



Indicadores de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros **2023** **(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 contruidos 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 2023**.



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 poblaciones 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 desk to the left. The background is blurred.

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.

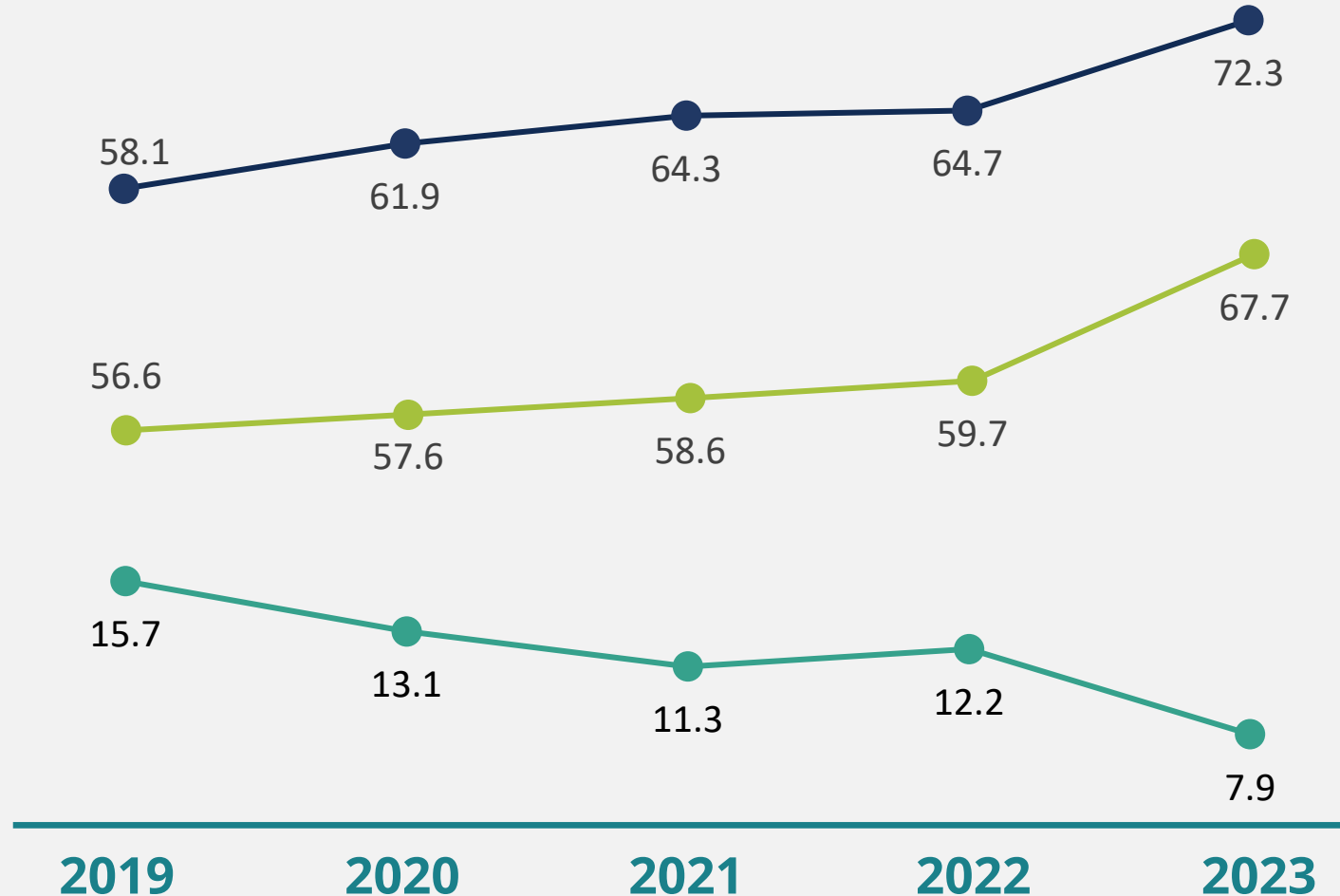


PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS



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 HAN EVOLUCIONADO POSITIVAMENTE DESDE 2019



Uso Público

Información de acceso público.

En 2023, el porcentaje de personas usuarias satisfechas tuvo un **aumento de 7.6 puntos porcentuales**, respecto a 2022.

El porcentaje de personas usuarias promotoras **aumentó 8.0 puntos porcentuales** respecto a 2022.

Respecto a 2022, el porcentaje de personas usuarias con problemas en 2023 tuvo una **disminución de 4.3 puntos porcentuales**.

Los mayores aumentos recientes en los porcentajes de satisfacción y promoción, así como la mayor reducción en el porcentaje de personas con problemas coinciden con una recuperación económica.



