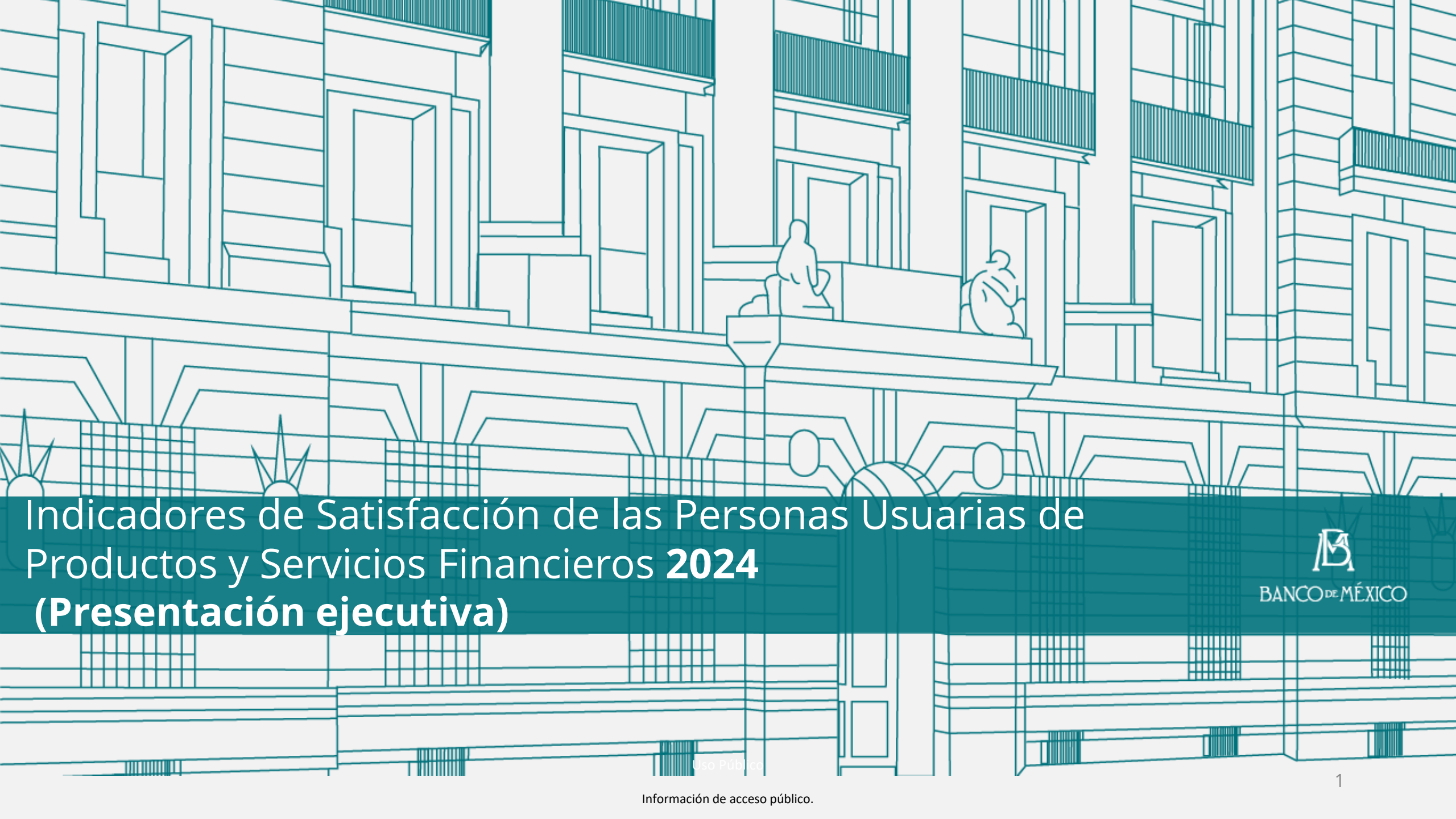




# Indicadores de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros **2024** **(Presentación ejecutiva)**





# CONTENIDO

## I. Introducción

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

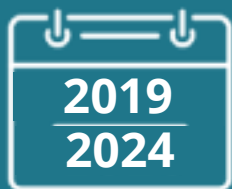
- A. Indicadores globales de satisfacción
- B. Indicadores de satisfacción para diversos grupos de población
- C. Indicadores de satisfacción por tipo de producto financiero

## III. Consideraciones finales

# I. Introducción



En este documento se presentan indicadores del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los **productos y servicios financieros en México**. Estos indicadores son contruados 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 2024**.



Los **indicadores de satisfacción de las personas usuarias de productos y servicios** financieros son los primeros en su tipo en México y están **diseñados para darles seguimiento anualmente**.



La encuesta fue diseñada con el objetivo de **obtener información**, principalmente, sobre 3 indicadores, que se describen más adelante:

- % de personas usuarias promotoras**
- % de personas usuarias satisfechas**
- % de personas usuarias con problemas**



La encuesta tiene **representatividad nacional** para población usuaria de servicios financieros que reside en localidades con más de 50 mil habitantes. Para el diseño de la muestra se tomaron en cuenta características de **edad, género, nivel educativo, condición socioeconómica y condición de empleo**.

**EN LA ENCUESTA, LAS PERSONAS USUARIAS DE PRODUCTOS FINANCIEROS SON AQUELLAS QUE CUENTAN CON ALGUNO DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS OFRECIDOS POR INSTITUCIONES REGULADAS\***



**CUENTA DE  
DEPÓSITO  
O AHORRO**



**TARJETA DE  
CRÉDITO**



**CRÉDITO  
HIPOTECARIO**



**CRÉDITO  
PERSONAL**



**CRÉDITO  
DE NÓMINA**



**CRÉDITO  
AUTOMOTRIZ**

\* Se consideraron Bancos y Sofomes reguladas así como INFONAVIT y FOVISSSTE.

A black and white photograph of a person sitting at a desk, smiling and holding a credit card. A laptop is visible on the left side of the frame. The person is wearing a dark, patterned shirt. The background is blurred, showing an indoor setting with windows.

## II. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Uso Público

Información de acceso público.

# A) INDICADORES GLOBALES DE SATISFACCIÓN

Se consideran tres indicadores de satisfacción:



## 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 o servicios** 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.

