



Indicadores de Satisfacción de las Personas Usuaras de Productos y Servicios Financieros 2022

Uso Público

Información de acceso público.

Este reporte se elaboró con la información de las Encuestas de Evaluación de la Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros levantadas en el IV trimestre de los años de 2019 a 2022.¹

¹ Las encuestas fueron realizadas en México entre personas usuarias de servicios financieros, se realizaron directamente en el hogar de la gente entrevistada y tuvieron representatividad a nivel nacional; fueron levantadas entre personas adultas usuarias de servicios financieros que residen 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), 2,071 observaciones en 2021 (con representatividad de 36,385,384 personas), y 2,060 observaciones en 2022 (con representatividad de 37,020,804 personas). Se incluye más información en el apéndice metodológico.

Uso Público

Información de acceso público.

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 personas usuarias.....	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 personas usuarias de diferente nivel educativo	14
3.2.4 Indicadores de satisfacción por nivel socioeconómico	17
4. Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero	19
4.1 Concentrado de indicadores principales por tipo de servicio financiero	19
4.2 Porcentaje de personas usuarias satisfechas	19
4.3 Porcentaje de personas usuarias promotoras.....	21
4.4 Porcentaje de personas usuarias con problemas	23
4.5 Indicadores de funcionalidad y accesibilidad	24
4.6 Indicadores de costo	26
5. Indicadores de satisfacción adicionales	29
5.1 Indicadores de satisfacción para personas usuarias identificadas como posiblemente vulnerables	29
5.1.1 Personas usuarias de 60 años y más	29
5.1.2 Personas usuarias sin acceso a internet.....	31
5.1.3 Personas usuarias en situación de vulnerabilidad financiera	33
5.2 Educación financiera de las personas usuarias de servicios financieros	34

Uso Público

Información de acceso público.

5.3 Satisfacción de acuerdo al uso de medios informales de ahorro y crédito.....	36
5.4 Indicadores de satisfacción de las personas usuarias ante la contingencia sanitaria Covid-1937	
5.5 Razón de apertura de cuenta	39
5.6 Satisfacción de acuerdo al comportamiento de pago de las personas usuarias de servicios de crédito	40
5.7 Confianza en autoridades	42
5.8 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 2022	52
8.2 Tabulados para personas usuarias de cuentas de depósito y ahorro 2022	55
8.3 Tabulados para personas usuarias de tarjetas de crédito 2022	59
8.4 Tabulados para personas usuarias de créditos hipotecarios 2022.....	62
8.5 Tabulados para personas usuarias de créditos personales 2022	64
8.6 Tabulados para personas usuarias de créditos de nómina 2022	66
8.7 Tabulados para personas usuarias de créditos automotrices 2022	68

Uso Público

Información de acceso público.

1. Introducción

El propósito del presente reporte es proporcionar indicadores a las personas usuarias de distintos productos y servicios financieros en México sobre la calidad de los productos y servicios financieros que utilizan, su grado de satisfacción, su disposición a recomendarlos, así como de los problemas que han enfrentado al contratarlos o utilizarlos. Estos indicadores se construyen para distintos productos financieros y segmentos sociodemográficos.

Este documento forma parte de la serie de reportes de Indicadores de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros. El primer documento fue publicado en 2021 y muestra los resultados de la *Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros* de 2019 y 2020; posteriormente, en 2022, se publicaron los resultados de la encuesta de 2021. En esta ocasión se muestran los resultados de 2022 y se da seguimiento a los resultados de los años previos.

Los resultados de la *Encuesta* son mostrados como indicadores de la evaluación de las personas usuarias sobre sus principales productos de depósito y crédito. La población objetivo de la *Encuesta* está compuesta por personas adultas con edades de entre 18 y 70 años y que contaban con, al menos, uno de los siguientes productos 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 personas usuarias satisfechas,
- Porcentaje de personas usuarias promotoras,
- Porcentaje de personas usuarias con problemas.

Adicionalmente, se elaboraron indicadores para evaluar la experiencia con servicios complementarios asociados a la provisión y uso de los productos 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 para la construcción y el levantamiento de la *Encuesta*, así como la metodología para la 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 productos 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 2022.

Uso Público

Información de acceso público.

2. Metodología

En esta sección se introducen las características de la *Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros*, la cual es el insumo del que 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 las Personas Usuarias de Servicios Financieros* es realizada anualmente durante el último trimestre de cada año. La población objetivo se compone de personas adultas de nacionalidad mexicana con edades de 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 en poblaciones de 50 mil habitantes o más y fue diseñada para ser, también, representativa para grupos por condición de actividad económica, género, edad, escolaridad y por tipo de producto financiero.² En el apéndice metodológico se incluyen detalles más específicos.

La *Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias de Servicios Financieros* ha sido realizada en cuatro ocasiones de 2019 a 2022. Para cada año en que se ha realizado la encuesta se consideraron las siguientes muestras:

- 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 2022, el tamaño de la muestra fue de 2,060 observaciones, con una representatividad de 37,020,804 personas.

El Cuadro 1 muestra, para cada producto financiero, el número de personas entrevistadas que mencionó contar con cada uno de ellos, así como la población representada para 2022. El total corresponde al número de observaciones de la muestra, así como a la población representada; es importante mencionar que este total no corresponde a la suma de las observaciones y poblaciones representadas de cada producto, ya que existieron personas que declararon contar con más de un producto.³

² Se estableció que, para realizar inferencia estadística, el número óptimo de participantes para cada tipo de servicio financiero fuera de 412 para la encuesta de 2019, de 414 para la de 2020 y de 412 para la de 2021 y 2022. 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 personas participantes previstas fue de 2,060 para el 2019, 2,070 para el 2020, 2,060 en 2021 y 2,060 en 2022). En la Sección 7 se presentan los errores máximos de estimación por tipo de servicio al 95% de confianza estadística.

³ Con la finalidad de poder expandir la muestra para que fuera representativa de las personas usuarias 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 y 2022, para personas usuarias de, al menos, un servicio financiero y en poblaciones urbanas de 50,000 o más habitantes.

Uso Público

Información de acceso público.

Cuadro 1
Total de personas encuestadas por servicio financiero

Servicio	Observaciones	Población representada
Cuentas de ahorro/depósito	1,746	34,521,004
Tarjetas de crédito	547	9,589,632
Créditos hipotecarios	448	5,434,250
Créditos personales	433	2,405,003
Créditos de nómina	398	1,658,828
Créditos automotrices	106	1,490,925
Total	2,060	37,020,804

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 producto no corresponde al total, ya que existen personas usuarias con más de un producto financiero.
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Servicios Financieros 2022.

2.2 Construcción de indicadores

En la *Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias de Servicios Financieros* se define a la persona usuaria como aquella que cuenta con, al menos, uno de los seis productos financieros identificados en el Cuadro 1. Por este motivo, para cada uno de los productos evaluados, solo se consideró a aquellas personas que contestaron haber tenido el producto financiero correspondiente al momento del levantamiento de la encuesta.

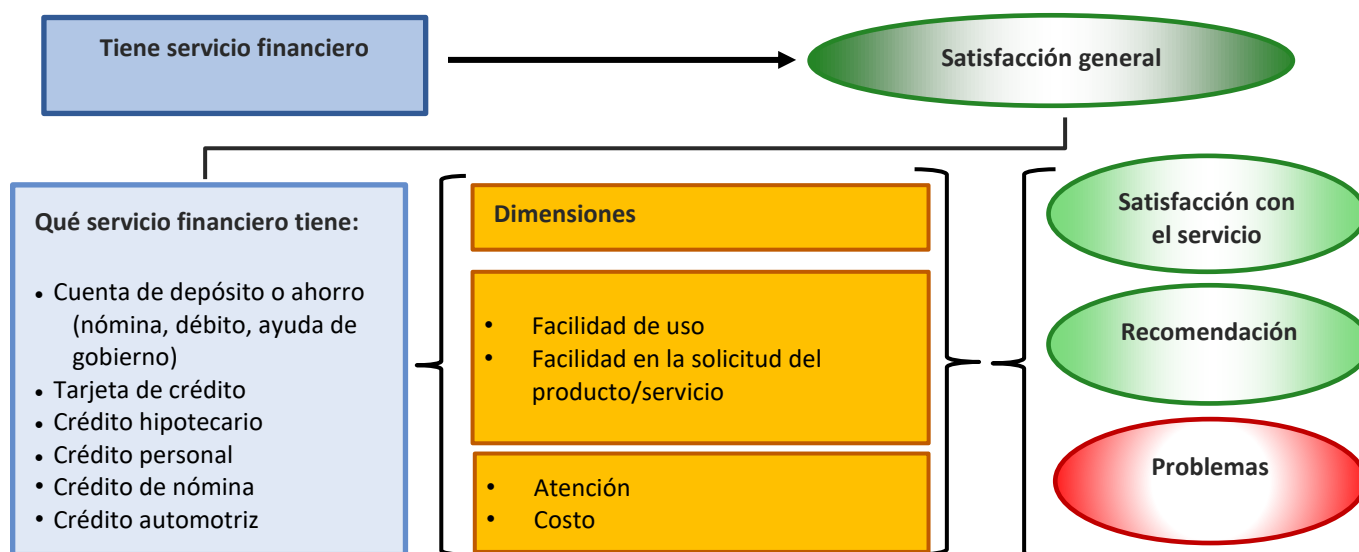
La encuesta tiene la siguiente estructura: para cada producto financiero existe un conjunto de preguntas referentes a la satisfacción, la recomendación y los problemas con el uso; existen preguntas adicionales para conocer la percepción de la persona usuaria respecto al costo de las comisiones e intereses (si aplica), así como el comportamiento de la persona usuaria respecto a la utilización y al pago de sus servicios financieros.

En adición a las preguntas para cada producto financiero, se efectuó un conjunto de preguntas a todas las personas usuarias, independientemente del tipo y número de productos que mencionaron tener. Este conjunto contempla preguntas para conocer su grado de satisfacción respecto a todos los productos financieros que tienen, la percepción sobre la facilidad de uso de canales de atención dispuestos por las instituciones financieras, el nivel de educación financiera, la confianza en el sistema financiero, la vulnerabilidad financiera y el uso de medios informales de ahorro y crédito.

Uso Público

Información de acceso público.

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 personas usuarias satisfechas:** Es el porcentaje de personas que dijeron estar satisfechas con sus productos financieros, 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 personas usuarias promotoras:** El porcentaje de personas usuarias promotoras es la fracción que declaró estar dispuesta a recomendar a la institución otorgante del producto financiero con una calificación de 9 o 10, en una escala entre 0 y 10.
3. **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 con algún servicio relacionado 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 satisfecha/o o insatisfecha/o se encuentra con su *producto financiero*? (Donde 0 es “muy insatisfecha/o” y 10 es “muy satisfecha/o”).
2. Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría *la institución otorgante* a sus familiares y amistades para que abran o *contraten el producto financiero*?
3. ¿En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su *producto financiero* que le haya hecho pensar en quejarse con *la institución otorgante* o con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?

Uso Público

Información de acceso público.

Para cada producto financiero, se obtuvo el porcentaje de personas usuarias satisfechas, el porcentaje de personas usuarias promotoras y el porcentaje de personas usuarias con problemas. Para obtener indicadores agregados y para alguna característica de interés, estos se calcularon como el promedio ponderado de los seis productos, donde el ponderador lo constituye la población representada por cada producto y cada segmento de interés.

Adicionalmente, se presentan indicadores complementarios relacionados con el costo de los productos financieros, la facilidad de uso de los distintos productos, así como de los servicios 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.⁴

3. Indicadores de satisfacción para grupos poblacionales

Como se mencionó en la Sección 2, los indicadores de porcentaje de personas usuarias satisfechas, porcentaje de personas usuarias promotoras y porcentaje de personas usuarias con problemas son obtenidos a partir de tres preguntas explícitas hechas sobre la base de cada producto financiero que la persona usuaria 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 producto, donde el ponderador lo constituye la población representada por las personas usuarias que declararon tener cada uno. En esta sección se presentan los resultados.