B) INDICADORES DE SATISFACCIÓN PARA DIVERSOS GRUPOS POBLACIONALES

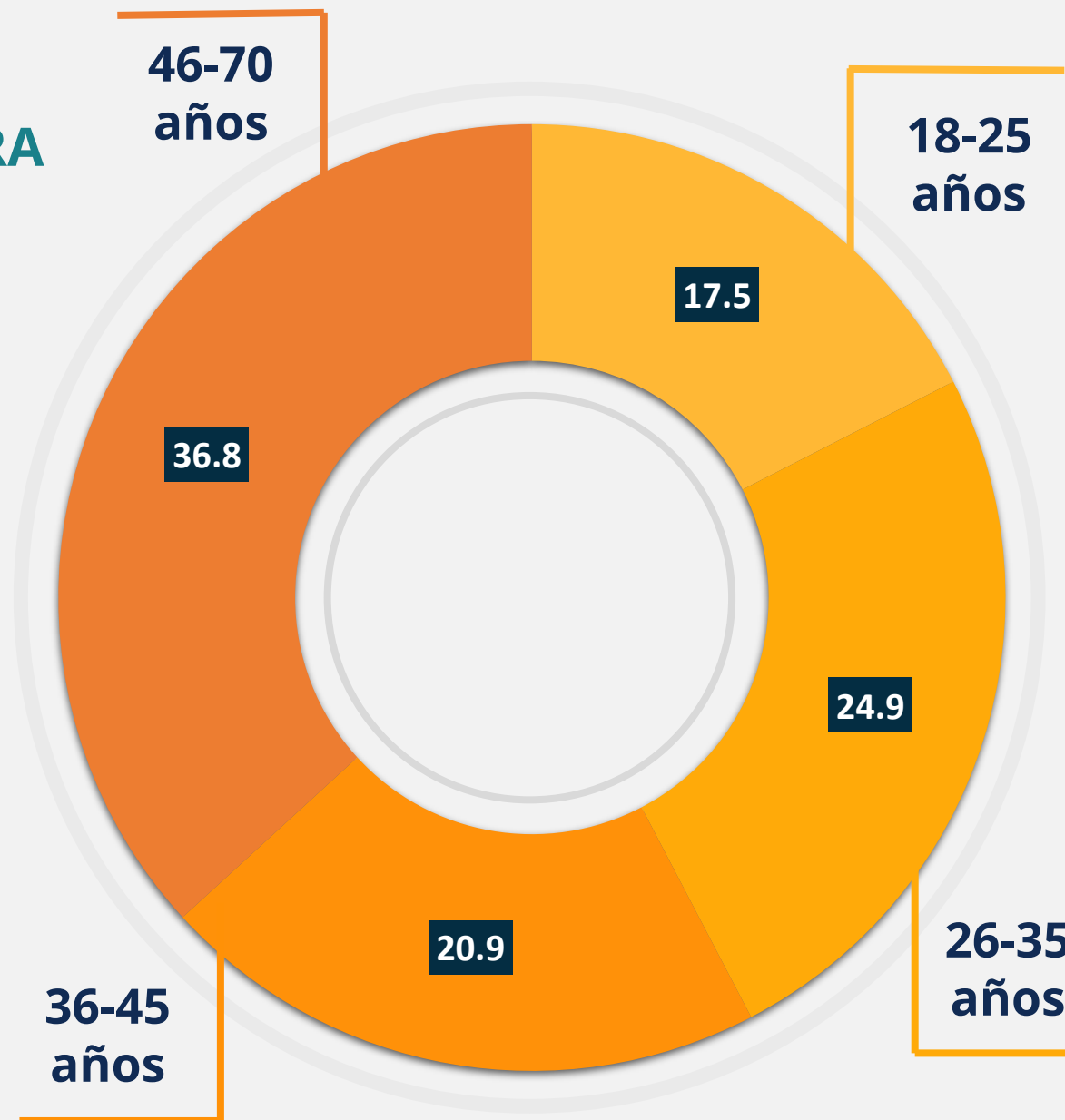
EN 2023, EL MAYOR GRUPO DE PERSONAS USUARIAS SE CONCENTRA EN EDADES ENTRE 46 Y 70 AÑOS

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

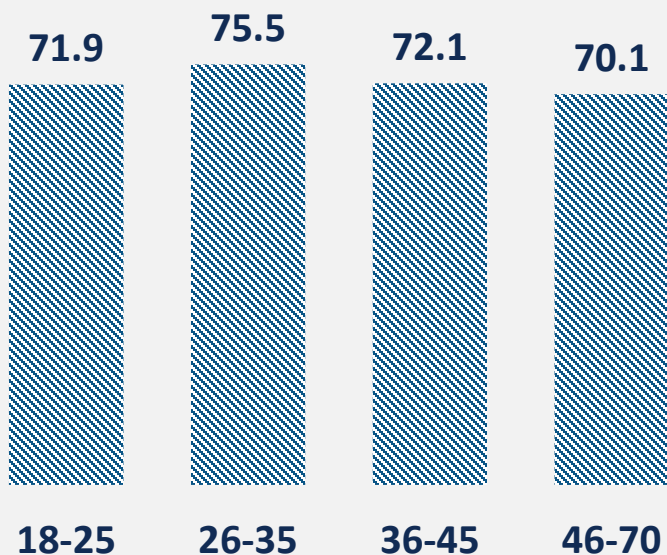


LAS PERSONAS CON EDADES ENTRE 18 y 25 AÑOS TIENDEN A PROMOCIONAR MÁS A LAS INSTITUCIONES

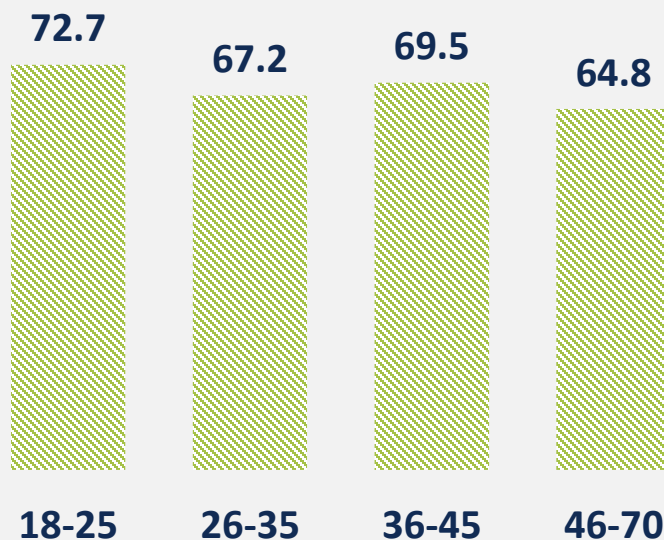
En 2023, una fracción más grande de las personas usuarias más jóvenes están dispuestas a recomendar y se encuentran mayormente satisfechas con sus productos, respecto a otros grupos de edad, además de presentar menores problemas.



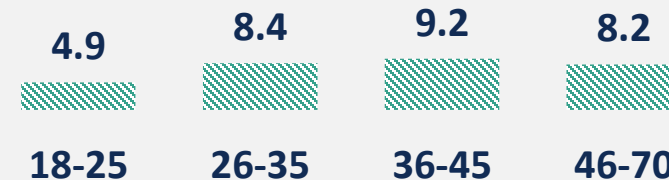
PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS



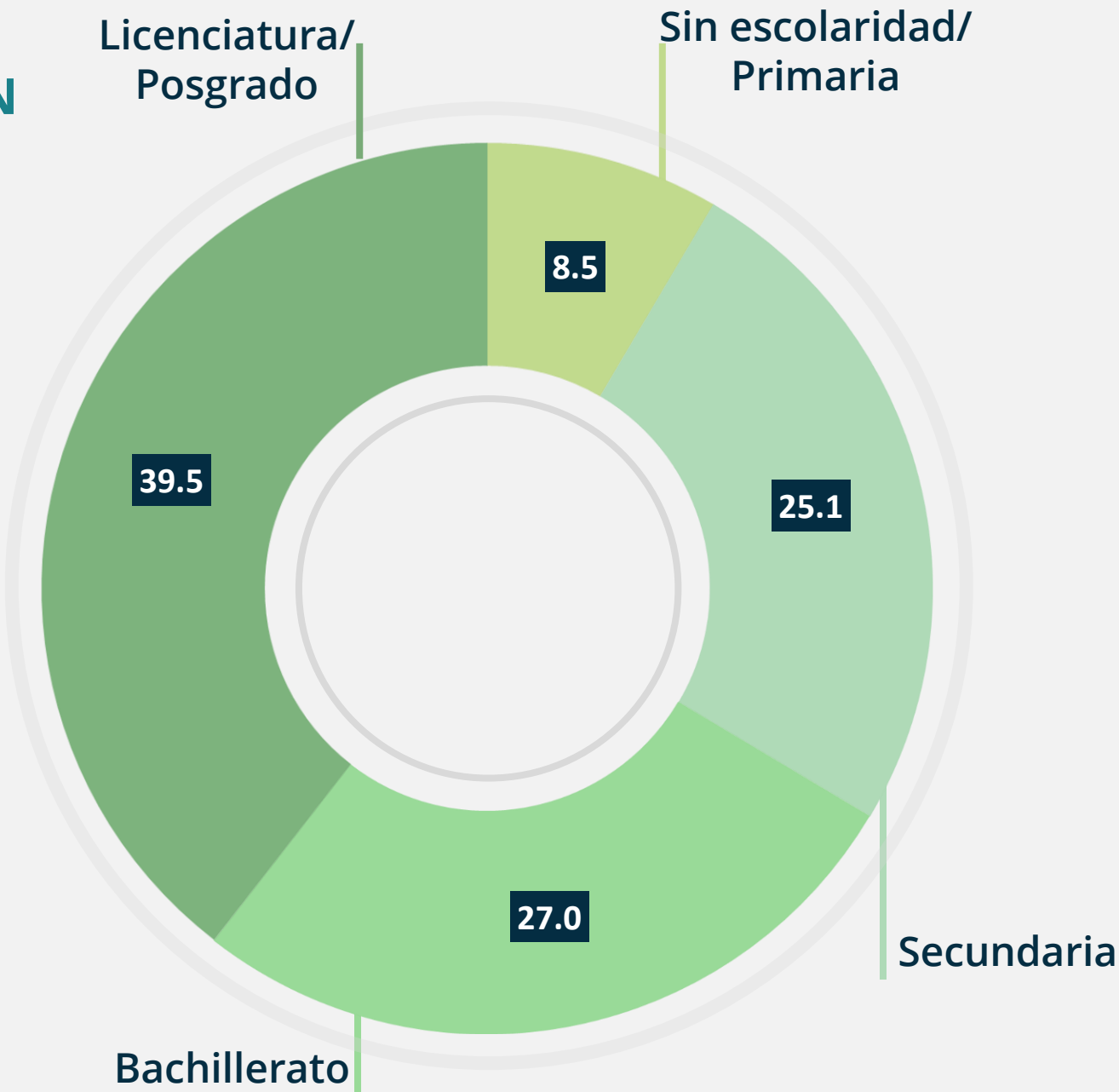
EN 2023, LAS PERSONAS USUARIAS CON EDUCACIÓN SUPERIOR CONSTITUYEN MÁS DEL 39.5 PORCIENTO DEL TOTAL

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



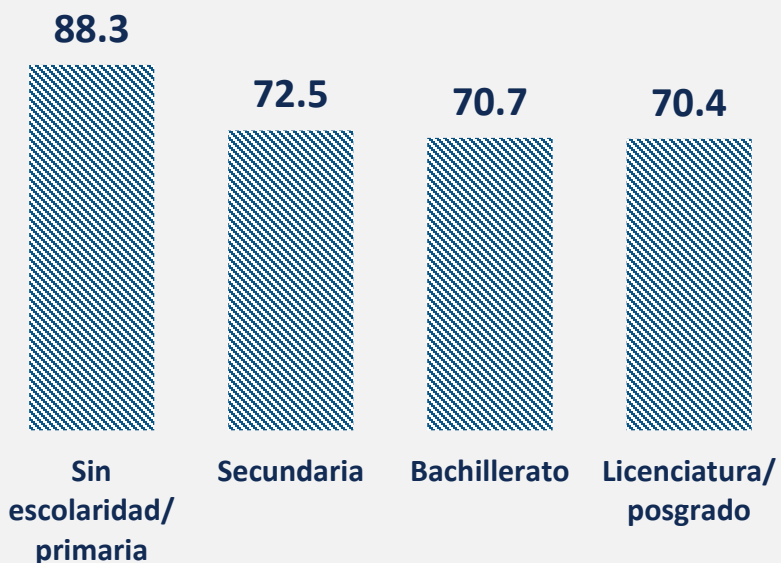


LAS PERSONAS CON MAYOR NIVEL EDUCATIVO ESTÁN MENOS SATISFECHAS, PROMUEVEN MENOS Y PRESENTAN MAYORES PROBLEMAS

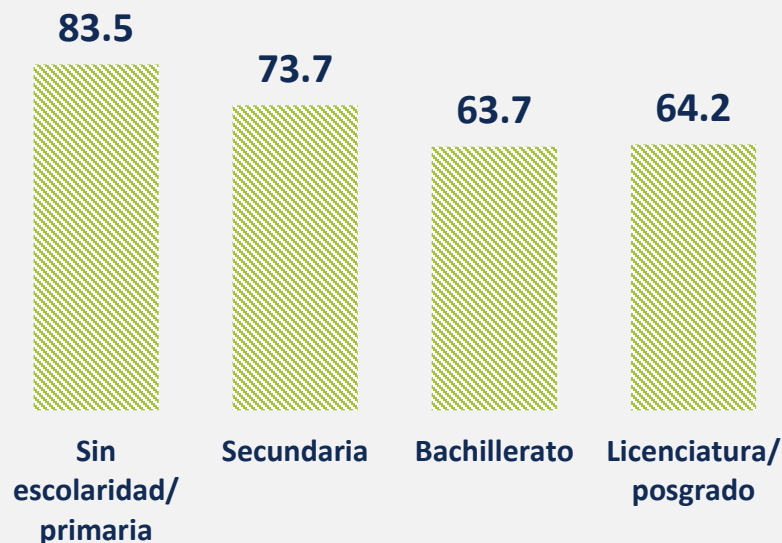
En 2023, las personas usuarias con hasta educación primaria cuentan, en promedio, con un indicador de satisfacción y recomendación más alto y con un porcentaje de problemas más bajo que aquellas con mayor grado de escolaridad.



