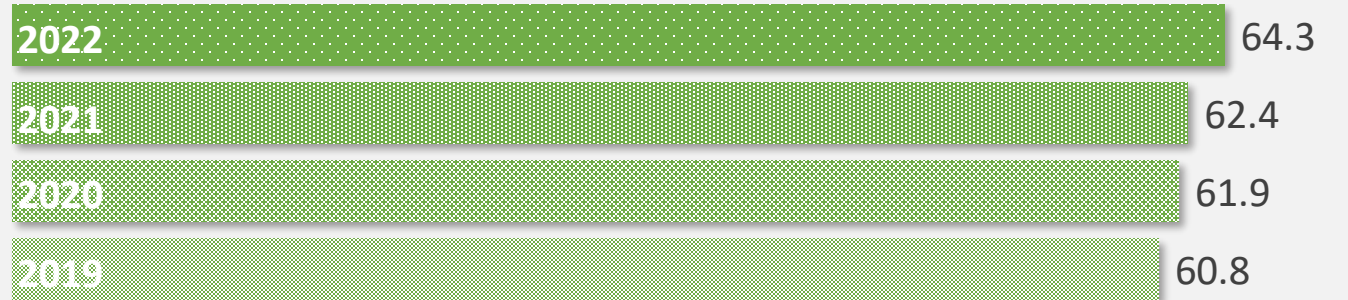
C) INDICADORES DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE PRODUCTO FINANCIERO



CUENTAS DE DEPÓSITO Y AHORRO

Los indicadores de recomendación y satisfacción han mostrado un aumento año con año.

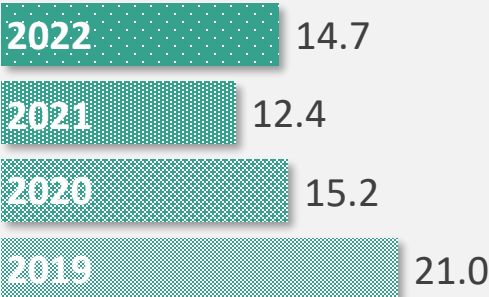
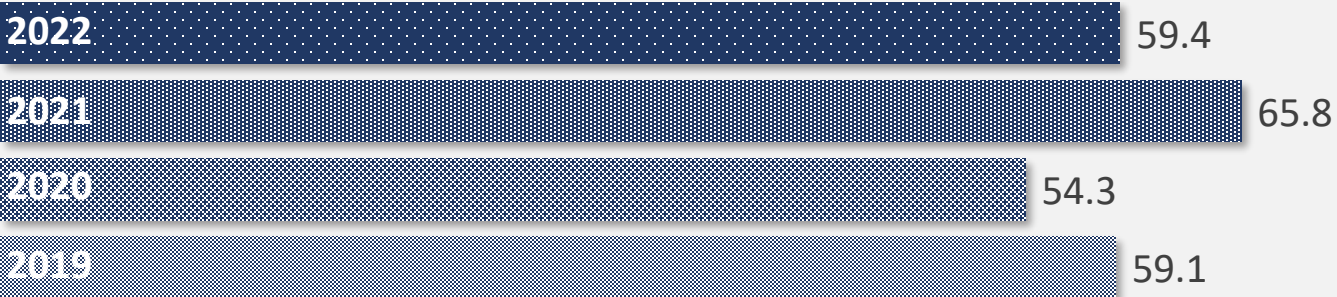
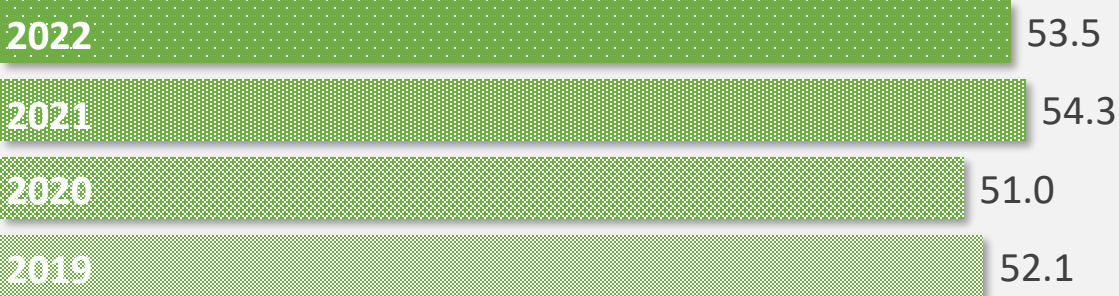
En 2022, el porcentaje de personas usuarias promotoras fue el más alto entre los otros productos analizados.