3.1 Indicadores agregados de satisfacción para el total de personas usuarias

El porcentaje de personas usuarias satisfechas fue de 64.7 por ciento en 2022, presentando un incremento de 0.4 puntos porcentuales respecto a 2021. Desde el primer levantamiento de la encuesta en 2019, este indicador ha aumentado en cada período, si bien el crecimiento entre 2021 y 2022 fue más discreto que entre 2020 y 2021.

Respecto al porcentaje de personas usuarias promotoras, en 2022 este indicador registró un valor de 59.7 por ciento, 1.1 puntos porcentuales más que en 2021. Al igual que el porcentaje de personas usuarias satisfechas, el indicador de personas usuarias promotoras ha tenido un comportamiento al alza.

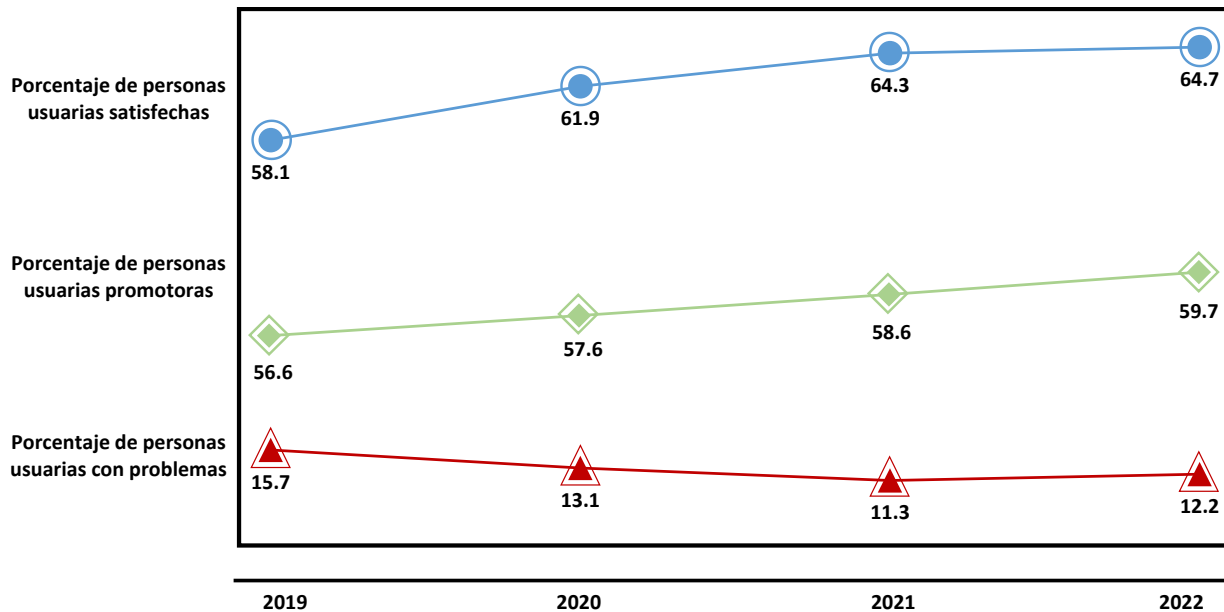
En 2022, el porcentaje de personas usuarias con problemas fue 12.2 por ciento, 0.9 puntos porcentuales superior al valor del año anterior. Este indicador presentó reducciones entre 2019 y 2021 y un alza en 2022, aunque este último valor es el segundo más bajo observado en los cuatro años.

⁴ En el apéndice metodológico se presentan mayores detalles técnicos para el cálculo de los indicadores.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 2. Indicadores de satisfacción



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

3.2 Indicadores de satisfacción para diversos segmentos sociodemográficos

El diseño de la *Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias 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

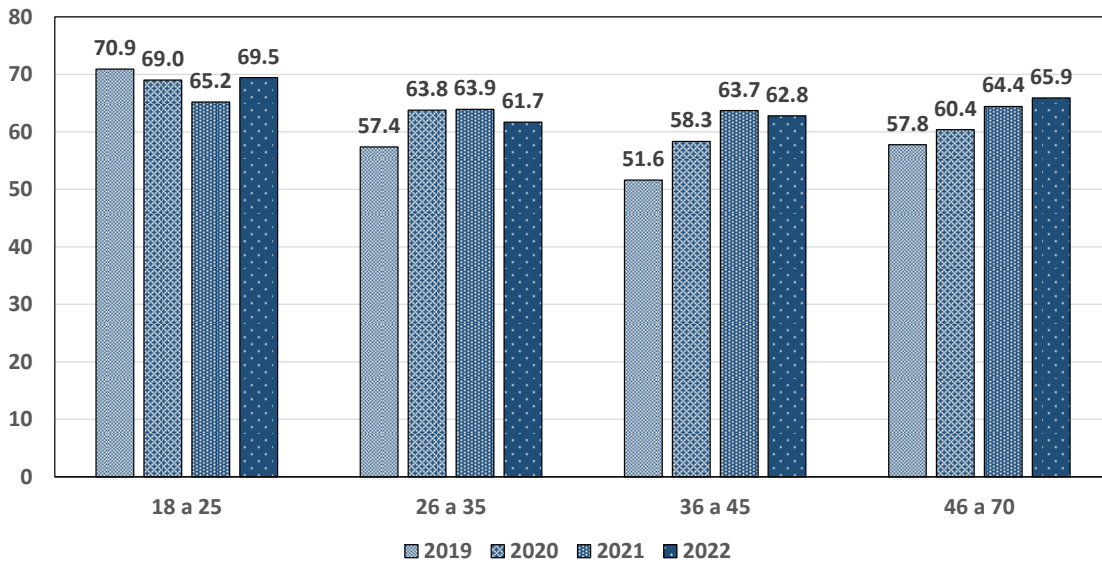
En la encuesta se clasificaron cuatro grupos de edad, de 18 a 25 años, de 26 a 35 años, de 36 a 45 años y de 46 a 70 años.

En 2022, el grupo de personas usuarias con edades entre 18 y 25 años presentó el mayor porcentaje de personas usuarias satisfechas (69.5 por ciento) y el grupo con edades entre 26 y 35 años presentó el menor porcentaje (61.7 por ciento). Respecto a 2021, todos los grupos presentaron un aumento en este indicador, con excepción de los grupos de personas usuarias con edades entre 26 y 35 años y las personas con edades entre 36 y 45 años, quienes presentaron una reducción de 2.2 puntos porcentuales y 0.9 puntos porcentuales, respectivamente.

Uso Público

Información de acceso público.

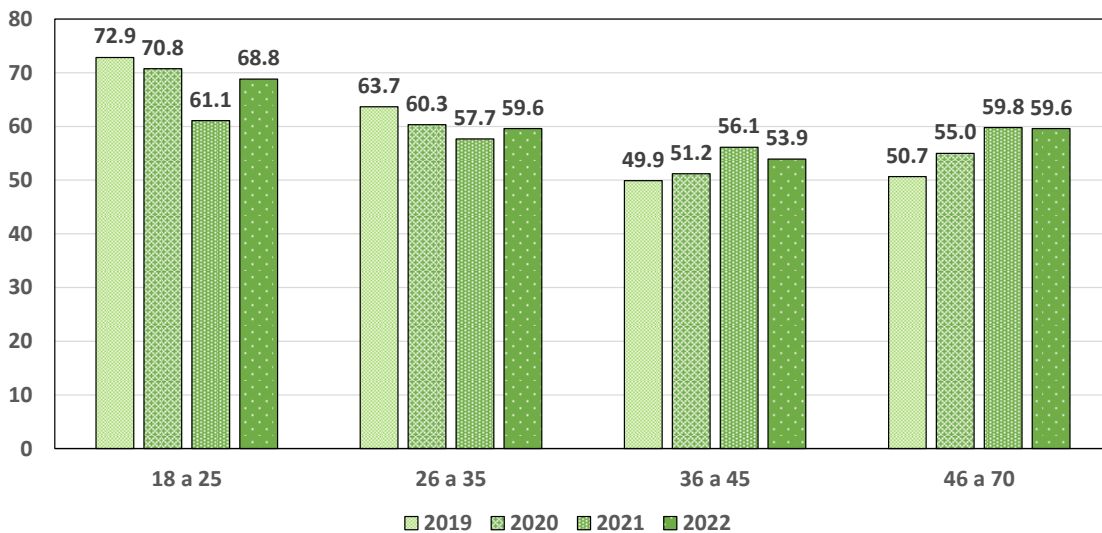
Gráfica 3. Porcentaje de personas usuarias satisfechas por grupo de edad



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

Para el porcentaje de personas usuarias promotoras, el grupo con el mayor porcentaje en 2022 fue el de personas usuarias con edades entre 18 y 25 años (68.8 por ciento) y el grupo con el menor porcentaje fue el grupo con edades entre 36 y 45 años (53.9 por ciento). Respecto a 2021, los grupos que no presentaron un aumento fueron el grupo de personas usuarias con edades entre 36 y 45 años y el grupo de 46 a 70 años, que presentaron una caída de 0.4 puntos porcentuales y 0.2 puntos porcentuales, respectivamente.

Gráfica 4. Porcentaje de personas usuarias promotoras por grupo de edad



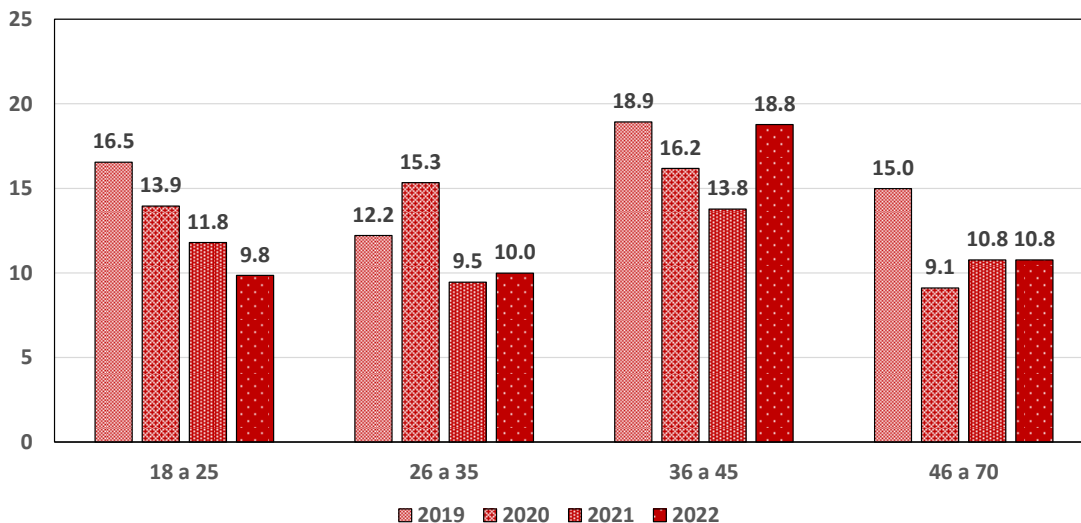
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

Uso Público

Información de acceso público.

En 2022, el grupo de personas usuarias con edades entre 18 y 25 años fue aquel con el menor porcentaje con problemas (9.8 por ciento), mientras que el grupo de personas usuarias con edades entre 36 y 45 años fue el grupo con el mayor porcentaje (18.8 por ciento). Todos los grupos de edad presentaron un aumento en este indicador, con excepción del grupo de personas usuarias con edades entre 46 y 70 años, cuyo indicador se mantuvo en el mismo valor.