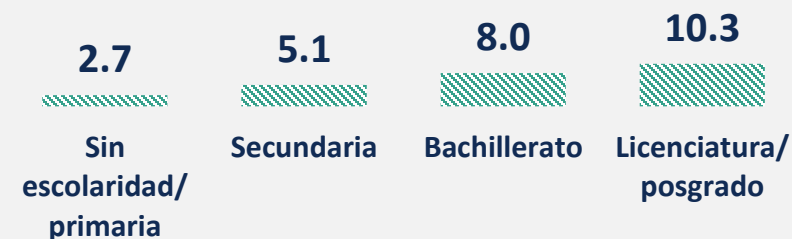
PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS

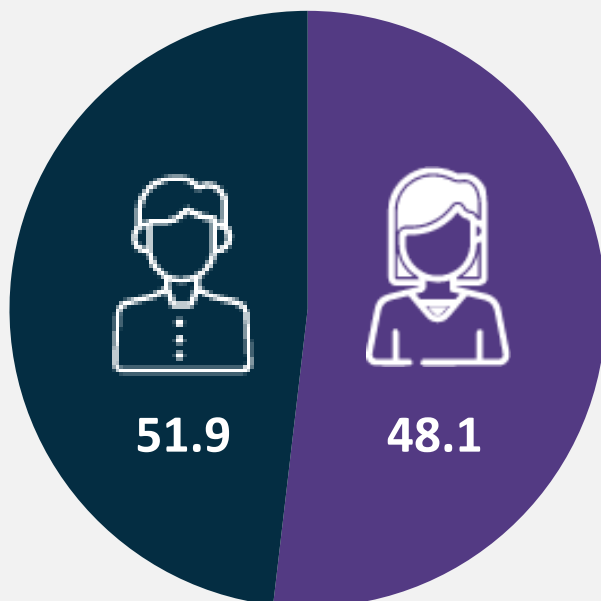


EN 2023, LAS MUJERES SON MENOS USUARIAS DE PRODUCTOS DE DEPÓSITO Y CRÉDITO

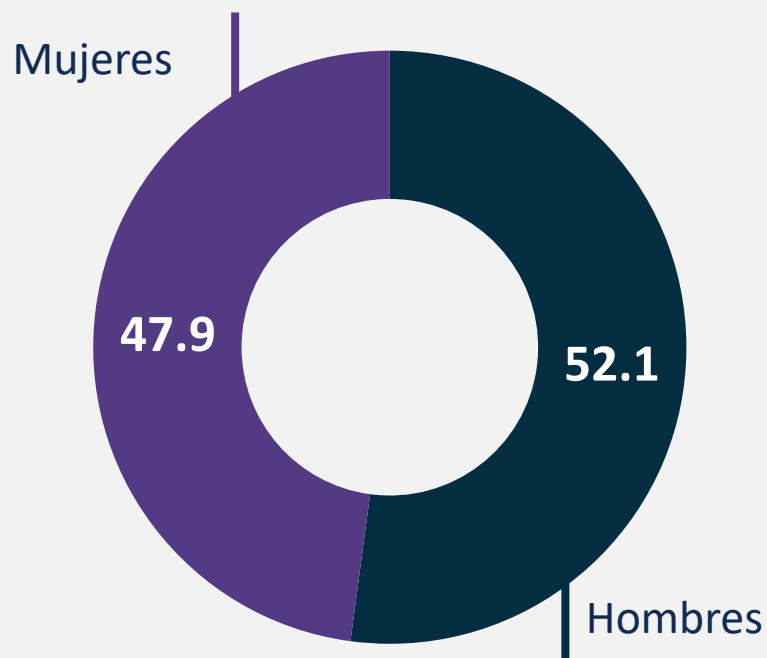
De las personas encuestadas, las mujeres constituyen el 41.% del total de la población usuaria con productos de crédito y el 47.9% de productos de depósito y ahorro.



DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO AL SEXO



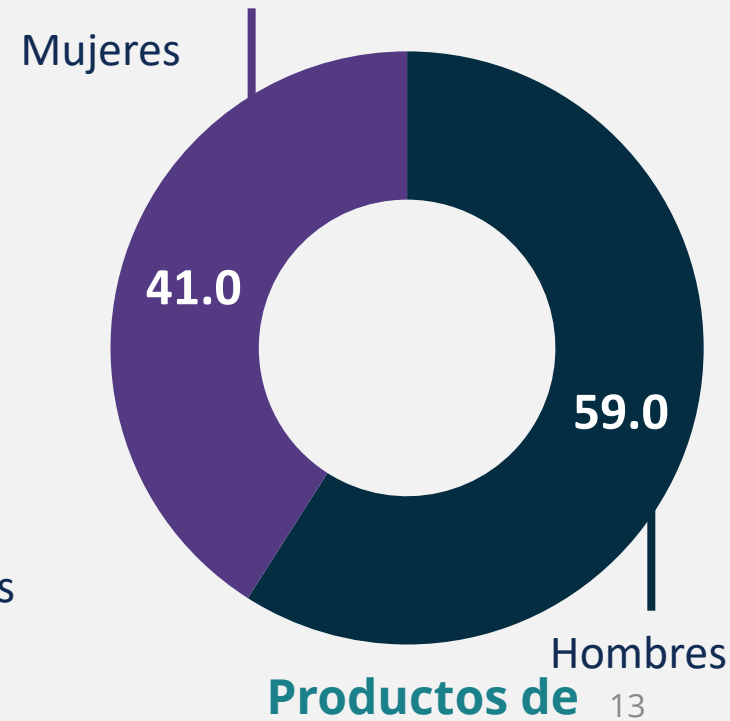
El 48.1% del total de personas usuarias de productos financieros son mujeres.



Productos de depósito/ahorro

Uso Público

Información de acceso público.



Productos de crédito

13

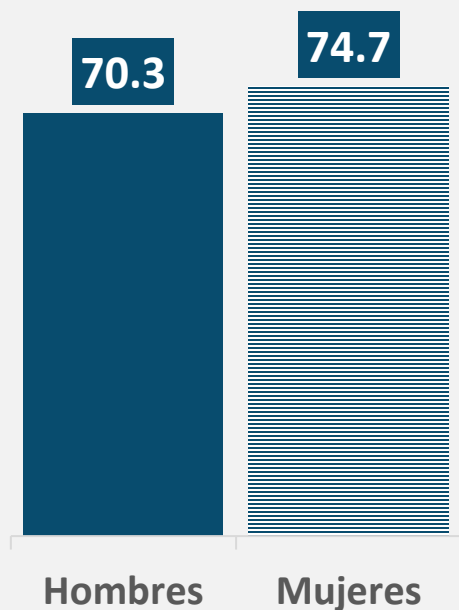


LAS MUJERES MENCIONARON ESTAR MÁS SATISFECHAS QUE LOS HOMBRES CON SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

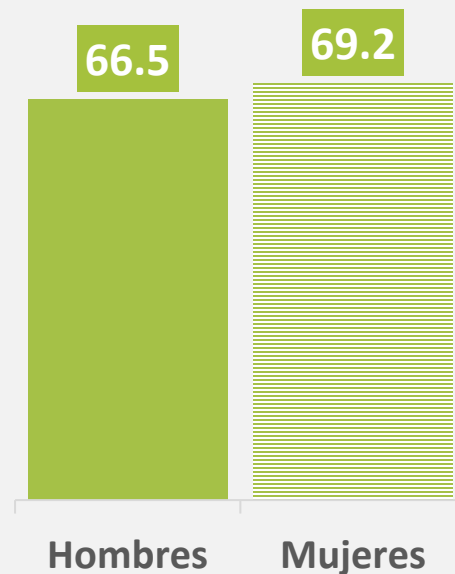
En 2023, un porcentaje mayor de mujeres se mostró dispuesta a recomendar y estar satisfecha, además de que una menor proporción reportó presentar problemas, en comparación con los hombres.