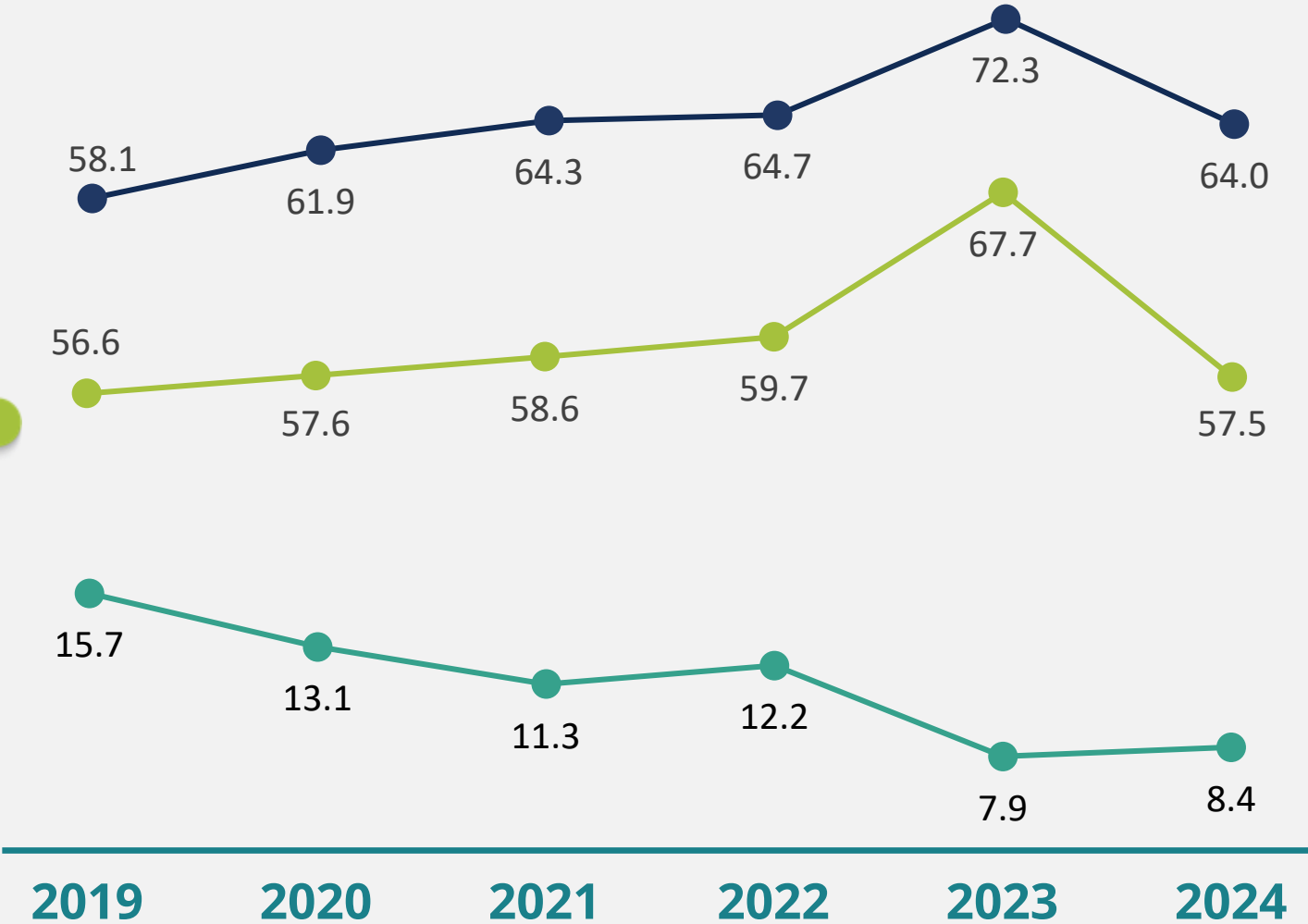


## PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS



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 EN 2024 MOSTRARON UNA CAÍDA



Uso Público

Información de acceso público.

En 2024, el porcentaje de personas usuarias satisfechas **disminuyó 8.3 puntos porcentuales**, respecto a 2023.

El porcentaje de personas usuarias promotoras presentó una **reducción de 10.2 puntos porcentuales** en relación con el año previo.

El porcentaje de personas usuarias con problemas en 2024 **aumentó 0.5 puntos porcentuales** respecto a 2023.

Los descensos observados en los porcentajes de satisfacción y promoción, junto con el incremento en el porcentaje de personas con problemas se enmarca en un contexto de desaceleración de la actividad económica.



## **B) INDICADORES DE SATISFACCIÓN PARA DIVERSOS GRUPOS POBLACIONALES**

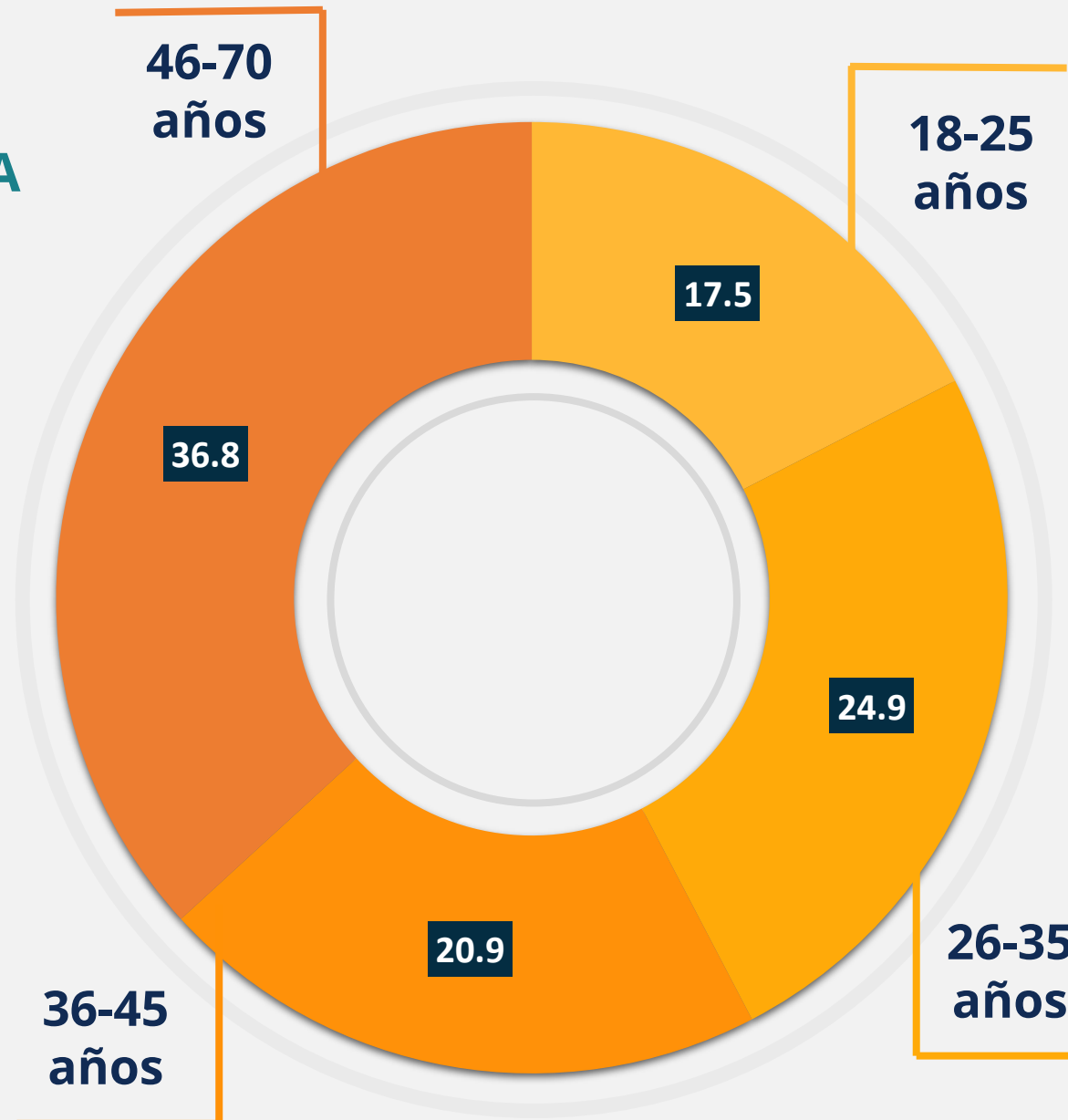
## EN 2024, EL MAYOR GRUPO DE PERSONAS USUARIAS SE CONCENTRA EN EDADES ENTRE 46 Y 70 AÑOS

El 57.7% del total de la población usuaria tiene edades entre 36 y 70 años de edad.

La participación de los grupos de personas encuestadas se ha mantenido estable desde 2020.



### DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO A SU EDAD



Uso Público

Información de acceso público.

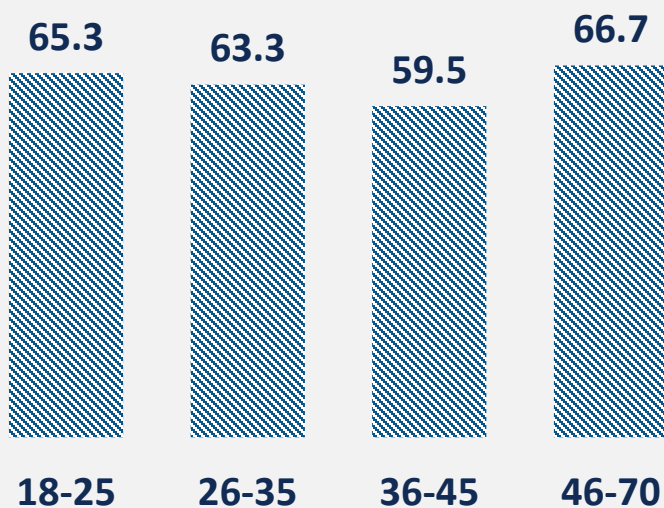


## LAS PERSONAS CON EDADES ENTRE 18 y 25 AÑOS DIJERON TENER MENOS PROBLEMAS CON SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

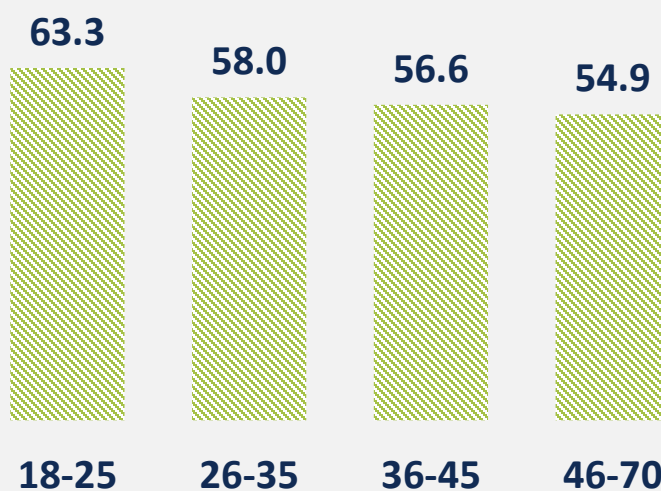
En 2024, una fracción más grande de los usuarios más jóvenes está dispuesta a recomendar, respecto a otros grupos de edad; una fracción mayor del grupo de edad entre 46 y 70 años se encuentra mayormente satisfecha con sus productos.



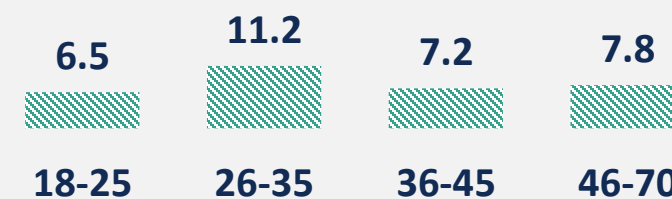
### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS



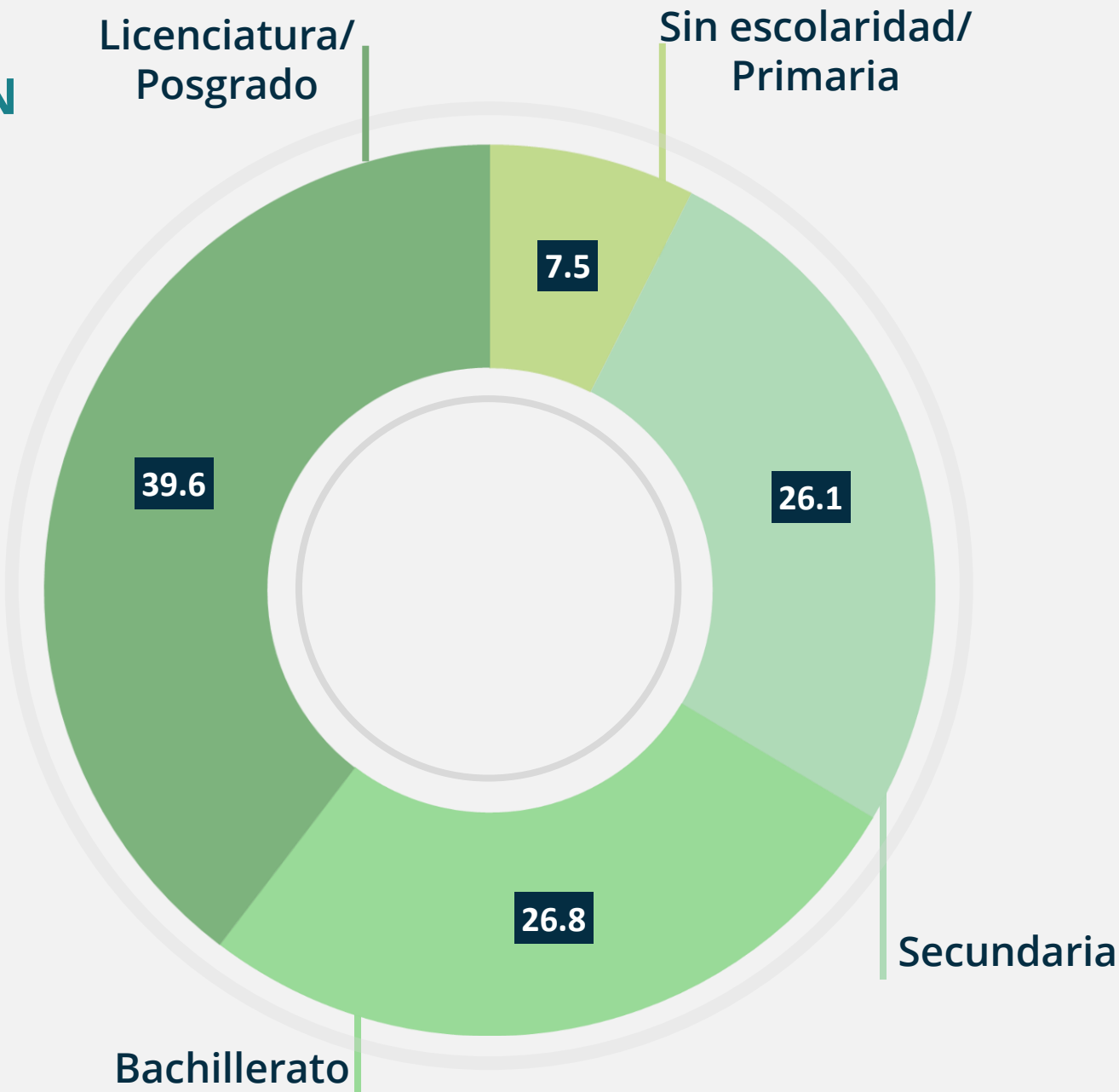
# EN 2024, LAS PERSONAS USUARIAS CON EDUCACIÓN SUPERIOR CONSTITUYEN MÁS DEL 39 PORCIENTO DEL TOTAL

La fracción más pequeña del total de la población la representan las personas sin escolaridad o que solo cuentan con educación primaria.

Desde 2020, del total de personas encuestadas, el grupo de personas usuarias con bachillerato es el que ha crecido en participación.



## DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO AL NIVEL EDUCATIVO



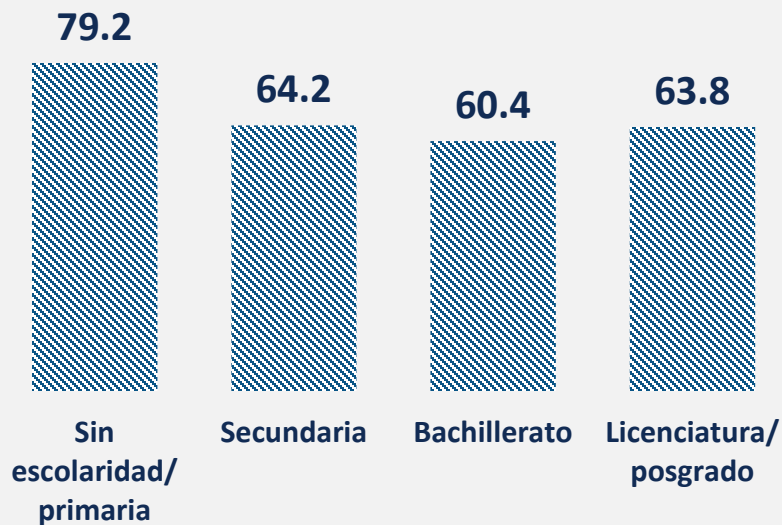


## LAS PERSONAS CON MAYOR NIVEL EDUCATIVO PROMUEVEN MENOS Y TIENEN UN MAYOR PORCENTAJE DE PROBLEMAS

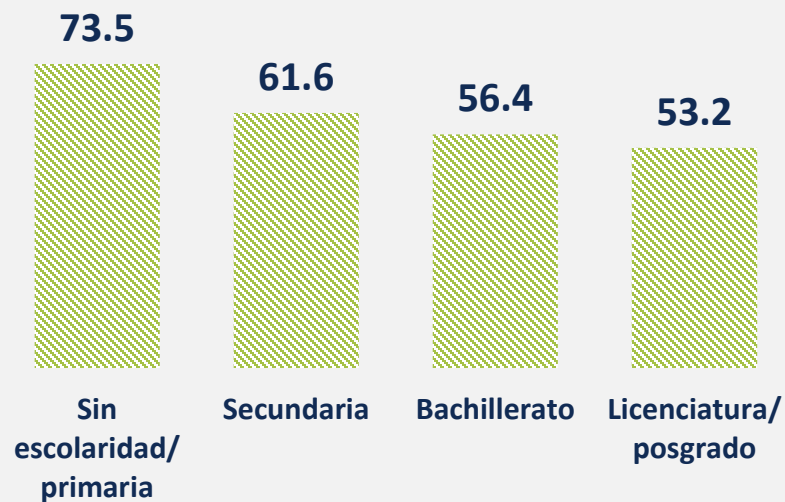
En 2024, las personas usuarias con hasta educación primaria cuentan con indicadores de satisfacción y recomendación mayores, y presentan un porcentaje de problemas más bajo en comparación con los usuarios de otros niveles educativos.



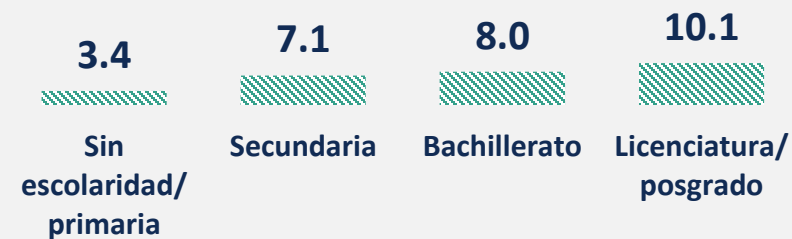
### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS

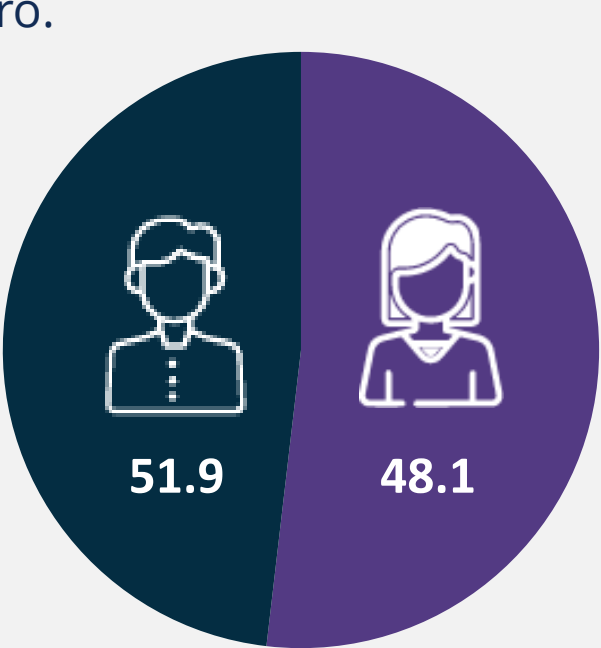


# EN 2024, LAS MUJERES SON MENOS USUARIAS DE PRODUCTOS DE DEPÓSITO Y CRÉDITO

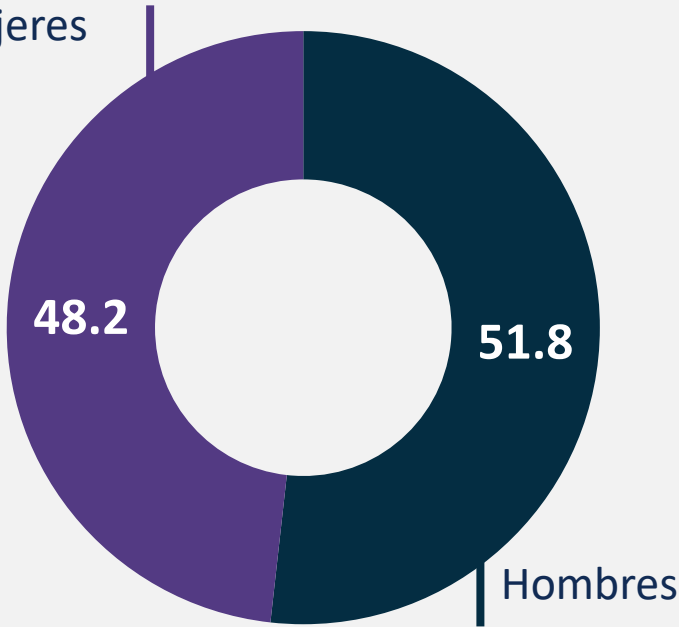
De las personas encuestadas, las mujeres conforman el 42.0% del total de la población usuaria con productos de crédito y el 48.2% de productos de depósito y ahorro.



## DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO AL SEXO

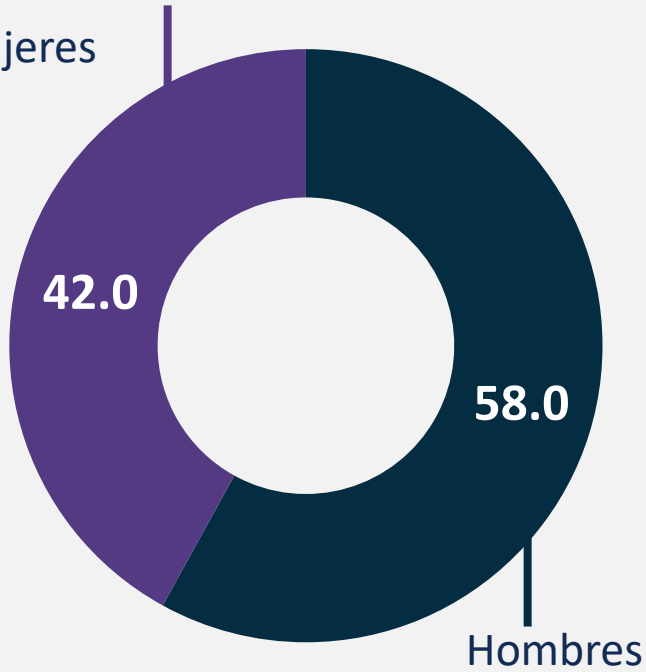


El 48.1% del total de personas usuarias de productos financieros son mujeres.