Gráfica 5. Porcentaje de personas usuarias con problemas por grupo de edad



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

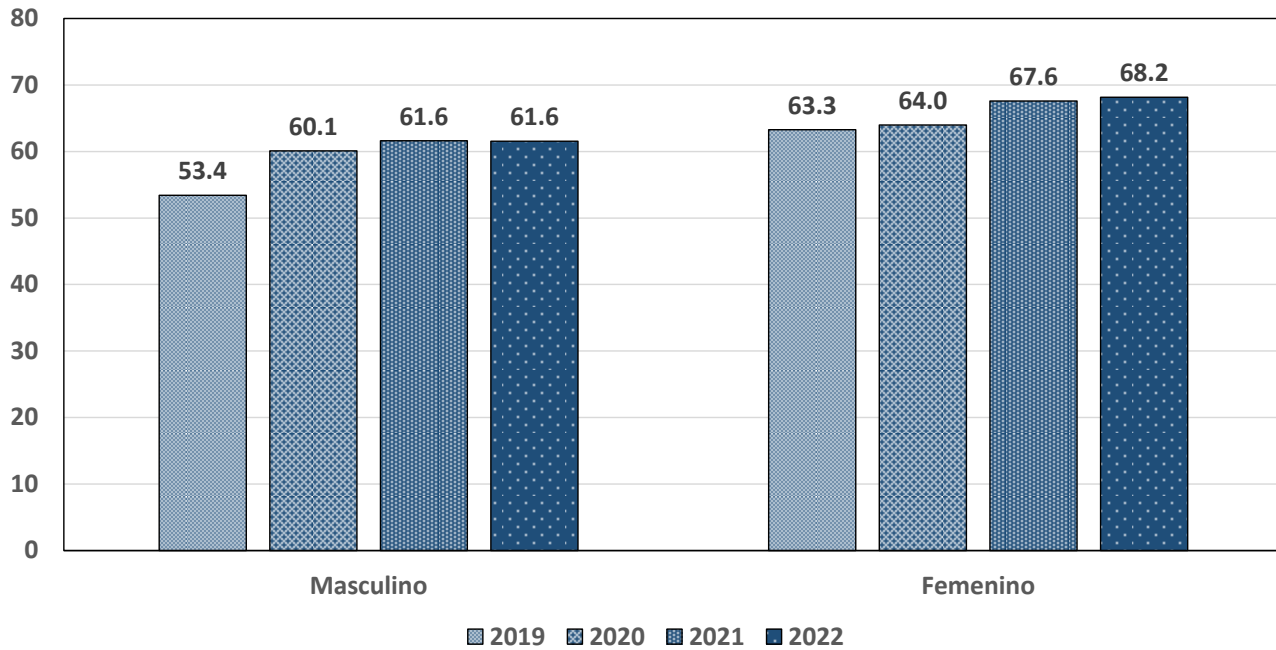
3.2.2 Indicadores de satisfacción por género

En lo que respecta al género de las personas usuarias (femenino y masculino) y al porcentaje de personas usuarias satisfechas, en 2022 se observó un mayor porcentaje para personas de género femenino (68.2 por ciento). En comparación con 2021, este indicador mostró un incremento para personas usuarias de género femenino de 0.6 puntos porcentuales. Para personas de género masculino el nivel de satisfacción fue el mismo en 2021 y 2022.

Uso Público

Información de acceso público.

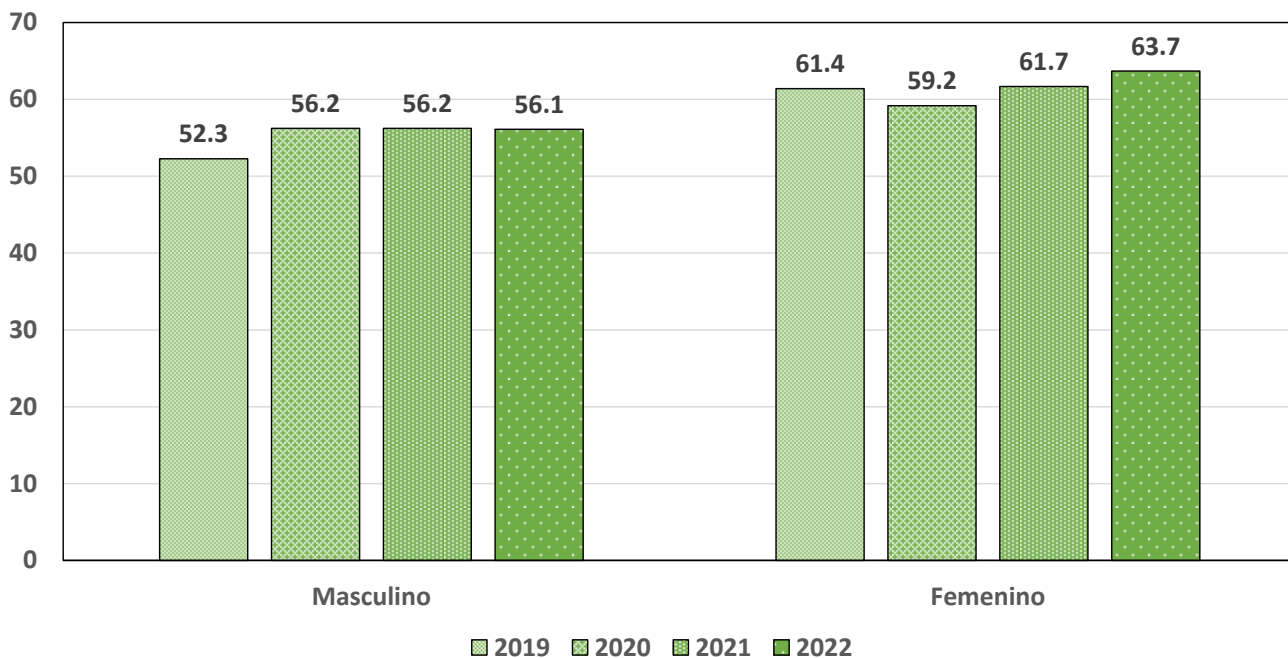
Gráfica 6. Porcentaje de personas usuarias satisfechas por género



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

En cuanto al porcentaje de personas usuarias promotoras, en 2022 este indicador fue mayor para personas de género femenino (63.7 por ciento). Respecto a 2021, se observó un decremento de este indicador para personas de género masculino y un incremento para personas de género femenino de 2 puntos porcentuales.

Gráfica 7. Porcentaje de personas usuarias promotoras por género



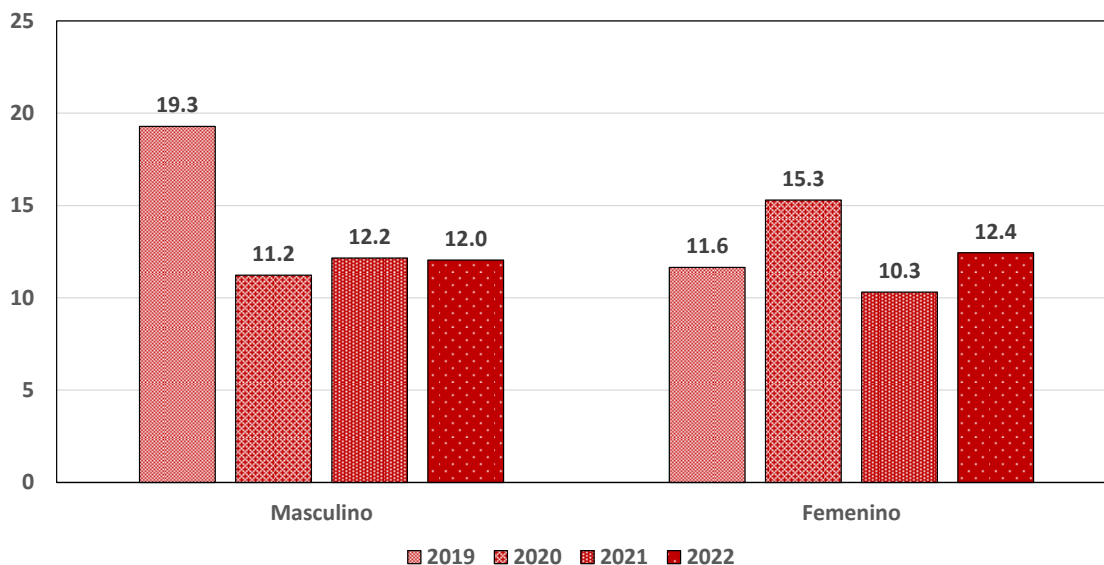
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Servicios Financieros 2019-2022.

Uso Público

Información de acceso público.

En 2022, el porcentaje de personas usuarias con problemas fue menor para personas usuarias de género masculino (12.0 por ciento). Se observó un ligero decremento de este indicador para personas de género masculino y un incremento para personas de género femenino.

Gráfica 8. Porcentaje de personas usuarias con problemas, por género



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Servicios Financieros 2019-2022.

3.2.3 Indicadores de satisfacción para personas usuarias de diferente nivel educativo

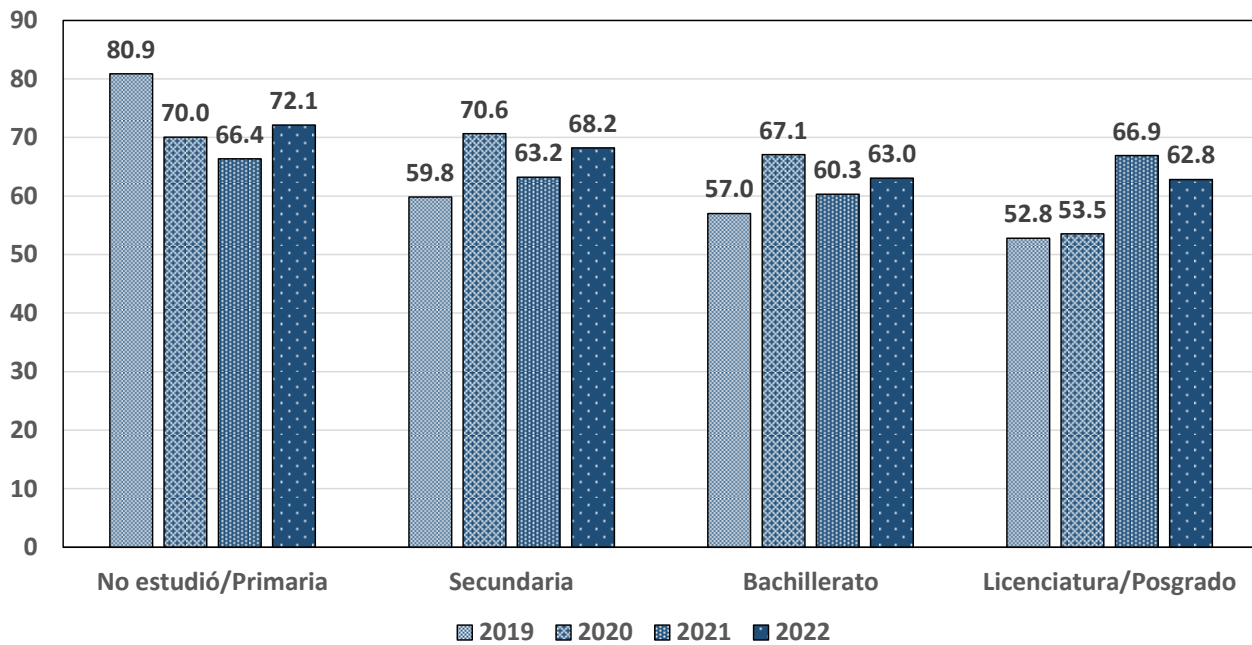
Para fines de comparación, se formaron grupos de personas usuarias por nivel educativo: personas usuarias sin escolaridad o con educación primaria, personas usuarias con educación secundaria, personas usuarias con educación media superior (bachillerato) y personas usuarias con educación superior (licenciatura/posgrado).