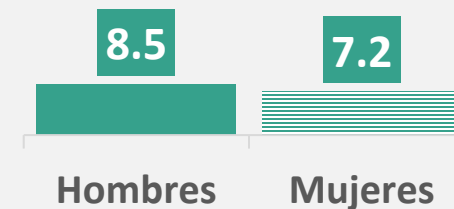
PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS PROMOTORAS



PORCENTAJE DE PERSONAS USUARIAS CON PROBLEMAS



Uso Público

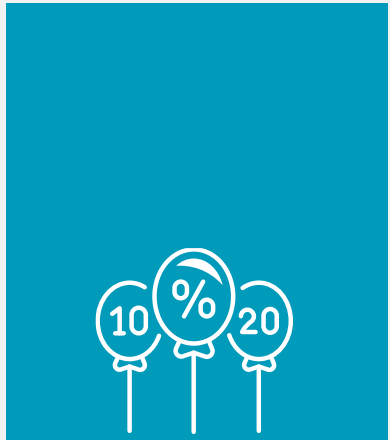
Información de acceso público.

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

Para conocer el nivel de educación financiera del total de personas usuarias, en 2023, se les hicieron tres preguntas respecto a conceptos de inflación, interés y diversificación de riesgo.

El **67.7%** respondió correctamente a la pregunta de inflación

67.7



Inflación

El **13.3%** respondió correctamente a la pregunta sobre interés

13.3



Interés

El **54.7%** respondió correctamente a la pregunta de diversificación

54.7

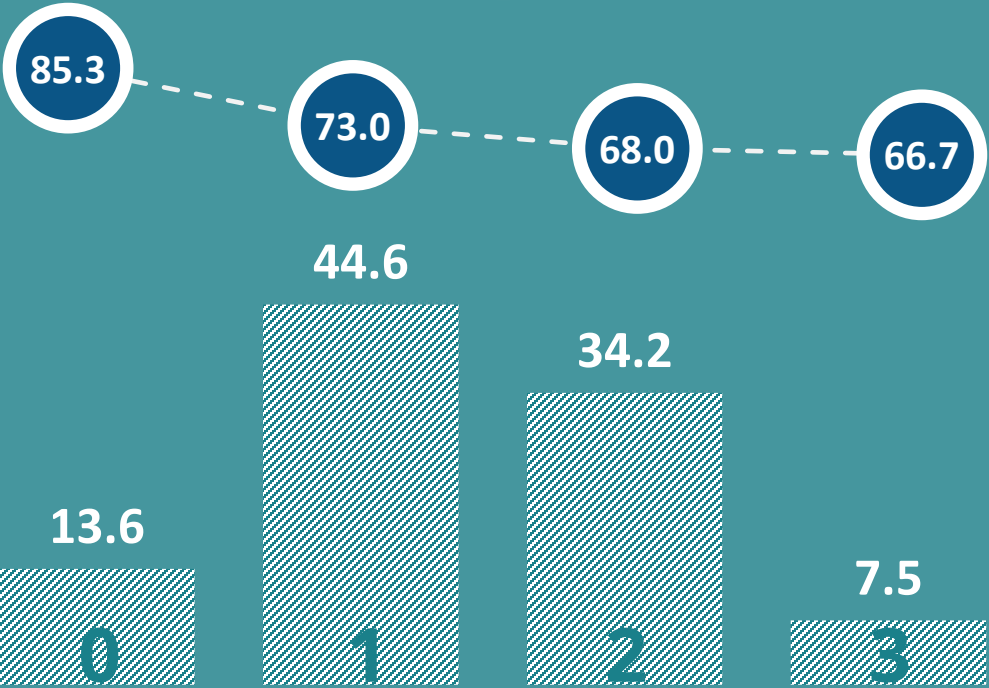


Diversificación

Uso Público

Información de acceso público.

El 58.2% 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

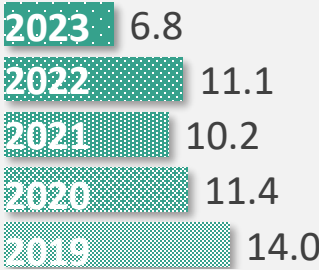
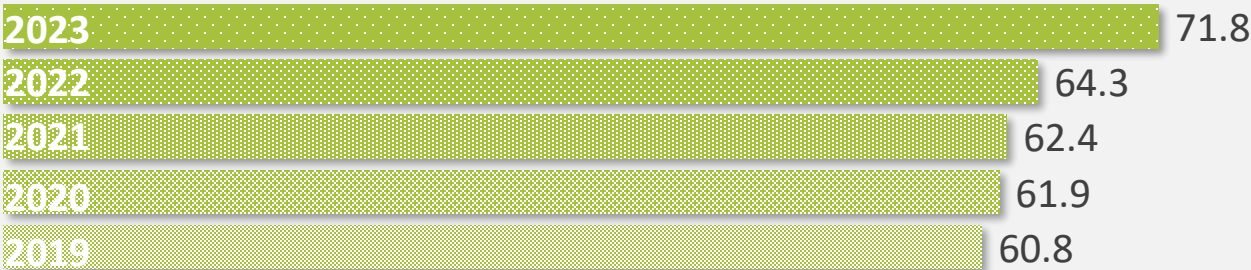
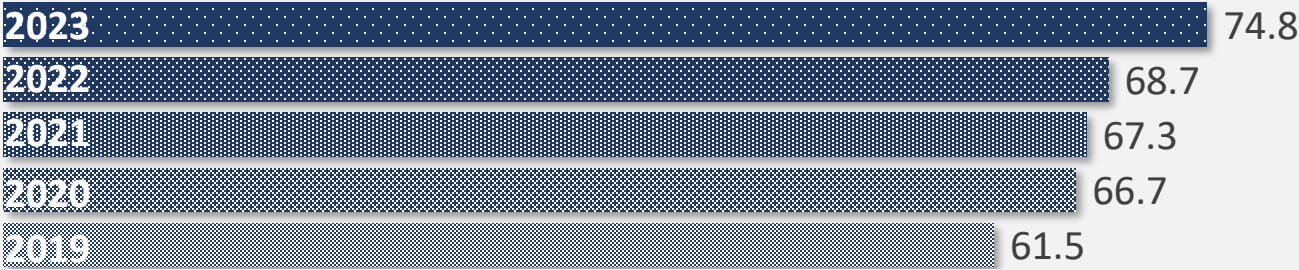
EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CUENTA DE DEPÓSITO Y AHORRO*



CUENTAS DE DEPÓSITO Y AHORRO

Los indicadores de recomendación y satisfacción han mostrado un aumento año con año para los que tienen cuentas de ahorro y depósito.