TARJETAS DE CRÉDITO

Respecto a 2021, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas se redujo** y el porcentaje de **personas usuarias con problemas aumentó**.

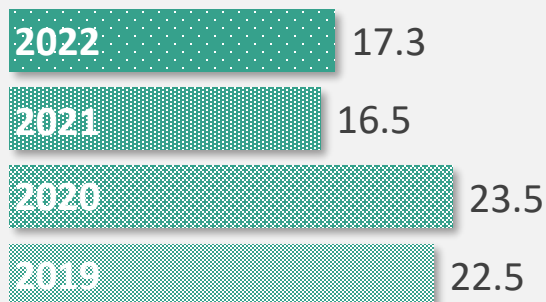
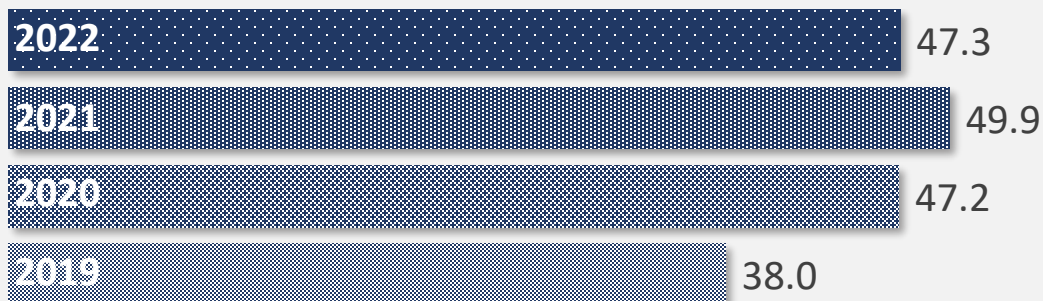
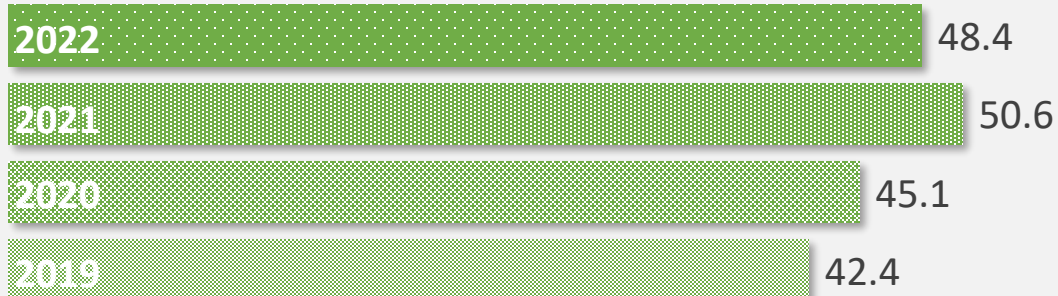




CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Respecto a 2021, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas** se **contrajo** mientras que el porcentaje de **personas usuarias con problemas** **aumentó**.