En 2022, el grupo de personas usuarias con el mayor porcentaje de satisfacción fue aquel conformado por personas con educación primaria o sin educación (72.1 por ciento), mientras que el grupo de personas usuarias con licenciatura o posgrado fue el que presentó el menor porcentaje (62.8 por ciento). Respecto a 2021, todos los grupos de personas usuarias presentaron un aumento en el porcentaje de satisfacción, a excepción del grupo de personas con licenciatura o posgrado, que presentaron una disminución de 4.1 puntos porcentuales.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 9. Porcentaje de personas usuarias satisfechas por nivel educativo



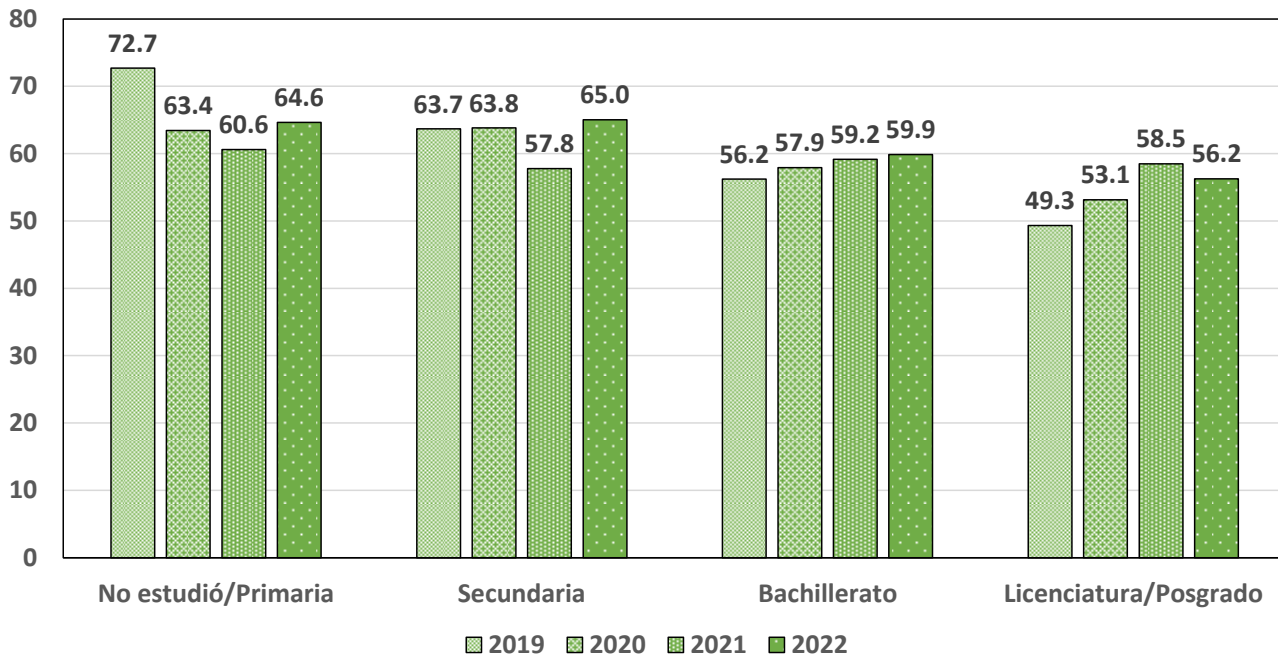
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

El porcentaje de personas usuarias promotoras fue mayor para quienes contaban con educación secundaria (65.0 por ciento) y menor para personas usuarias con licenciatura o posgrado (56.2 por ciento). Respecto a 2021, se observó un aumento para todas las personas usuarias con excepción de las que contaban con licenciatura o posgrado, quienes tuvieron una disminución de 2.3 puntos porcentuales.

Uso Público

Información de acceso público.

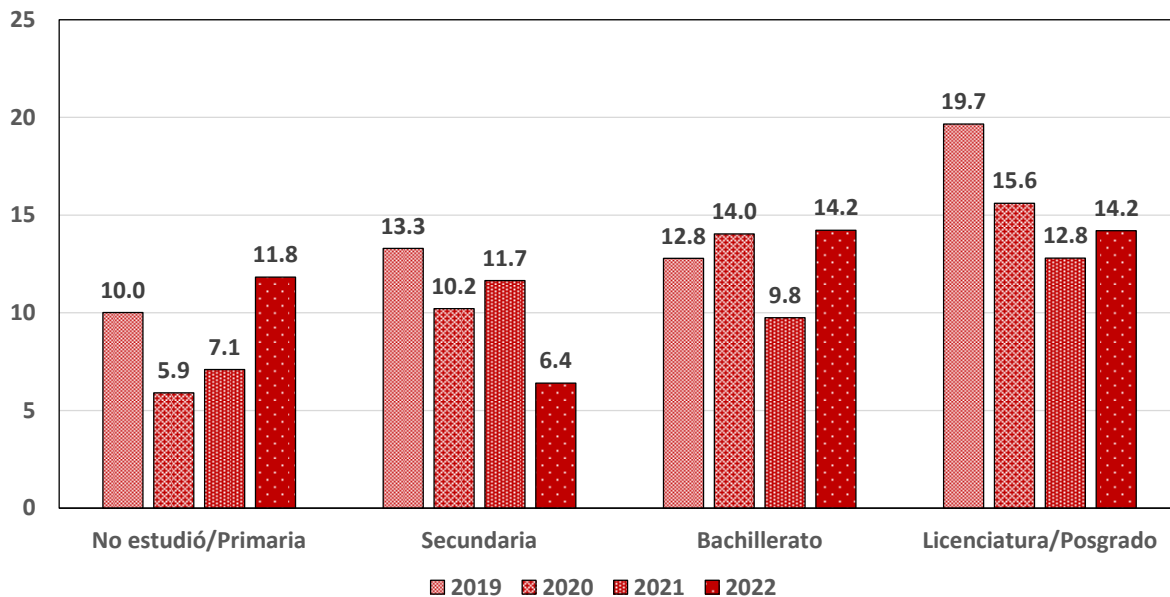
Gráfica 10. Porcentaje de personas usuarias promotoras por nivel educativo



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

Respecto al porcentaje de personas usuarias con problemas, en 2022 este porcentaje fue menor para personas con educación secundaria (6.4 por ciento) y mayor para personas con educación media superior y superior (14.2 por ciento para ambos grupos). Respecto a 2021, este indicador tuvo un aumento para todos los grupos con excepción de aquellos con educación secundaria.

Gráfica 11. Porcentaje de personas usuarias con problemas por nivel educativo



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

Uso Público

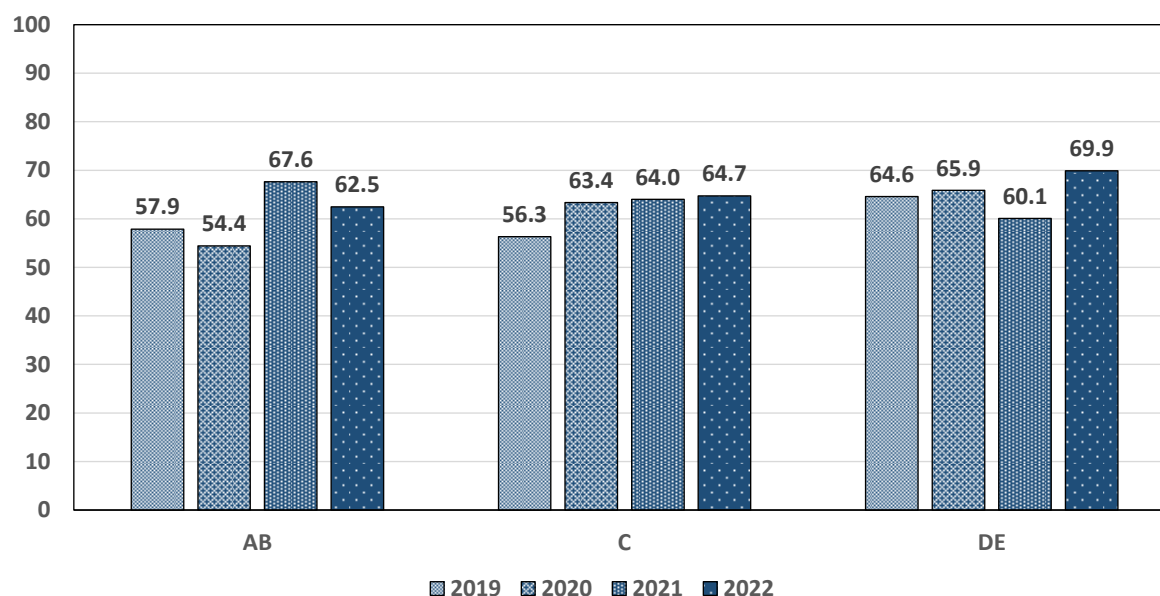
Información de acceso público.

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),⁵ se identificó a las personas usuarias 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 2022, el grupo de personas usuarias con el mayor porcentaje de satisfacción fue el de hogares de nivel socioeconómico DE (69.9 por ciento) y el grupo con el menor porcentaje fue el de personas usuarias de nivel AB (62.5 por ciento). Respecto a 2021, los grupos de personas usuarias de nivel socioeconómico C y DE presentaron un aumento en la satisfacción, mientras que las personas usuarias de nivel AB presentaron una disminución.

Gráfica 12. Porcentaje de personas usuarias satisfechas por condición socioeconómica



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Servicios Financieros 2019-2022.

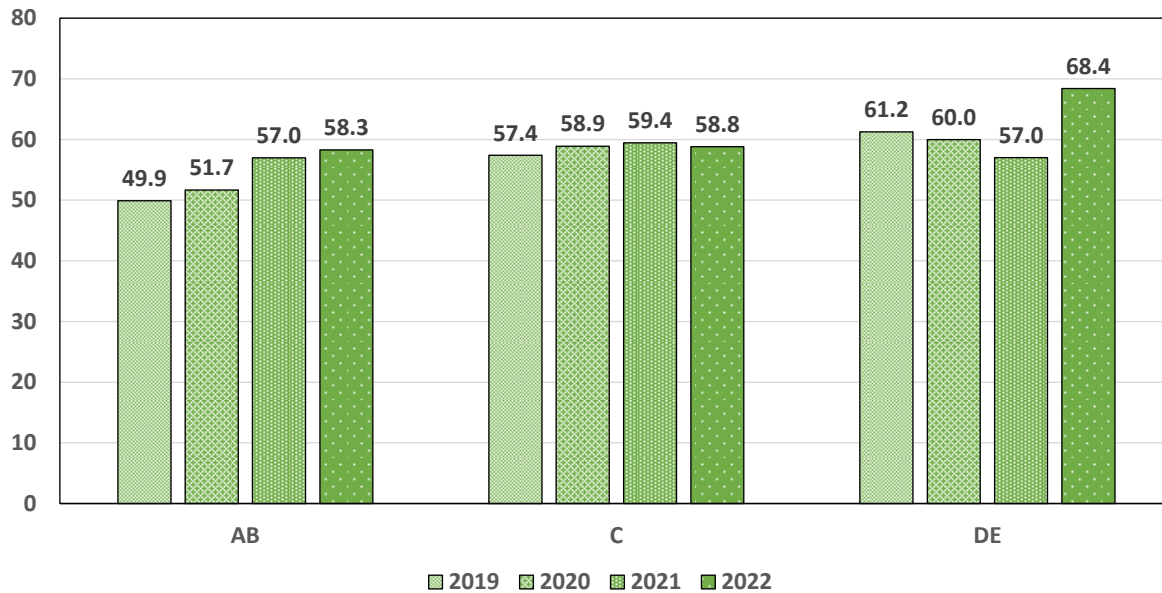
En cuanto al porcentaje de personas usuarias promotoras en 2022, las de nivel DE tuvieron el mayor porcentaje (68.4 por ciento), mientras que las de nivel AB presentaron menores porcentajes (58.3 por ciento). Respecto al año anterior, las personas usuarias de grupos AB y DE presentaron un aumento de 1.3 puntos porcentuales y 11.4 puntos porcentuales, respectivamente, mientras que las del grupo C presentaron una disminución de 0.8 puntos porcentuales.

⁵ 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 de la persona jefa 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/>

Uso Público

Información de acceso público.