En 2023 el porcentaje de personas promotoras fue el más alto para cuentas de depósitos y ahorro, entre los distintos productos analizados.



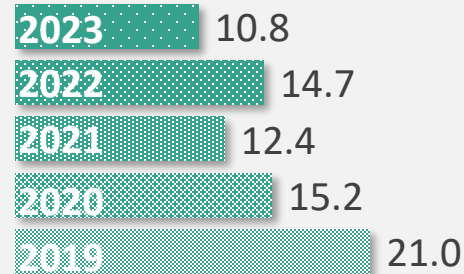
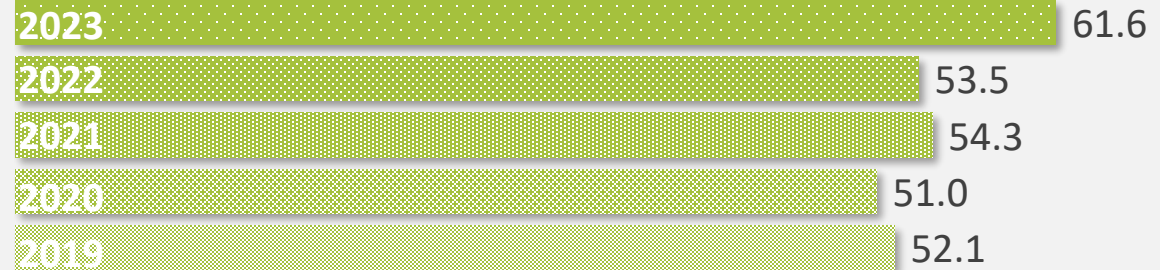
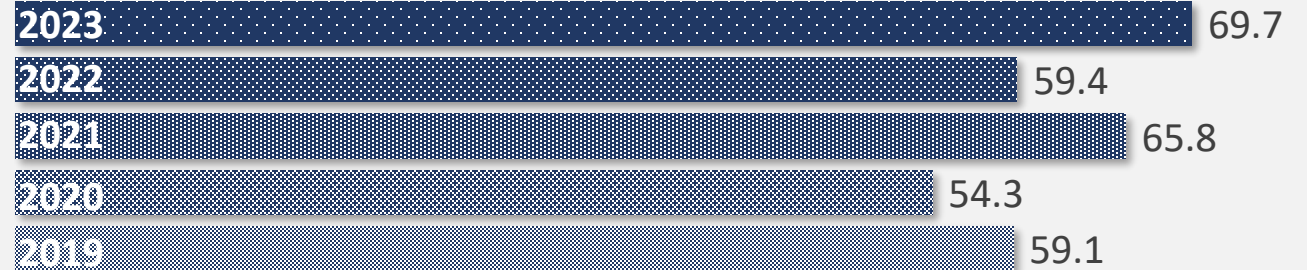
* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

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



TARJETAS DE CRÉDITO

Respecto a 2022, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas** aumentó y el porcentaje de **personas usuarias con problemas** disminuyó.



* 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.

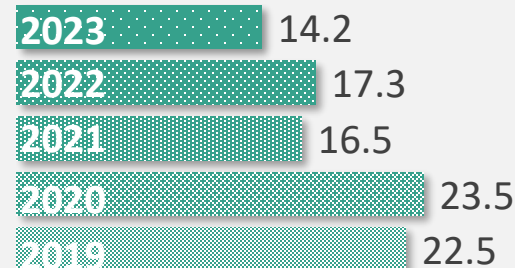
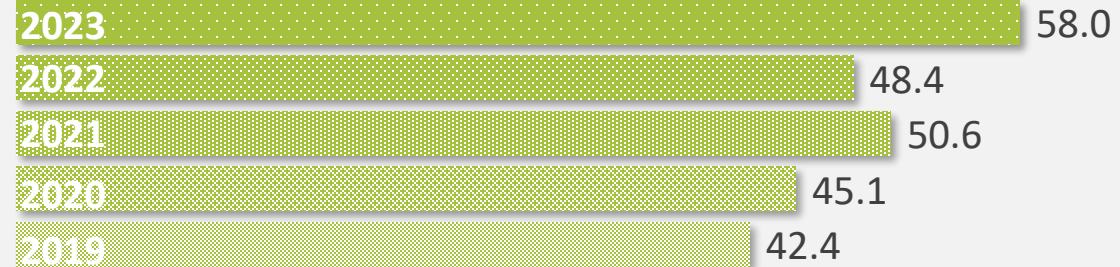
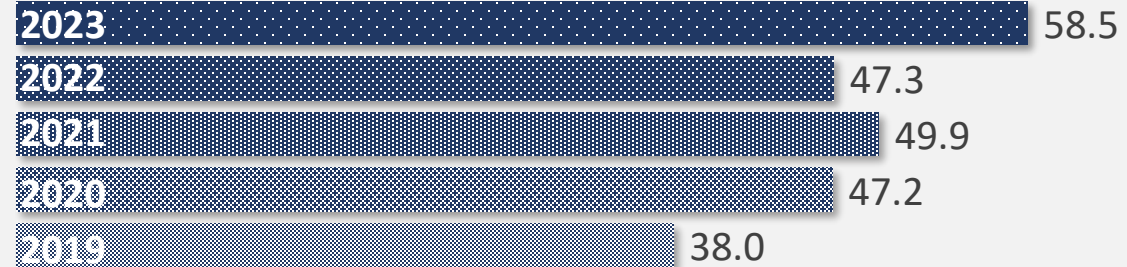
EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CRÉDITO HIPOTECARIO



CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Respecto a 2022, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas aumentó**, mientras que el porcentaje de **personas usuarias con problemas disminuyó**.

En 2023, el porcentaje de personas usuarias promotoras y satisfechas fue menor para créditos hipotecarios que para el resto de los productos.