### Productos de depósito/ahorro

Uso Público



### Productos de crédito

13

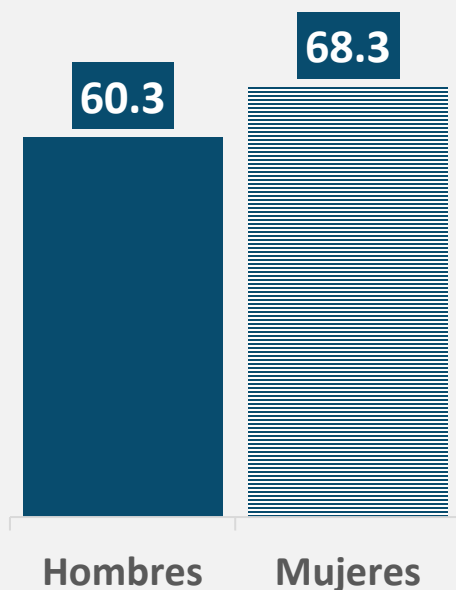


## LAS MUJERES MENCIONARON ESTAR MÁS SATISFECHAS Y DISPUESTAS A RECOMENDAR SUS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE LOS HOMBRES

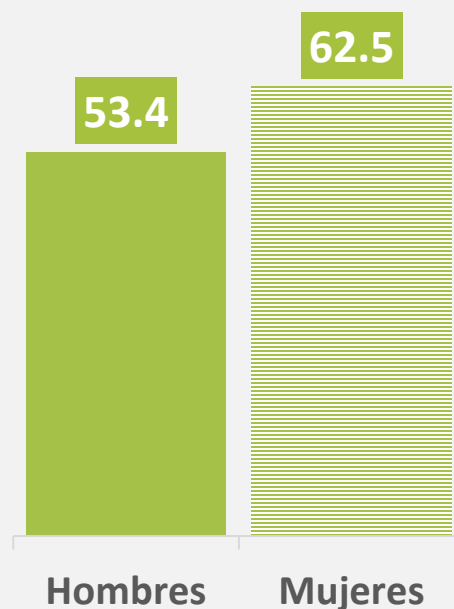
En 2024, un porcentaje mayor de mujeres se mostró dispuesta a recomendar y estar más satisfechas en comparación con los hombres; sin embargo, presentaron mayores problemas respecto de las personas del género masculino.



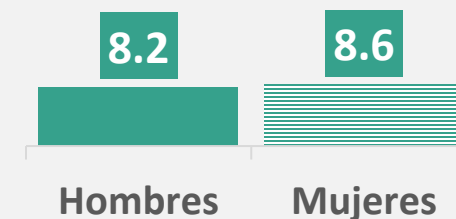
### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



### PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS



Uso Público

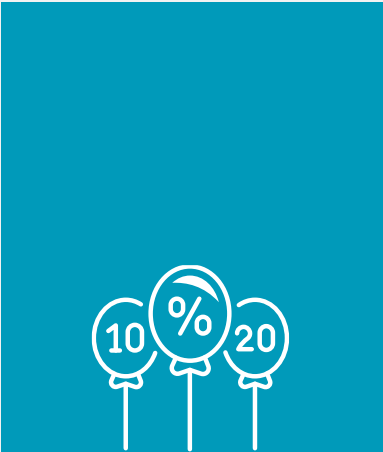
Información de acceso público.

# EL PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS ES MENOR ENTRE AQUELLAS CON MAYOR EDUCACIÓN FINANCIERA

Para conocer el nivel de educación financiera del total de personas usuarias, en 2024, se les hicieron tres preguntas respecto a conceptos de inflación, interés y diversificación de riesgo.

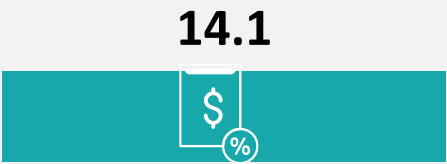
El **69.5%** respondió correctamente a la pregunta de inflación

**69.5**



Inflación

El **14.1%** respondió correctamente a la pregunta sobre interés



Interés

El **64.1%** respondió correctamente a la pregunta de diversificación

**64.1**

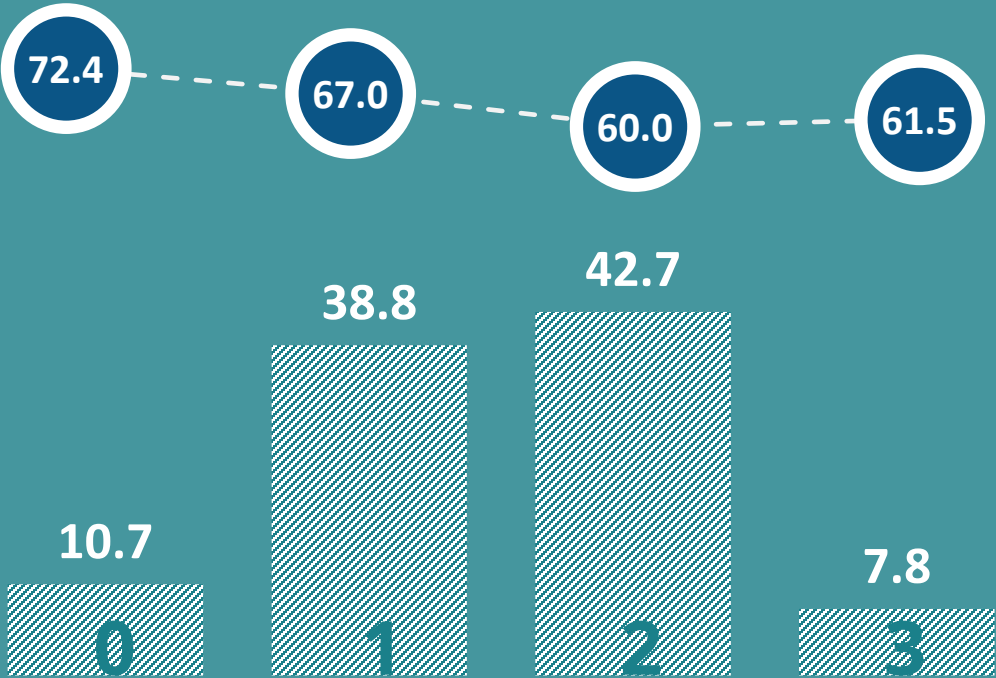


Diversificación

Uso Público

Información de acceso público.

El 49.5% respondió correctamente solo una o ninguna pregunta. A mayor educación financiera, menor porcentaje de **personas usuarias satisfechas**.