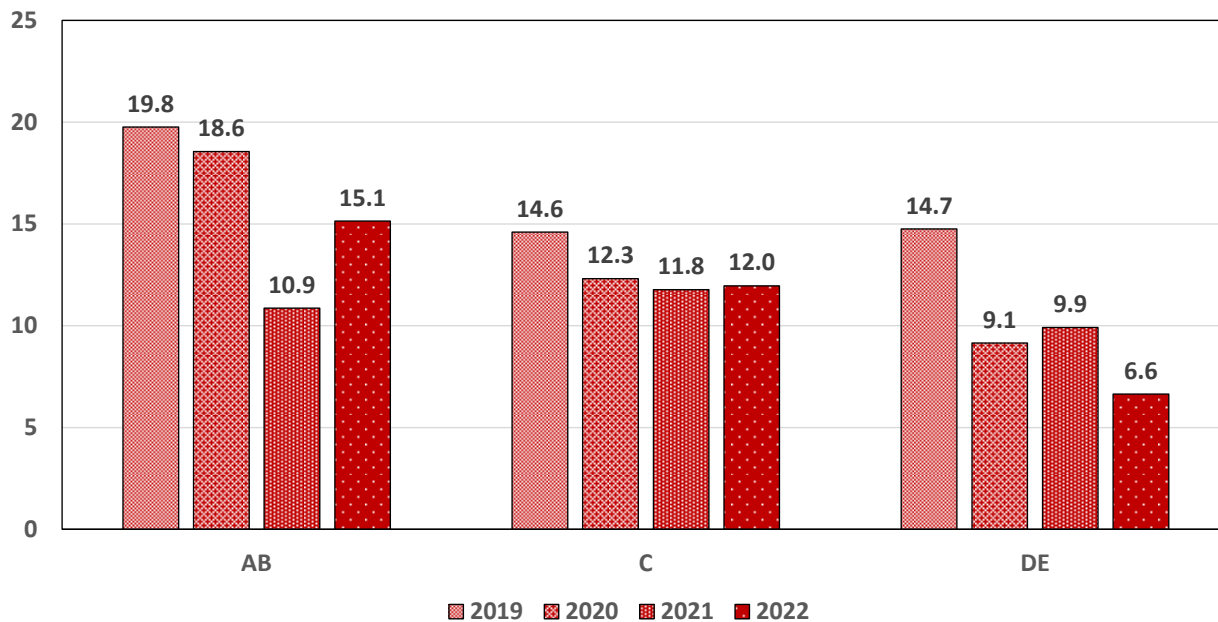
Gráfica 13. Porcentaje de personas usuarias promotoras por condición socioeconómica



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

En 2022, el de nivel DE fue el grupo con las personas usuarias con el menor porcentaje de problemas (6.6 por ciento); las personas usuarias de nivel AB presentaron el mayor porcentaje (15.1 por ciento). Los grupos de personas usuarias AB y C presentaron un aumento respecto a 2021, mientras que las de nivel DE presentaron una disminución.

Gráfica 14. Porcentaje de personas usuarias con problemas por condición socioeconómica



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

Uso Público

Información de acceso público.

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 productos financieros analizados.

4.1 Concentrado de indicadores principales por tipo de servicio financiero

Los indicadores generales de porcentaje de personas usuarias satisfechas, porcentaje de personas usuarias promotoras y porcentaje de personas usuarias con problemas, constituyen indicadores globales del sector financiero en México. El Cuadro 2 presenta los indicadores para los distintos productos financieros evaluados.

Los créditos de nómina presentaron el mayor porcentaje de personas usuarias satisfechas; las cuentas de depósito y ahorro presentaron el mayor porcentaje de personas usuarias promotoras; los créditos de nómina presentaron el menor porcentaje de personas usuarias con problemas. Los productos de tarjeta de crédito presentaron una disminución en el porcentaje de personas usuarias satisfechas y promotoras, así como un aumento de las personas usuarias con problemas; de manera inversa, los créditos personales y los créditos de nómina presentaron un aumento en el porcentaje de personas usuarias satisfechas y promotoras y una disminución en el porcentaje de personas usuarias con problemas.

**Cuadro 2. Indicadores de satisfacción por tipo de producto financiero 2022
(entre paréntesis la diferencia simple respecto a 2021)**

	Depósito / Ahorro	Tarjetas de Crédito	Créditos Hipotecarios	Créditos Personales	Créditos de Nómina	Créditos Automotrices	Índice Ponderado
Personas usuarias satisfechas	68.7 (1.4)	59.4 (-6.4)	47.3 (-2.6)	65.7 (7.8)	72.2 (16.7)	60.4 (1.4)	64.7 (0.4)
Personas usuarias promotoras	64.3 (1.9)	53.5 (-0.8)	48.4 (-2.2)	54.4 (1.4)	61.2 (15.5)	42.7 (-11.6)	59.7 (1.1)
Personas usuarias con problemas	11.1 (0.9)	14.7 (2.3)	17.3 (0.8)	5.4 (-3.5)	4.2 (-11.5)	23.9 (12.8)	12.2 (0.9)

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2021 y 2022.

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.

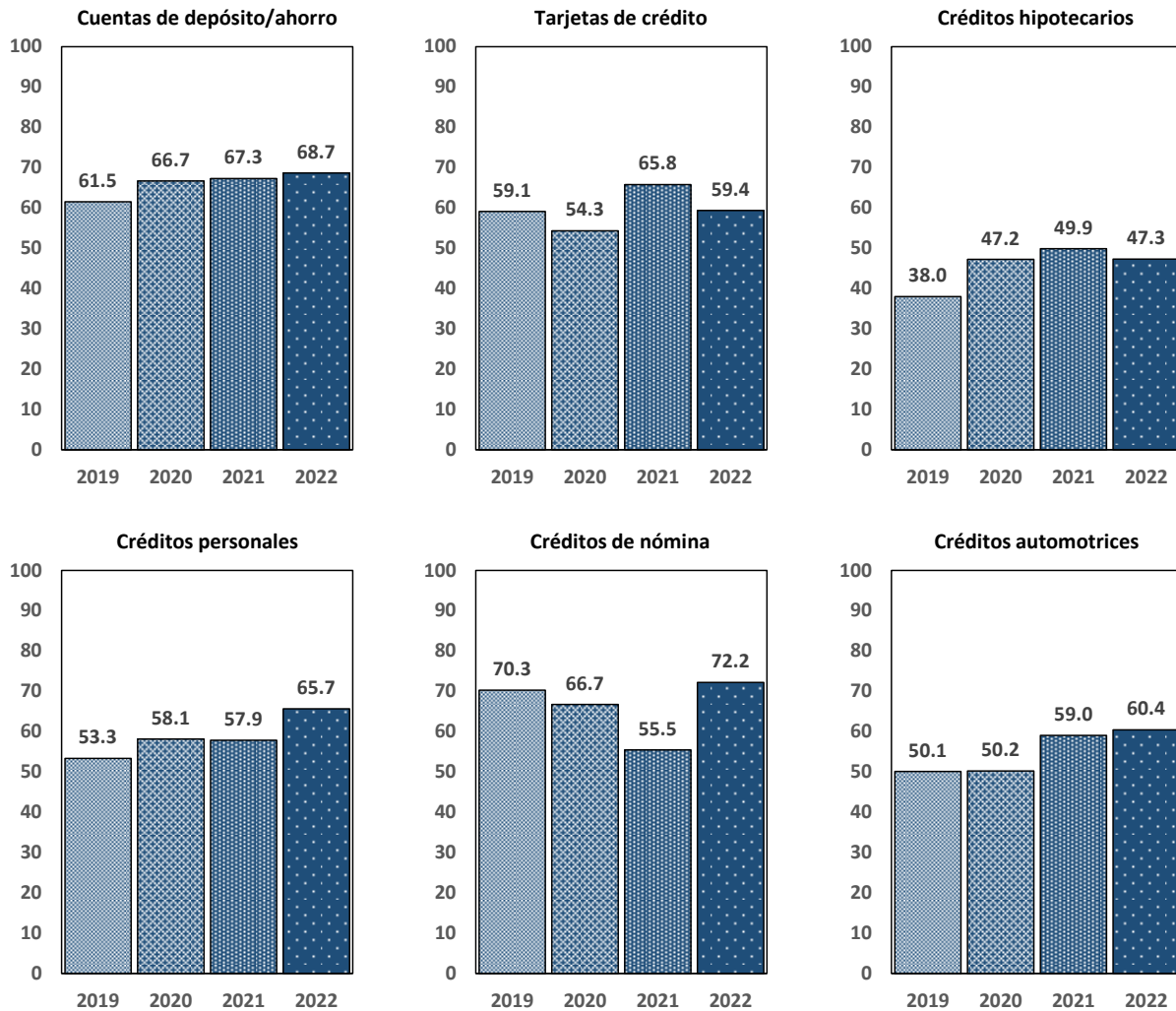
4.2 Porcentaje de personas usuarias satisfechas

En 2022, los productos de crédito de nómina obtuvieron el mayor porcentaje de personas usuarias satisfechas (72.2 por ciento), mientras que los créditos hipotecarios fueron los que obtuvieron el menor porcentaje (47.3 por ciento). Respecto a 2021, se observó un crecimiento en este indicador para los productos de cuenta de depósito y ahorro (1.4 puntos porcentuales), créditos personales (7.8 puntos porcentuales), créditos de nómina (16.7 puntos porcentuales) y créditos automotrices (1.4 puntos porcentuales) y un decremento para tarjetas de crédito (-6.4 puntos porcentuales) y créditos hipotecarios (-2.6 puntos porcentuales).

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 15. Porcentaje de personas usuarias satisfechas



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Servicios Financieros 2019-2022.

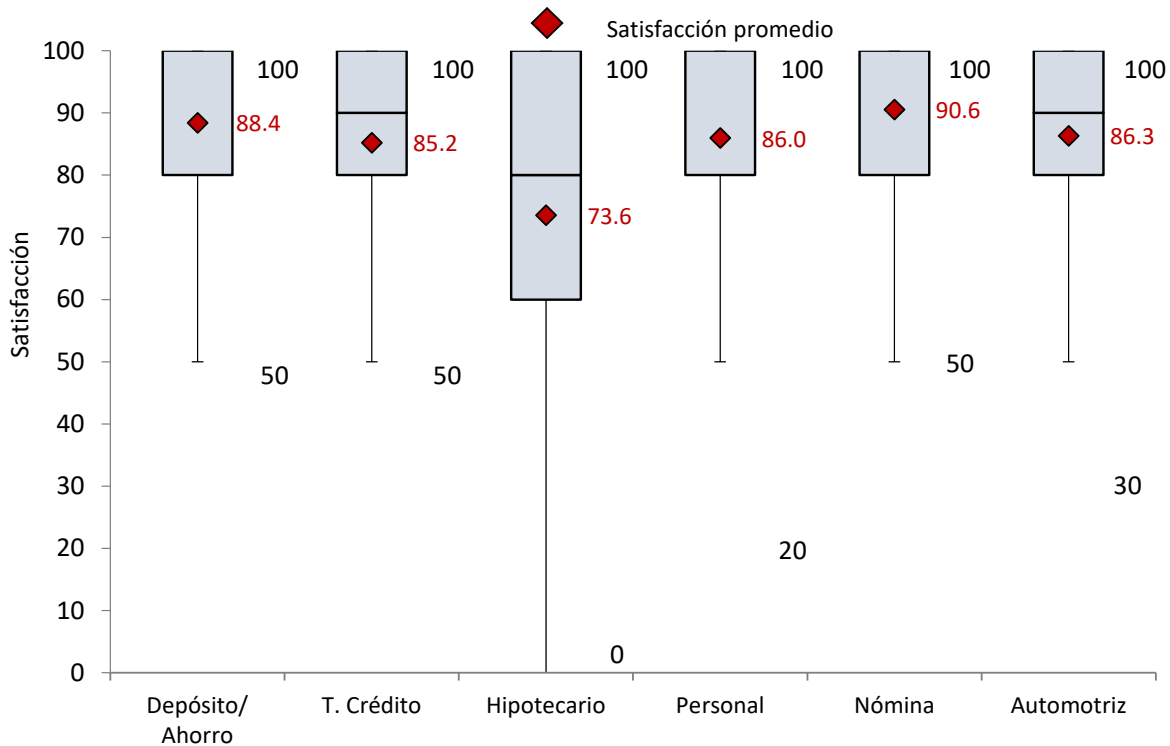
Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

La Gráfica 16 presenta los estadísticos de orden más representativos de la distribución de las respuestas de satisfacción para el año 2022: percentil 5, percentil 25, percentil 50, percentil 75 y percentil 95. Resalta que los créditos hipotecarios, los servicios con el menor porcentaje de personas usuarias satisfechas, tienen una distribución más dispersa, en comparación con el resto de los productos financieros.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 16. Estadísticos de orden de la satisfacción de las personas usuarias



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.
 Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada producto, ver Sección 7.