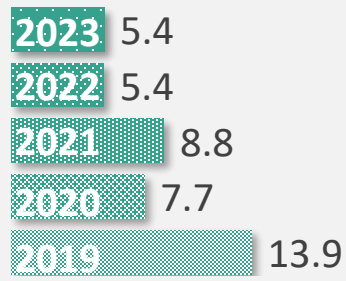
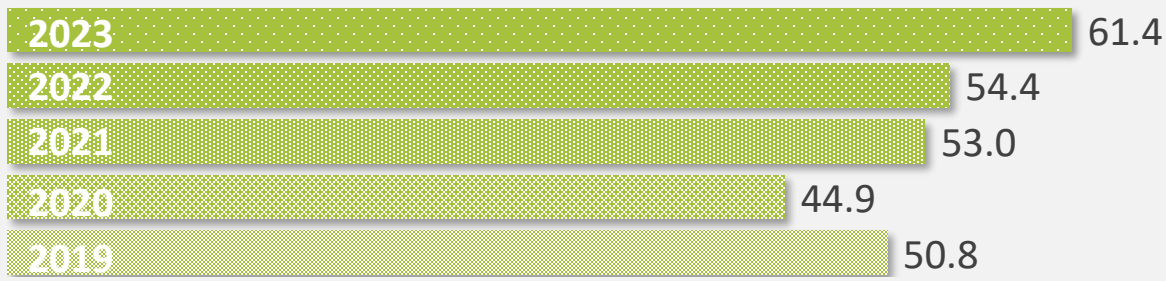
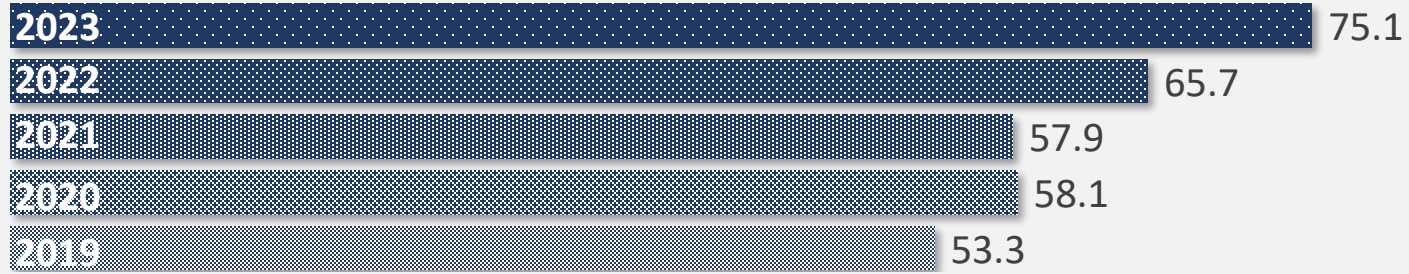
* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CRÉDITO PERSONAL



CRÉDITOS PERSONALES

Desde 2020, el porcentaje de **personas usuarias promotoras** ha **aumentado año tras año**; respecto a 2022, el porcentaje de **personas usuarias satisfechas** **aumentó** y el porcentaje de **personas usuarias con problemas** se **mantuvo sin cambios**.



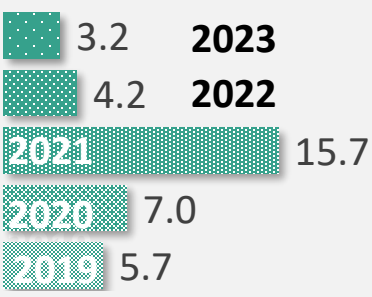
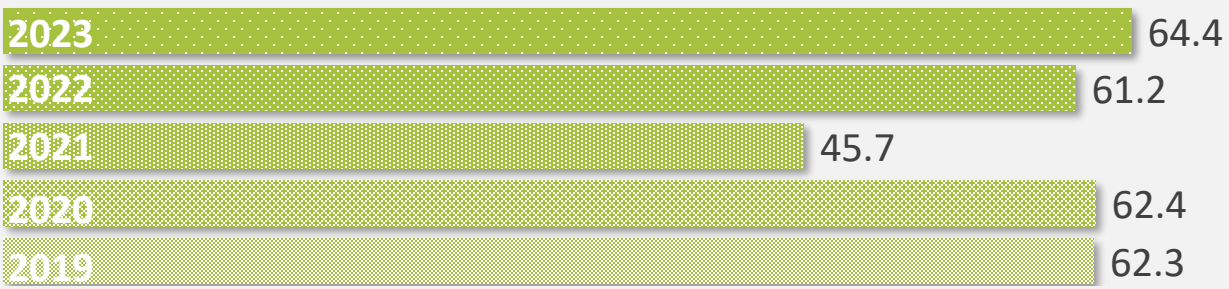
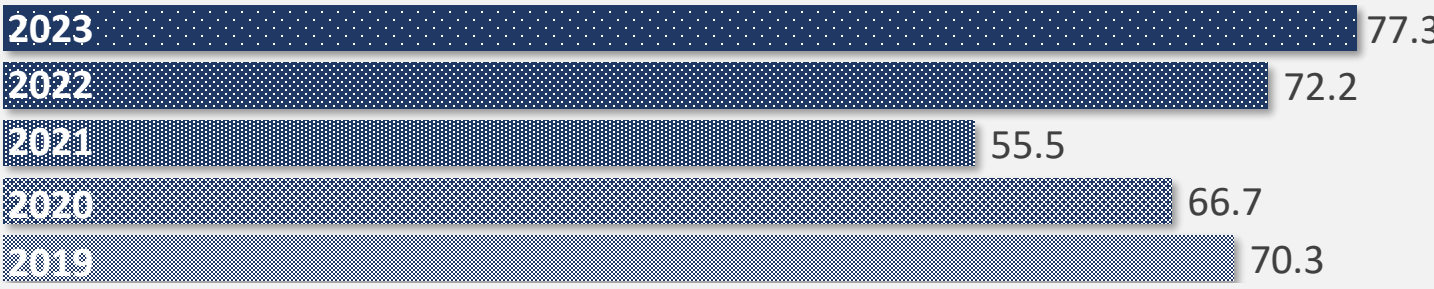
* Para la construcción de los indicadores solo se consultó a las personas que tuvieran este producto. La tenencia de otros productos adicionales por parte de algunos encuestados no afectó la construcción de estos indicadores.

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



CRÉDITOS DE NÓMINA

Respecto a 2022, el porcentaje de **personas usuarias promotoras y satisfechas** aumentó, mientras que el porcentaje de **personas usuarias con problemas** disminuyó.



* 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.