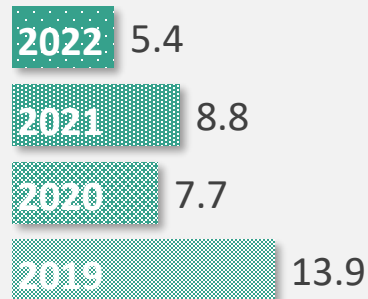
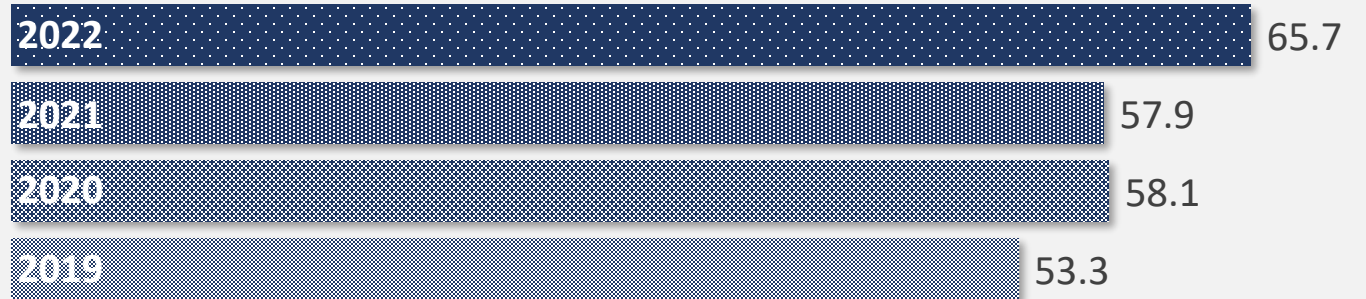
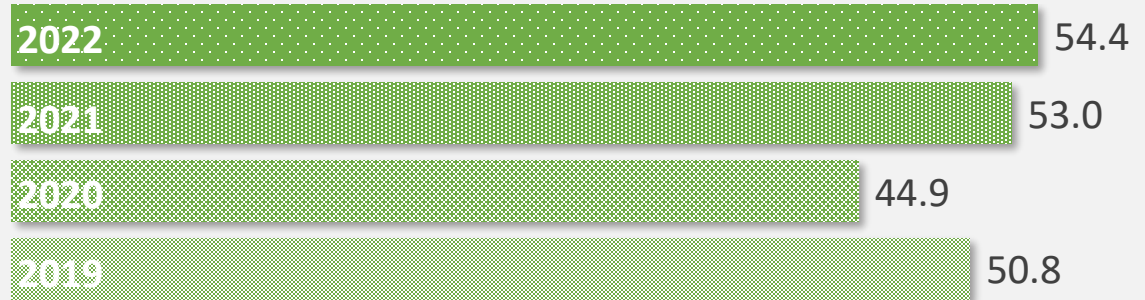
En 2022, el porcentaje de personas usuarias promotoras y satisfechas fue el menor de todos los productos.





CRÉDITOS PERSONALES

Desde 2020, el porcentaje de **personas usuarias promotoras** ha **aumentado año tras año**; respecto a 2021, el porcentaje de **personas usuarias satisfechas** **aumentó** y el porcentaje de **personas usuarias con problemas** **disminuyó**.

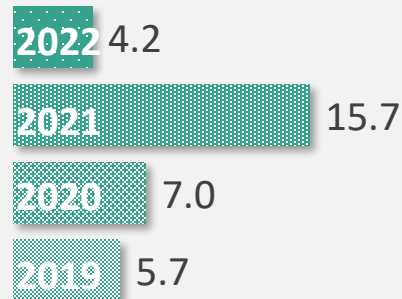
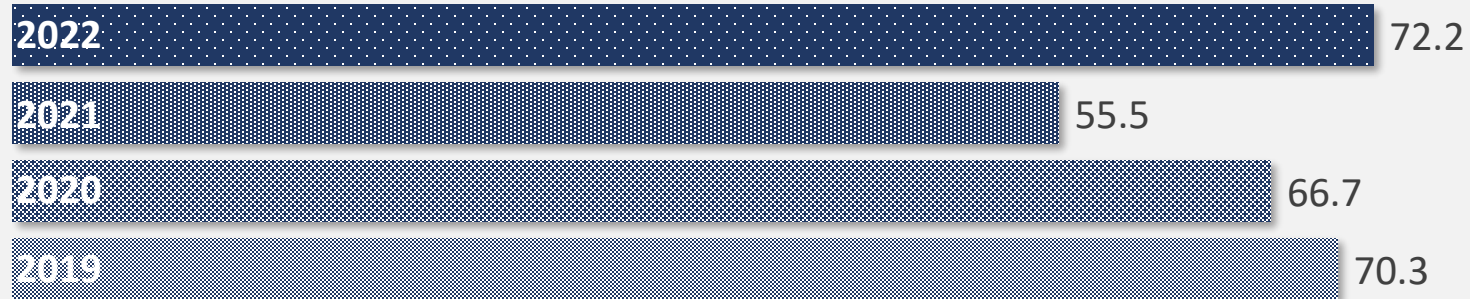
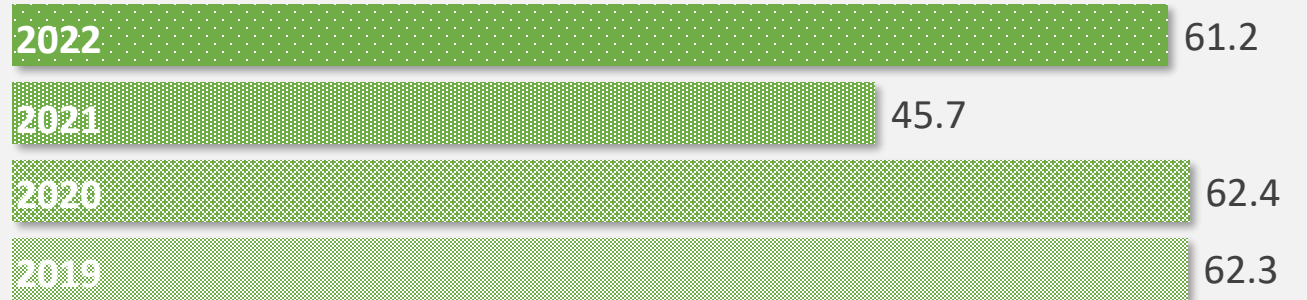