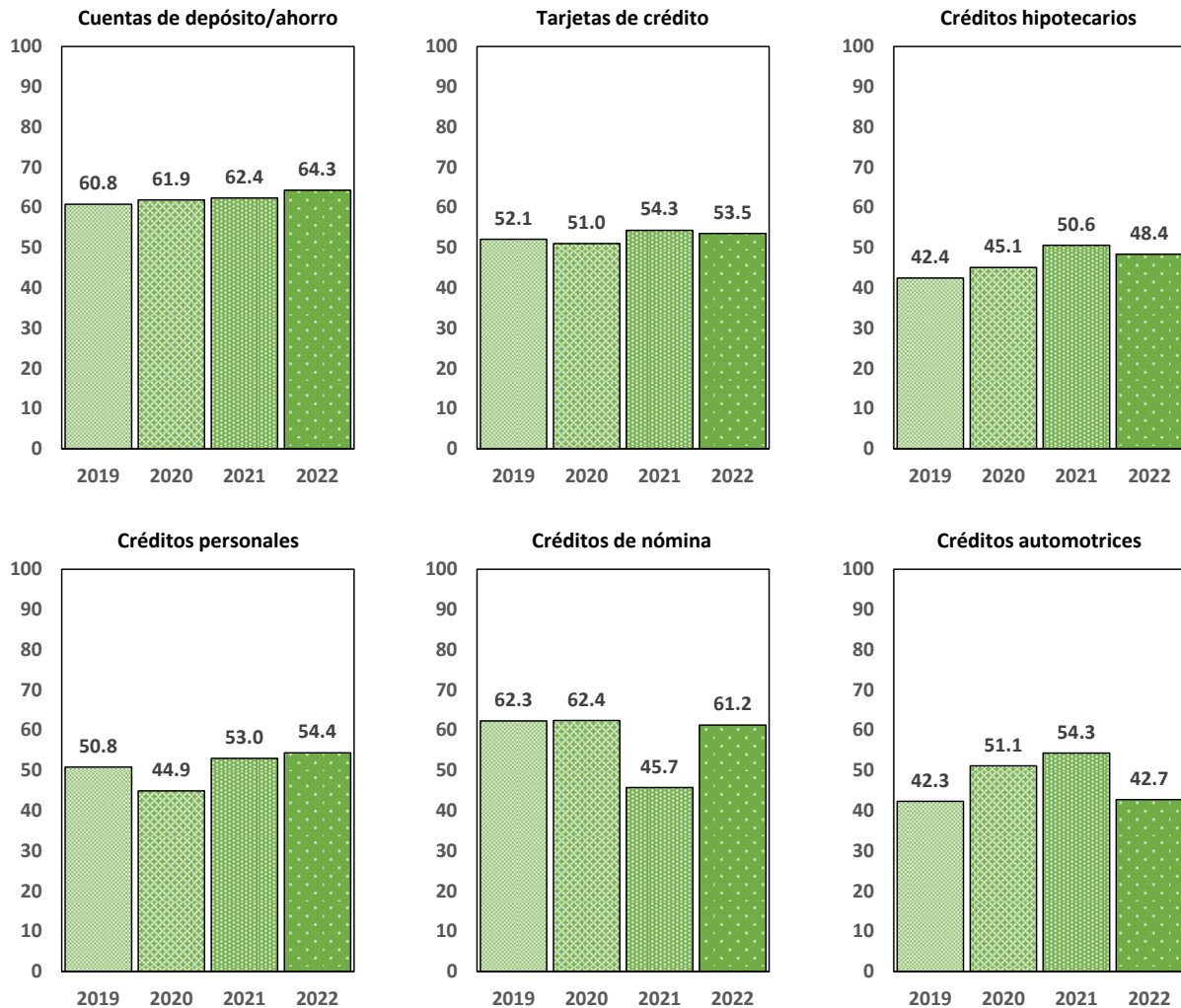
4.3 Porcentaje de personas usuarias promotoras

Los productos de cuenta de depósito o ahorro fueron los que tuvieron el mayor porcentaje de personas usuarias promotoras en 2022 (64.3 por ciento) y los servicios de crédito automotriz el menor (42.7 por ciento). Respecto a 2021, los servicios de depósito y ahorro (1.9 puntos porcentuales), créditos personales (1.4 puntos porcentuales) y créditos de nómina (15.5 puntos porcentuales) presentaron un aumento, mientras que los que presentaron disminuciones fueron tarjetas de crédito (-0.8 puntos porcentuales), créditos hipotecarios (-2.2 puntos porcentuales) y créditos automotrices (-9.6 puntos porcentuales).

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 17. Porcentaje de personas usuarias promotoras



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

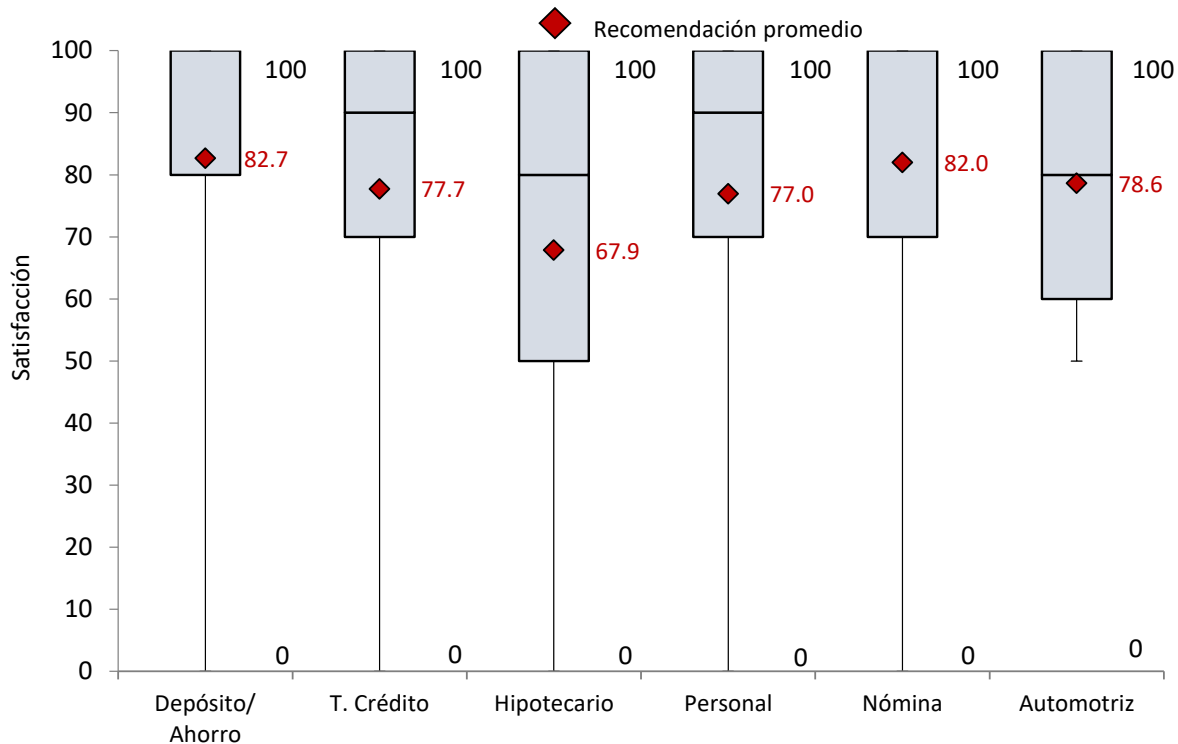
Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

La Gráfica 18 presenta, para el año 2022, 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; asimismo, se muestra el promedio.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 18. Estadísticos de orden de la recomendación de las personas usuarias



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.
 Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada producto, ver Sección 7.

4.4 Porcentaje de personas usuarias con problemas

El porcentaje de personas usuarias con problemas para cada tipo de producto financiero incluye a aquellas 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.⁶

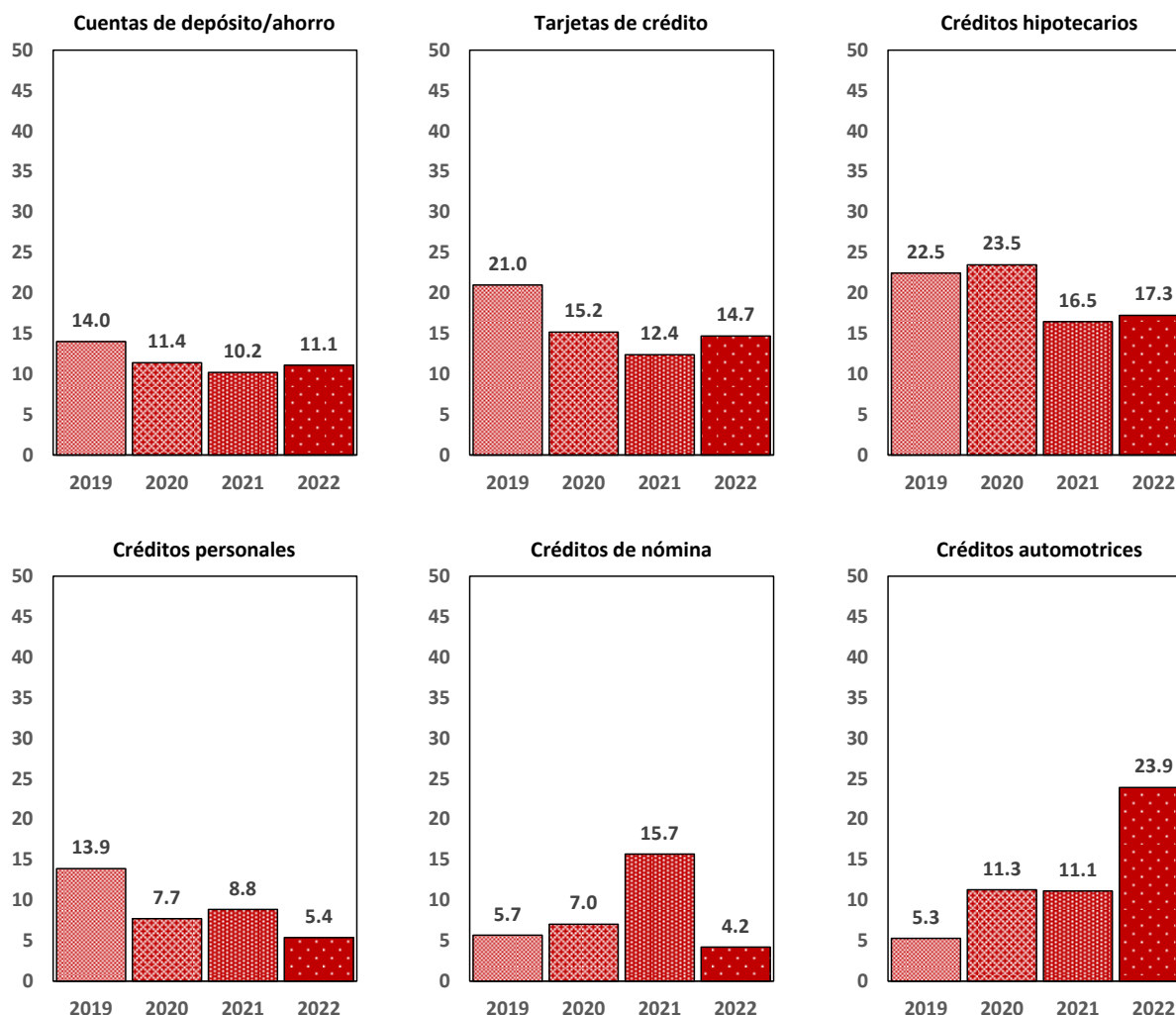
En 2022, los productos con el menor porcentaje de personas usuarias con problemas fueron los créditos de nómina (4.2 por ciento), mientras que los créditos automotrices presentaron el indicador más elevado (23.9 por ciento). Los productos con disminuciones de este indicador respecto a 2021 fueron los créditos personales (-3.4 puntos porcentuales) y los créditos de nómina (-11.5 puntos porcentuales), mientras que los productos que presentaron aumentos fueron las cuentas de depósito o ahorro (0.9 puntos porcentuales), tarjetas de crédito (2.3 puntos porcentuales), créditos hipotecarios (0.8 puntos porcentuales) y créditos automotrices (12.8 puntos porcentuales).