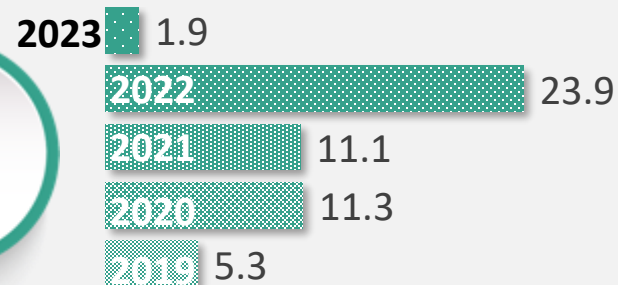
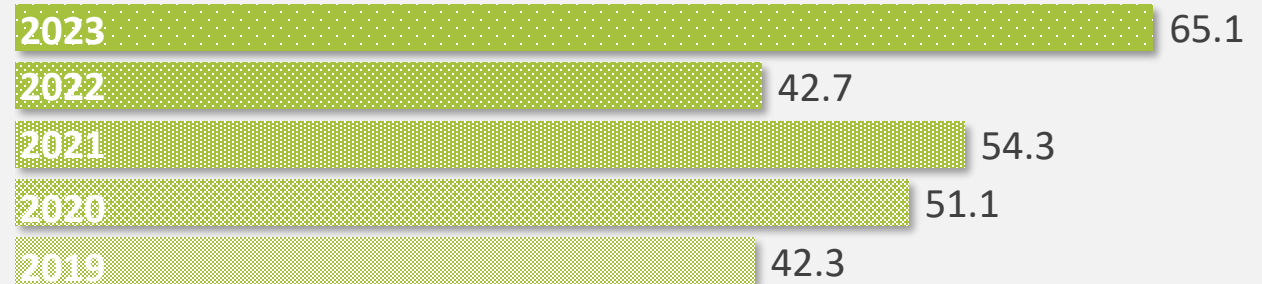
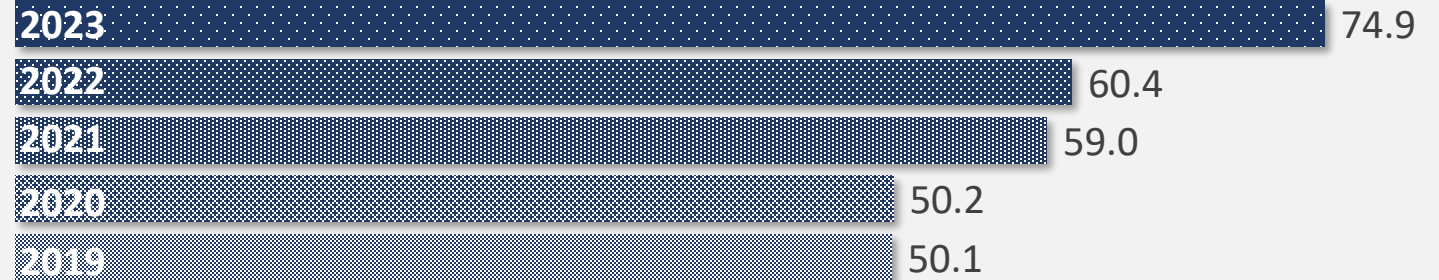
EVOLUCIÓN DE INDICADORES PARA PERSONAS USUARIAS RESPECTO A SU CRÉDITO AUTOMOTRIZ



CRÉDITOS AUTOMOTRICES

El porcentaje de **personas usuarias satisfechas y promotoras** aumentó y el **porcentaje de personas usuarias satisfechas y con problemas** aumentó, respecto a 2022.

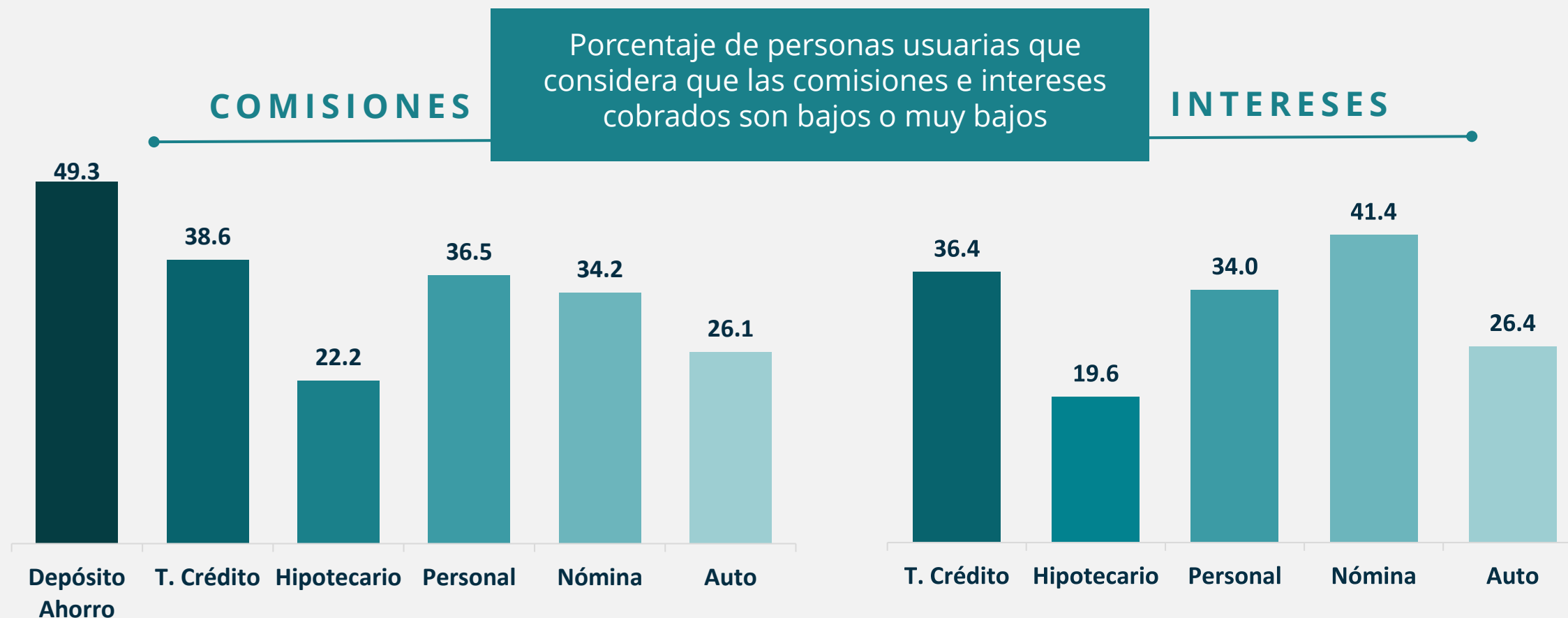
El menor porcentaje de **personas con problemas** se presentó en este tipo de créditos.



* 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 2023, 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 tarjetas de crédito, en comparación con otros productos financieros. El porcentaje de población usuaria que consideró que los intereses cobrados por las instituciones son bajos o muy bajos fue mayor para créditos de nómina.





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 2023, el porcentaje de personas usuarias satisfechas fue de 72.3%, el porcentaje de personas usuarias promotoras fue de 67.7%, y el porcentaje de personas usuarias que reportaron algún problema fue de 7.9%. Respecto a 2022, los indicadores de satisfacción y promoción aumentaron significativamente mientras que el indicador de problemas disminuyó. La mejora en 2023 coincide con una recuperación económica en el país.
- 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 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