Distribución del número de respuestas correctas



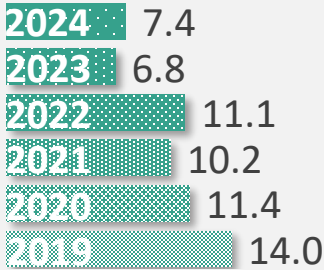
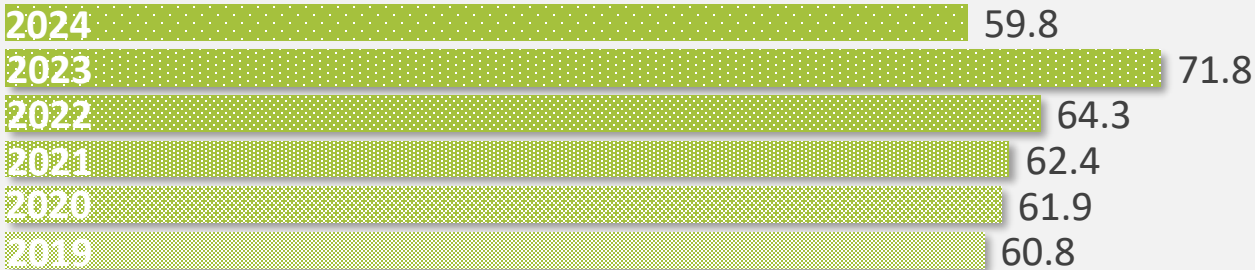
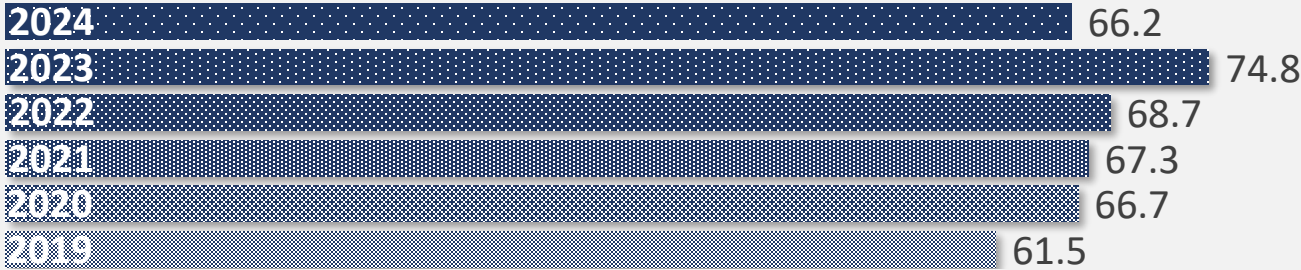
## C) INDICADORES DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE PRODUCTO FINANCIERO

# EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CUENTA DE DEPÓSITO Y AHORRO\*



## CUENTAS DE DEPÓSITO Y AHORRO

En 2024, el porcentaje de usuarios satisfechos y promotores disminuyó por primera vez desde el levantamiento de la Encuesta en 2019; en tanto que el porcentaje de usuarios con problemas aumentó respecto a 2023.



\* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

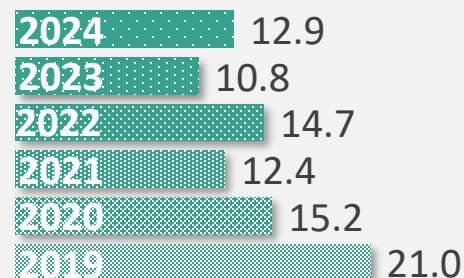
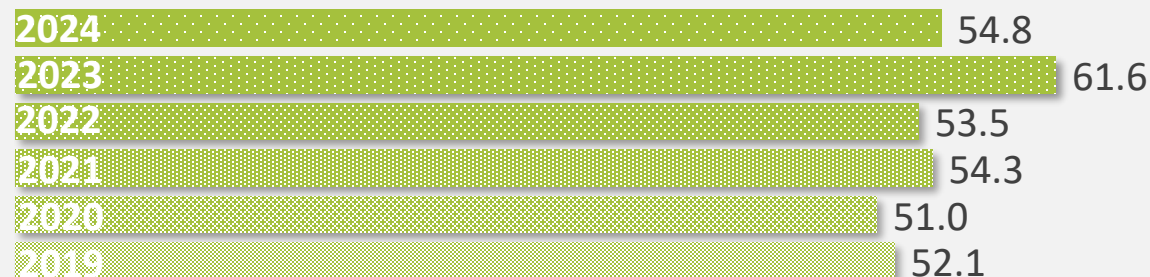
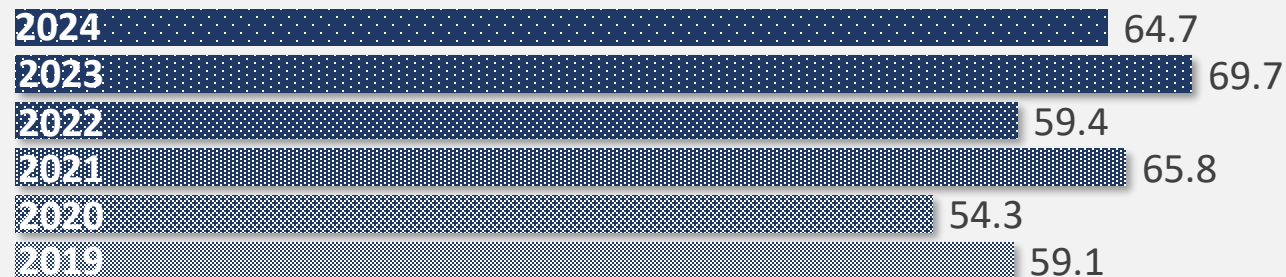
# EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU TARJETA DE CRÉDITO



## TARJETAS DE CRÉDITO

Respecto a 2023, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas se redujo** y el porcentaje de **personas usuarias con problemas aumentó**.

El mayor porcentaje de personas con problemas se presentó en las tarjetas de créditos.



\* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

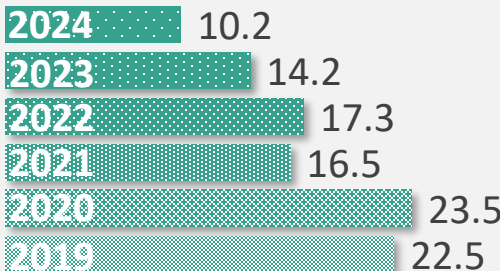
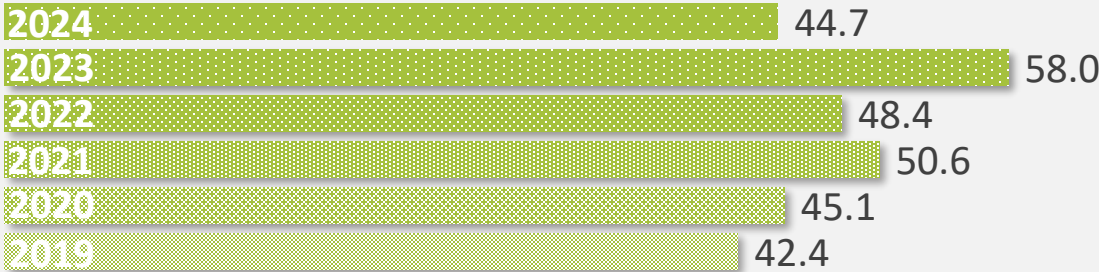
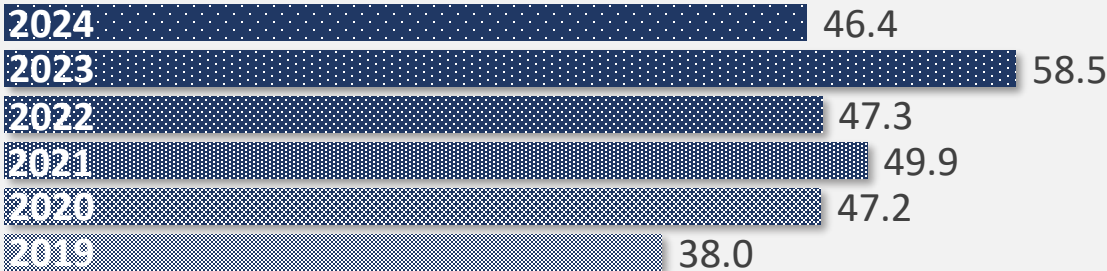
# EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CRÉDITO HIPOTECARIO



## CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Respecto a 2023, el porcentaje de **personas usuarias promotoras**, el porcentaje de **personas satisfechas** y el porcentaje de **personas usuarias con problemas disminuyó**.