⁶ Esta proporción fue obtenida a partir de una pregunta binaria. La razón de conocer a las personas usuarias con la característica anterior y no solamente a las que, efectivamente, presentaron la queja o reclamación, es que entre la población mexicana existe una diferencia marcada entre las personas que experimentan un malestar y quienes realmente lo expresan a través de una queja, esto es derivado de características idiosincráticas de la población. La pregunta para conocer a las personas usuarias 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?”

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 19. Porcentaje de personas usuarias con problemas



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

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 tiene el propósito de medir la percepción de las personas usuarias acerca de la facilidad de uso de los servicios asociados a sus productos de depósito y tarjeta de crédito, así como el acceso para obtener productos de crédito. Para ello, a las personas usuarias de productos 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 productos, se preguntó a las personas usuarias 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”)”

Uso Público

Información de acceso público.

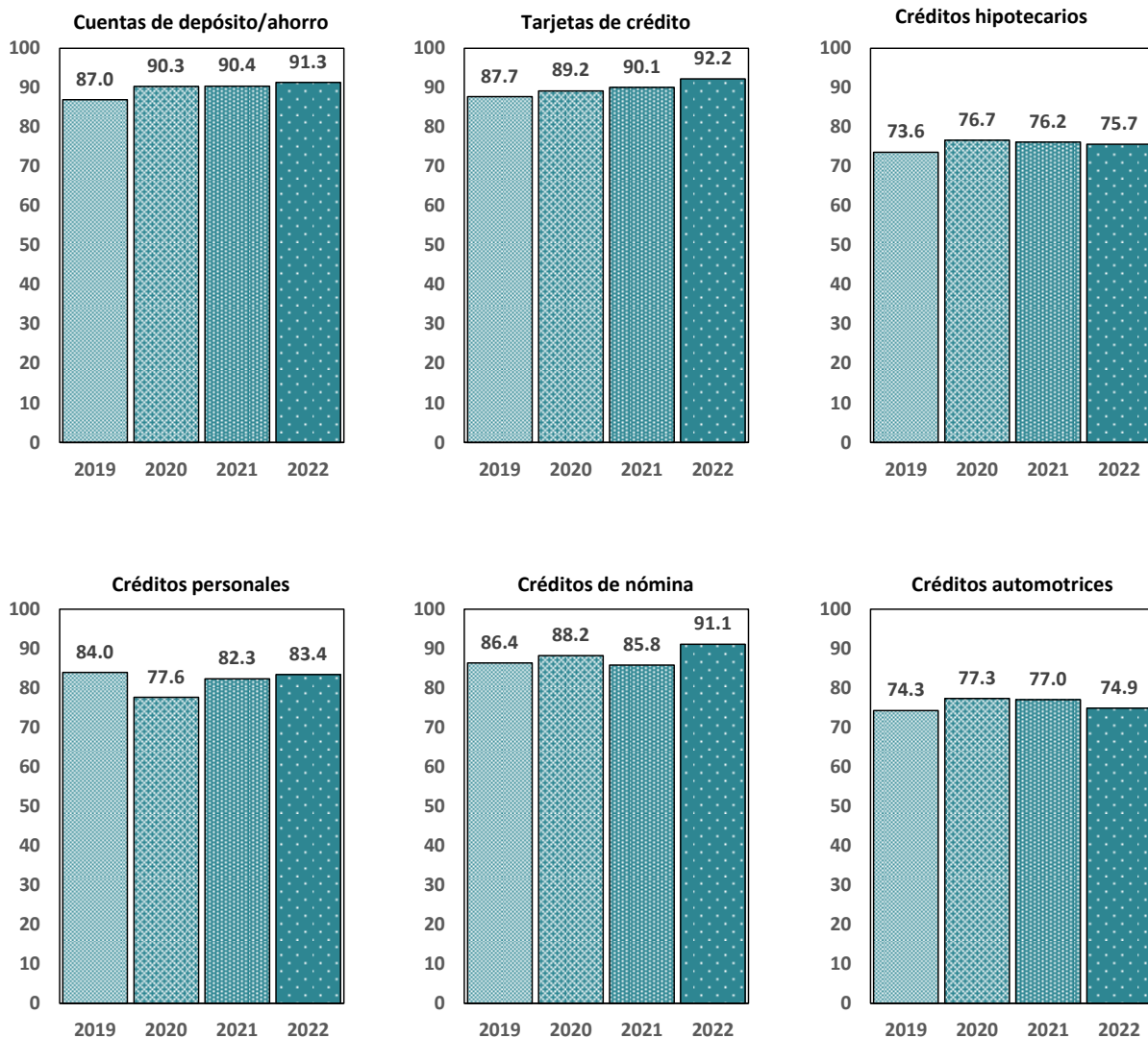
Para créditos hipotecarios, créditos personales, créditos de nómina y créditos automotrices, la pregunta realizada fue:

“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 las personas usuarias, 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 2022, el indicador de funcionalidad y accesibilidad de las cuentas de depósito o ahorro y de tarjetas de crédito fue de 91.3 y 92.2 por ciento, respectivamente. La tendencia de ambos indicadores ha sido positiva. Respecto a los otros productos, los indicadores en 2022 fueron menores para créditos automotrices y créditos hipotecarios (74.9 y 75.7 por ciento, respectivamente); estos productos se caracterizan por ser créditos de monto elevado en comparación con 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 Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

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

Uso Público

Información de acceso público.

4.6 Indicadores de costo

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 las personas usuarias fueron las siguientes:⁷

*“Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las comisiones que le cobran por su ‘producto financiero’?
(Donde 0 es “muy bajas” y 10 es “muy altas”)”*

*“Del 0 al 10, ¿qué tan bajos o altos le parecen los intereses que le cobran por su ‘producto financiero’?
(Donde 0 es “muy bajos” y 10 es “muy altos”)”*

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

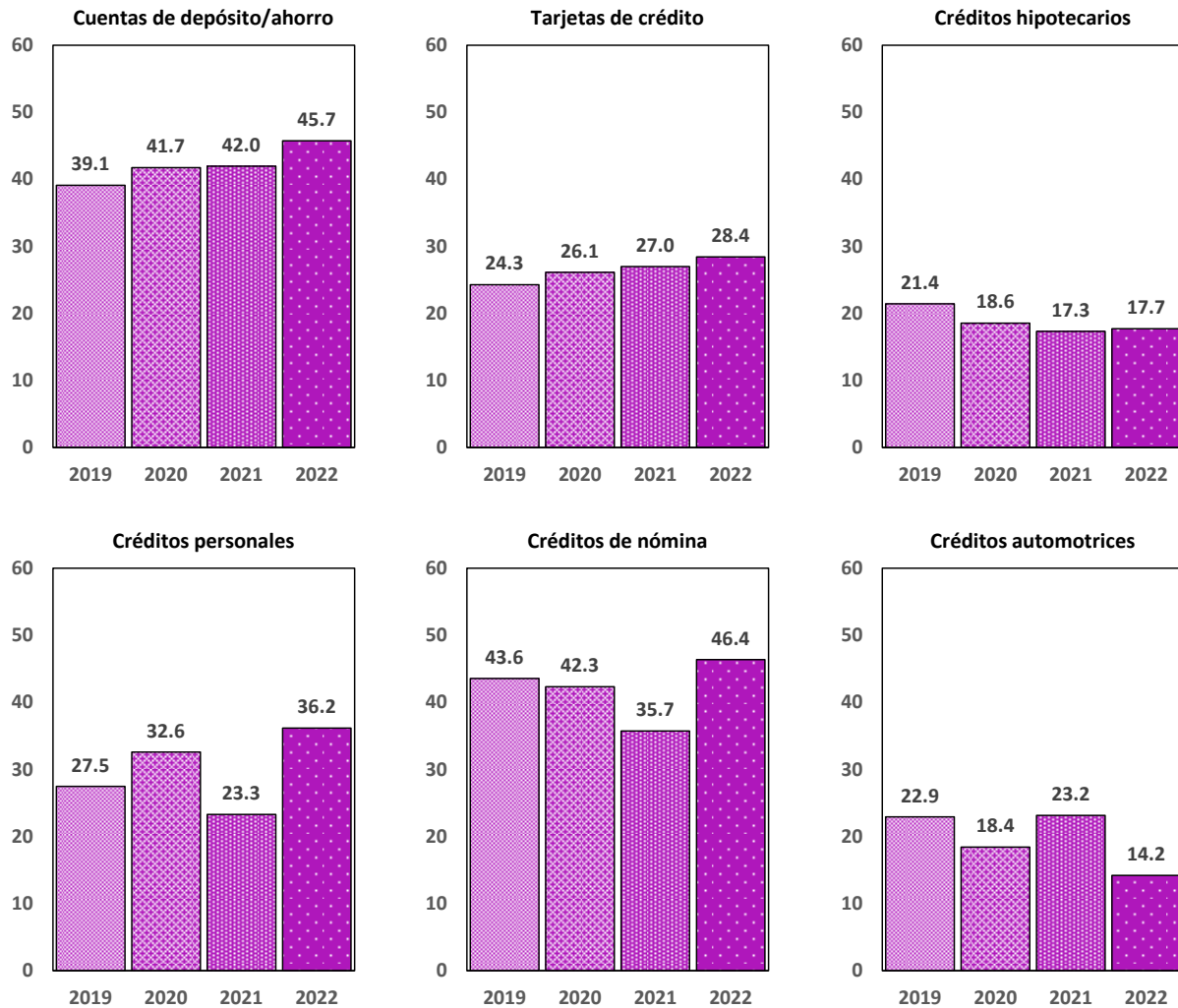
En 2022, los productos de crédito de nómina obtuvieron el mayor porcentaje para el indicador de comisiones (46.4 por ciento), mientras que el menor porcentaje lo presentaron los créditos automotrices (14.2 por ciento). Respecto a 2021, este indicador tuvo un aumento para cuentas de depósito y ahorro (3.7 puntos porcentuales), tarjetas de crédito (1.4 puntos porcentuales), créditos hipotecarios (0.4 puntos porcentuales), créditos personales (12.9 puntos porcentuales) y créditos de nómina (10.7 puntos porcentuales).