CRÉDITOS DE NÓMINA

Respecto a 2021, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas** aumentó, mientras que el porcentaje de **personas usuarias con problemas** disminuyó.

El porcentaje de personas usuarias satisfechas fue el más alto y el porcentaje de personas usuarias con problemas fue el más bajo de entre todos los productos.

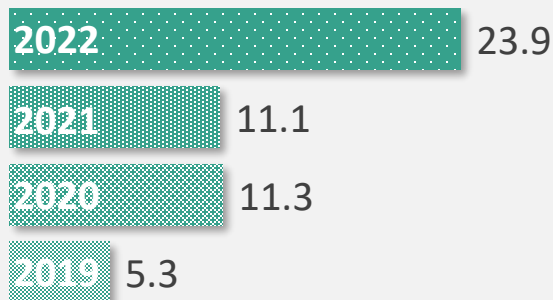
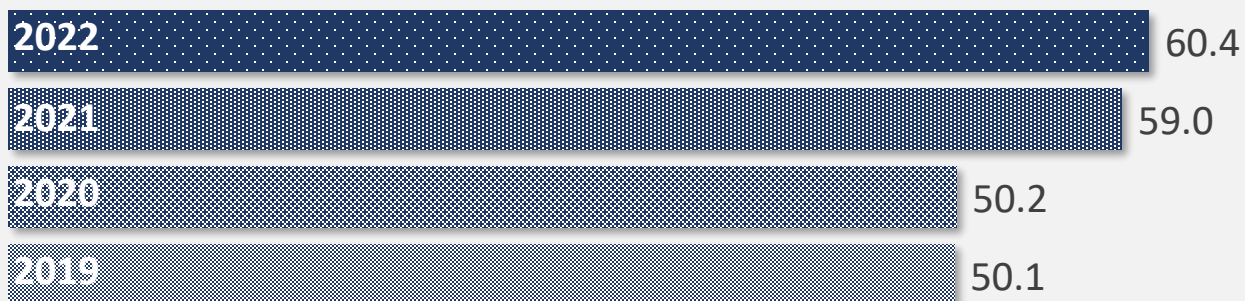
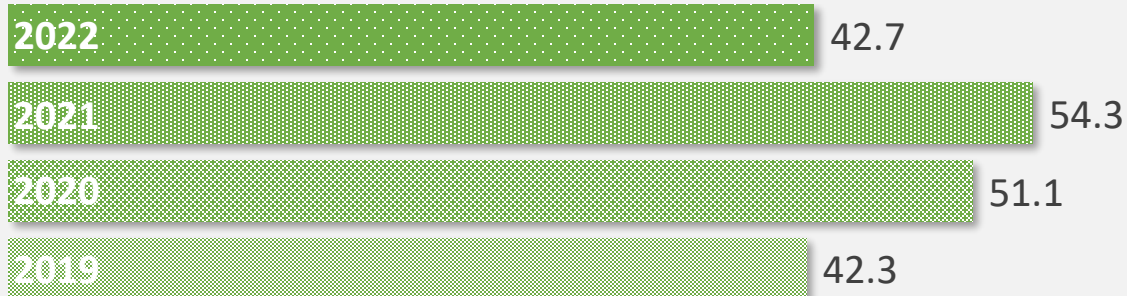