En 2024, el porcentaje de personas usuarias promotoras y satisfechas fue menor para créditos hipotecarios que para el resto de los productos.



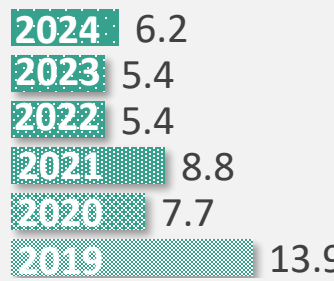
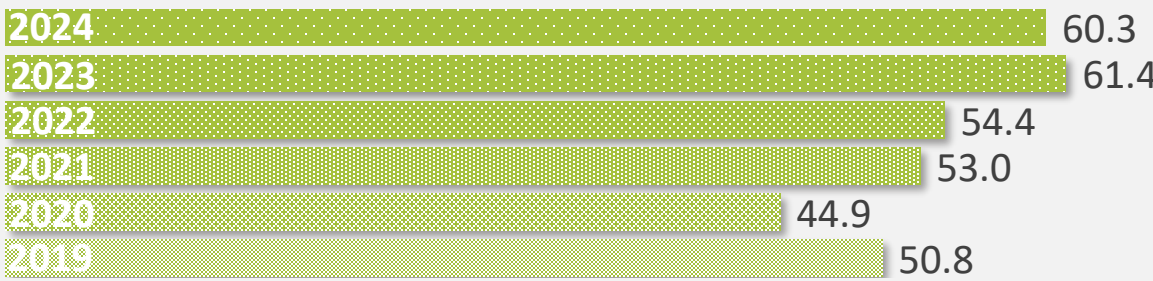
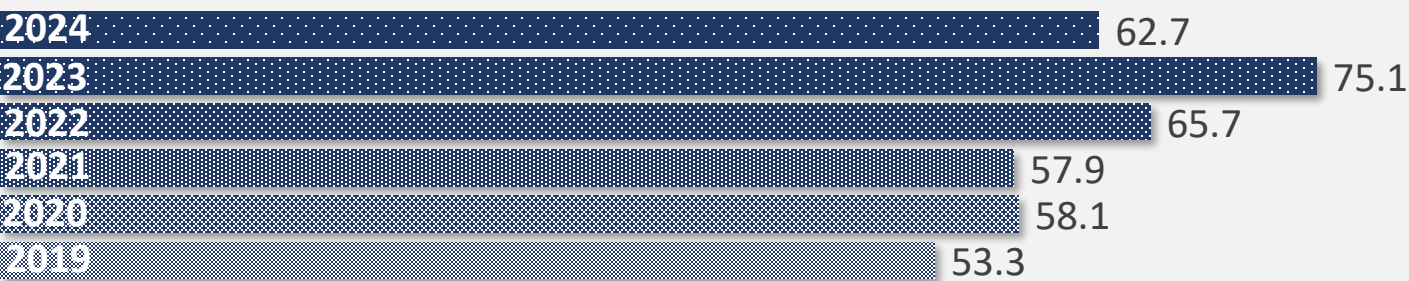
\* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

# EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CRÉDITO PERSONAL



## CRÉDITOS PERSONALES

En 2024, el porcentaje de **personas usuarias promotoras** disminuyó, respecto de 2023, después de haber aumentado año tras año desde 2020; el porcentaje de **personas usuarias satisfechas** se **redujo** y el porcentaje de **personas usuarias con problemas** **creció** en relación con 2023.



\* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

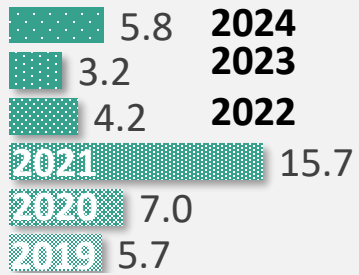
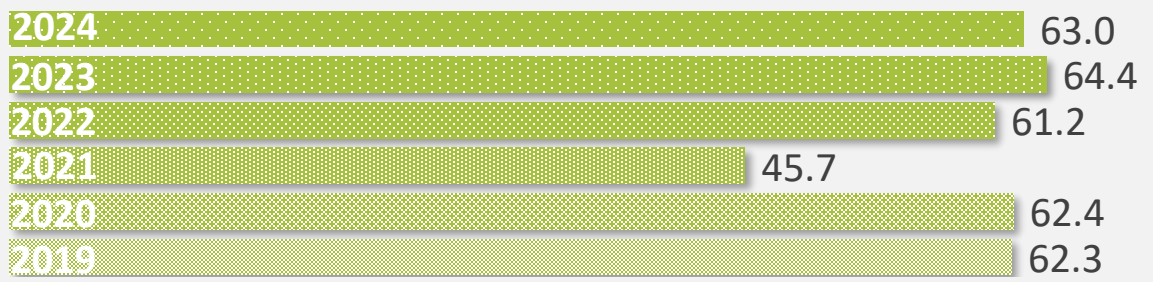
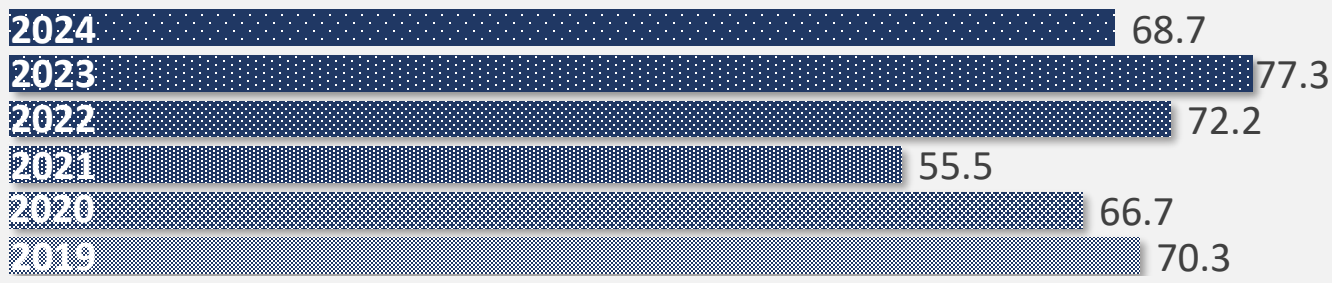
# EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CRÉDITO DE NÓMINA



## CRÉDITOS DE NÓMINA

Respecto a 2023, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas disminuyó**, mientras que el porcentaje de **personas usuarias con problemas aumentó**.

Los créditos de nómina mostraron en 2024 el mayor porcentaje de personas usuarias promotoras y satisfechas en comparación con el resto de los productos.



\* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

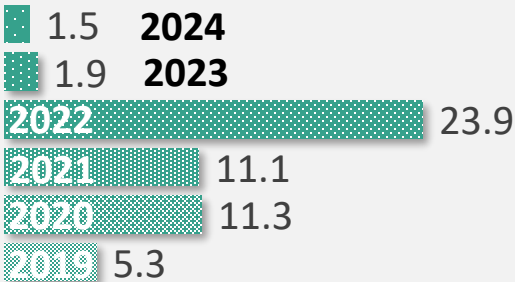
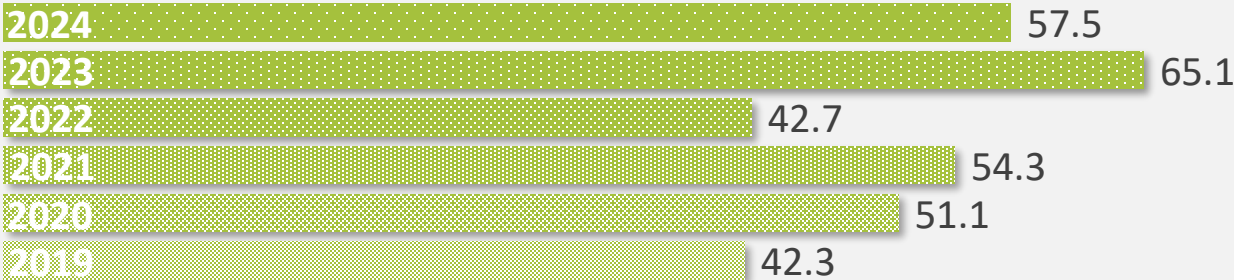
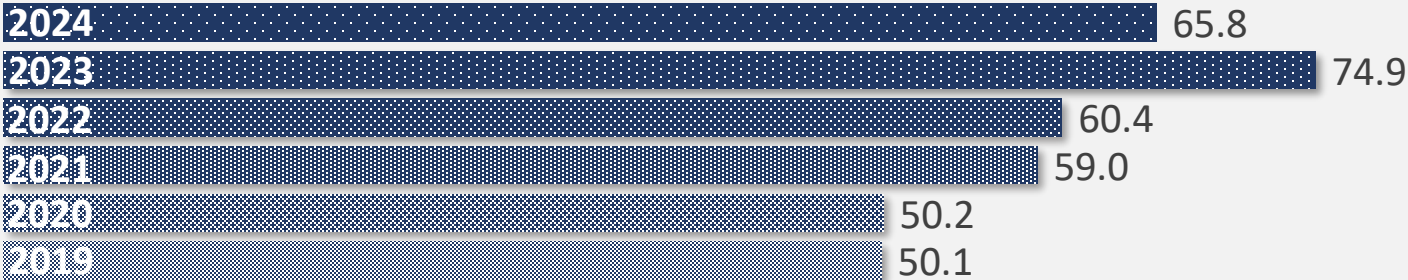
# EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CRÉDITO AUTOMOTRIZ



## CRÉDITOS AUTOMOTRICES

En 2024, el porcentaje de **personas usuarias satisfechas, promotoras y con problemas disminuyó**, respecto a 2023.

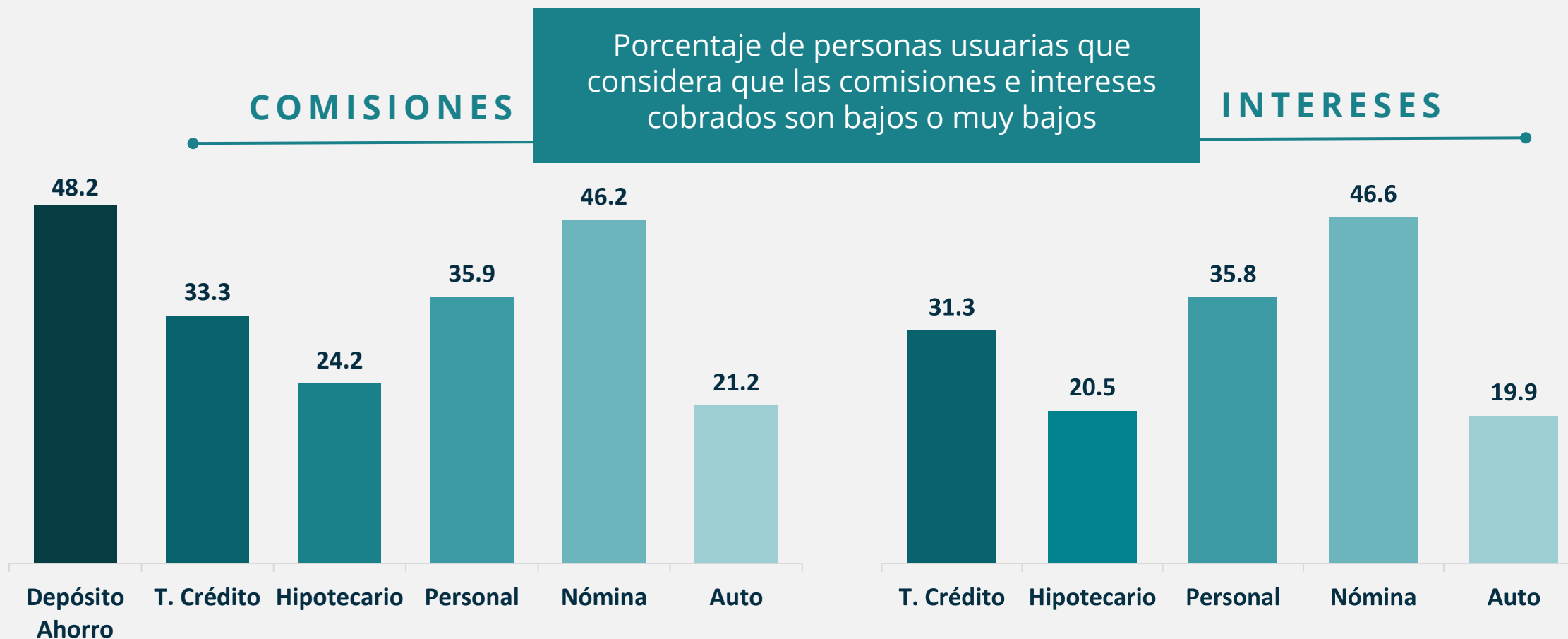
El menor porcentaje de personas con problemas se presentó en este tipo de créditos.



\* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

# INDICADORES DE COSTO (COMISIONES E INTERESES COBRADOS)

En 2024, 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 depósito, y créditos de nómina, en comparación con otros productos financieros. El porcentaje de usuarios que consideró que los intereses cobrados por las instituciones son bajos o muy bajos fue mayor para créditos de nómina.



Uso Público



### III. CONSIDERACIONES FINALES

Uso Público

Información de acceso público.

- 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 y servicios financieros permite conocer el grado de satisfacción, recomendación y problemas de la población y monitorear la calidad de los servicios ofrecidos.
- En 2024, el porcentaje de personas usuarias satisfechas fue de 64.0%, el porcentaje de personas usuarias promotoras fue de 57.5%, y el porcentaje de personas usuarias que reportaron algún problema fue de 8.4%. Con relación a 2023, los indicadores de satisfacción y promoción disminuyeron significativamente, mientras que el indicador de problemas aumentó ligeramente. El deterioro de estos tres indicadores en 2024 se produce en un entorno de desaceleración de la actividad económica.
- La edad, el nivel educativo, la educación financiera y el género son factores que se correlacionan con 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 reporta el mayor porcentaje de personas usuarias con problemas.
- Por tipo de producto financiero, los créditos de nómina y cuenta de depósito y ahorro son los productos con indicadores de satisfacción más favorables respecto al resto.



BANCO DE MÉXICO

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

Uso Público

Información de acceso público.