CRÉDITOS AUTOMOTRICES

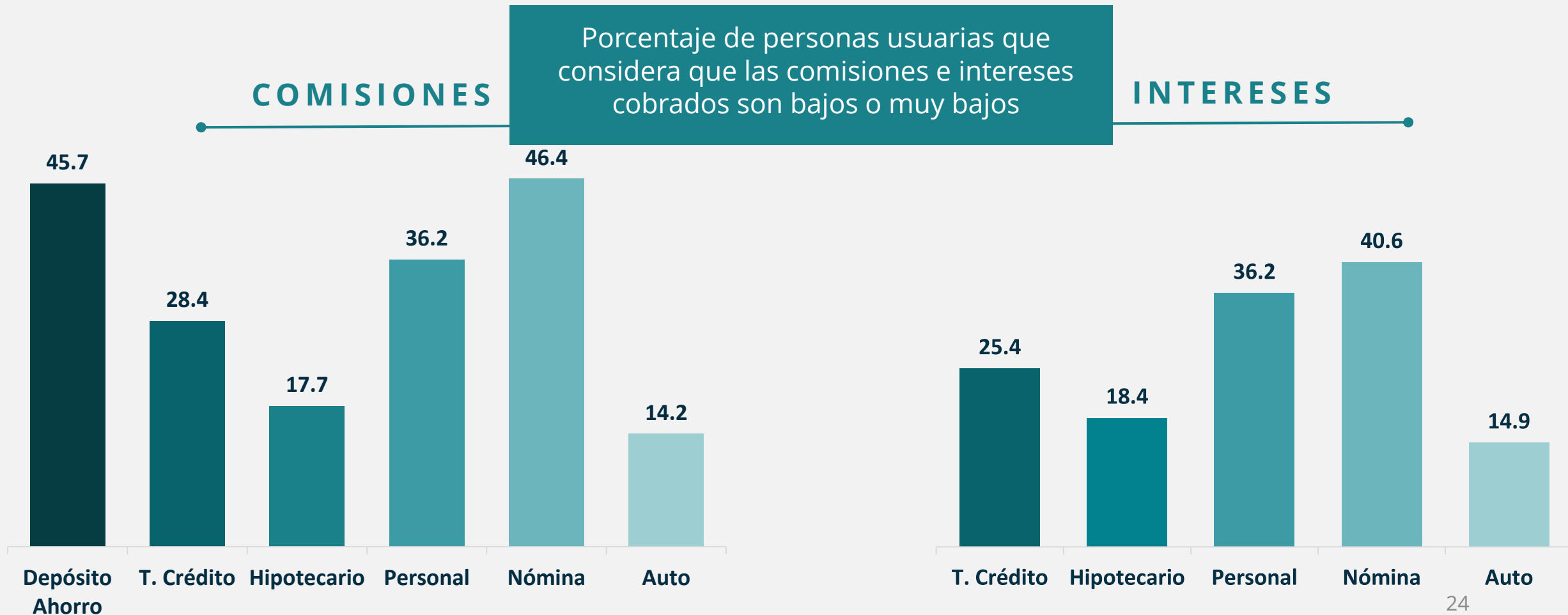
El porcentaje de **personas usuarias promotoras** disminuyó y el **porcentaje de personas usuarias satisfechas y con problemas** aumentó, respecto a 2021.

Los créditos de auto tienen el mayor porcentaje de personas usuarias con problemas.



INDICADORES DE COSTO (COMISIONES E INTERESES COBRADOS)

En 2022, el porcentaje del total de la población usuaria que considera que las comisiones que cobran las instituciones son bajas o muy bajas es mayor para cuentas de ahorro y depósito, y créditos de nómina. El porcentaje de población usuaria 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 la población usuaria obtenga el mayor bienestar posible por el uso de sus productos financieros. La Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos Financieros es una herramienta que permite conocer las necesidades de la población y monitorear la calidad de los servicios ofrecidos, esto con la finalidad de perfeccionar los productos y aumentar el bienestar de las personas usuarias.
- En 2022, el porcentaje de personas usuarias promotoras fue de 59.7%, el porcentaje de personas usuarias satisfechas fue de 64.7%, y el porcentaje de personas usuarias que reportaron algún problema fue de 12.2%. Respecto a 2021, los tres indicadores aumentaron.
- La edad, el nivel educativo, la educación financiera y el género son factores que impactan los niveles de satisfacción, recomendación y problemas de la población usuaria.
- Destaca que las personas usuarias con mayor nivel educativo son las que representan una mayor proporción de la población con productos financieros y que este grupo tiene el menor porcentaje de personas usuarias promotoras y satisfechas, así como el mayor porcentaje de personas usuarias con problemas.
- Los productos de cuenta de depósito y ahorro, así como los créditos de nómina son los productos con indicadores de satisfacción más favorables respecto al resto de productos financieros.



BANCO DE MÉXICO

www.banxico.org.mx