⁷ 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.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 21. Índice de costo (comisiones)



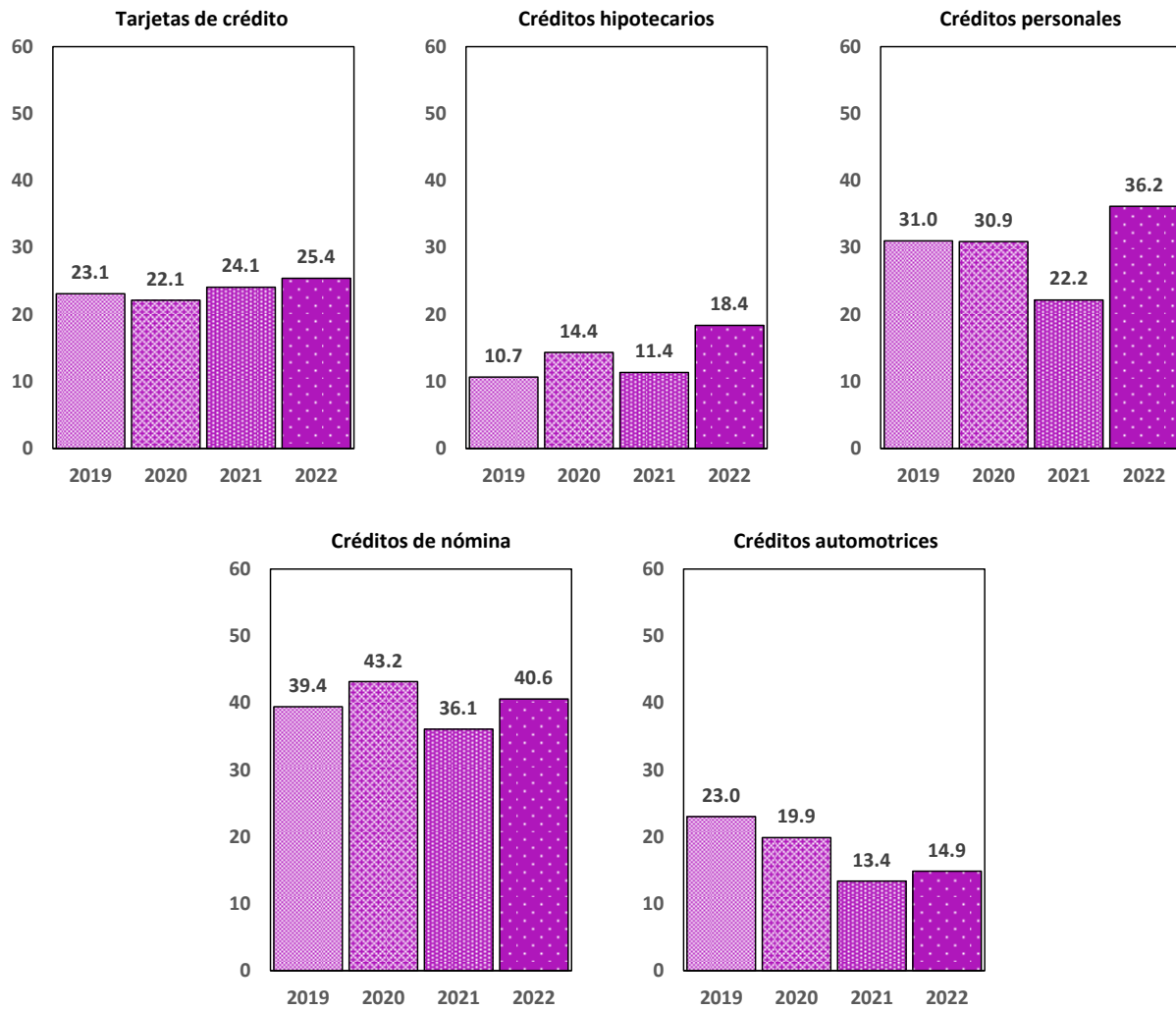
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.
 Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

Respecto a los intereses, los créditos de nómina tuvieron el mayor porcentaje de personas usuarias que percibe este costo como bajo o muy bajo (40.6 por ciento), mientras que los créditos automotrices tuvieron el menor porcentaje (14.9 por ciento). Respecto a 2021, todos los productos presentaron un aumento en este indicador.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 22. Índice de costo (intereses)



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

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

Uso Público

Información de acceso público.

5. Indicadores de satisfacción adicionales

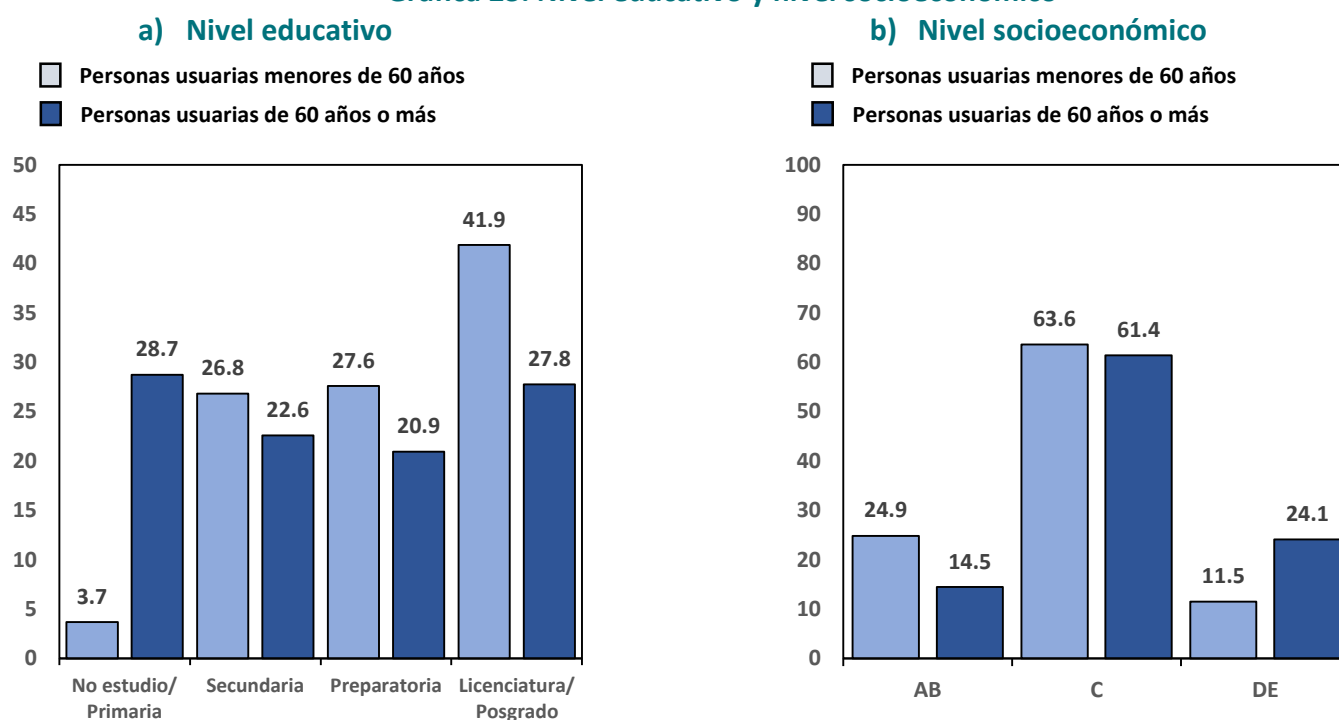
5.1 Indicadores de satisfacción para personas usuarias identificadas como posiblemente vulnerables

En ediciones anteriores de este reporte se presentaron indicadores para grupos que podrían estar en situación de vulnerabilidad por alguna condición social o económica. Los grupos identificados fueron las personas usuarias con edades de 60 años o más, o con nivel socioeconómico bajo y/o las personas usuarias que no cuentan con acceso a internet y los grupos en condición de vulnerabilidad financiera.

5.1.1 Personas usuarias de 60 años y más

En 2022, el 14.5 por ciento de las personas usuarias entrevistadas tuvo una edad mayor o igual a 60 años. De estas personas, el 28.7 por ciento no estudió o estudió únicamente la primaria, mientras que este porcentaje para el resto de las personas usuarias fue de 3.7 por ciento. Además, el 24.1 por ciento de las personas usuarias de 60 años o más se ubicó en un nivel socioeconómico DE, cifra mayor a la del resto las personas usuarias (11.5 por ciento). Es decir, se observa que las personas adultas mayores podrían encontrarse en situación de vulnerabilidad al ser un grupo con peores condiciones económicas y con menor nivel educativo.

Gráfica 23. Nivel educativo y nivel socioeconómico



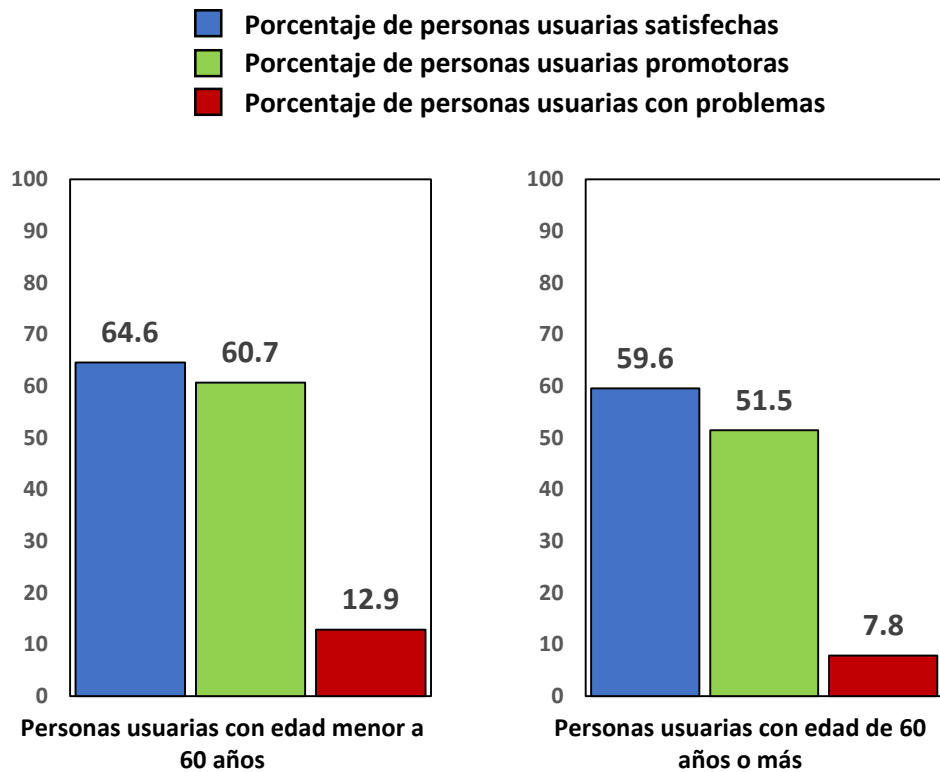
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Servicios Financieros 2022.

El grupo de personas usuarias mayores de 60 años tuvo un menor porcentaje de satisfacción y promoción, a pesar de contar con un menor porcentaje de personas usuarias con problemas.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 24. Índices de satisfacción de personas usuarias de servicios financieros. Personas usuarias menores y mayores a 60 años



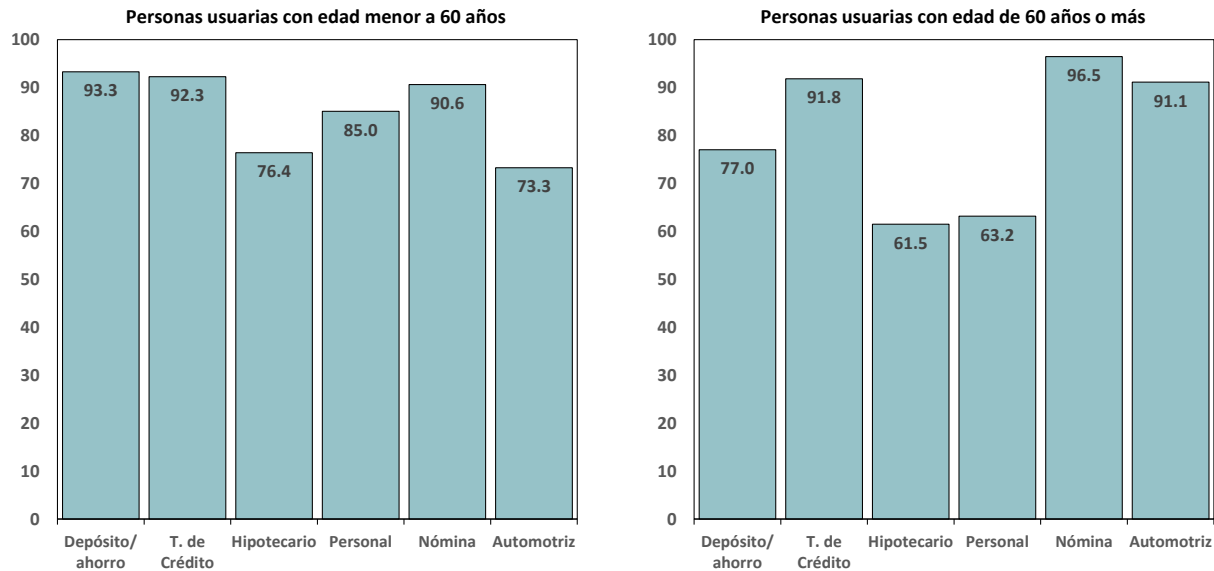
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

Respecto al indicador de la funcionalidad y accesibilidad, se observó que las personas usuarias mayores de 60 años tuvieron un menor indicador para los productos de cuenta de depósito y ahorro, tarjetas de crédito, hipotecario y personal.

Uso Público

Información de acceso público.

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



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

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

5.1.2 Personas usuarias sin acceso a internet

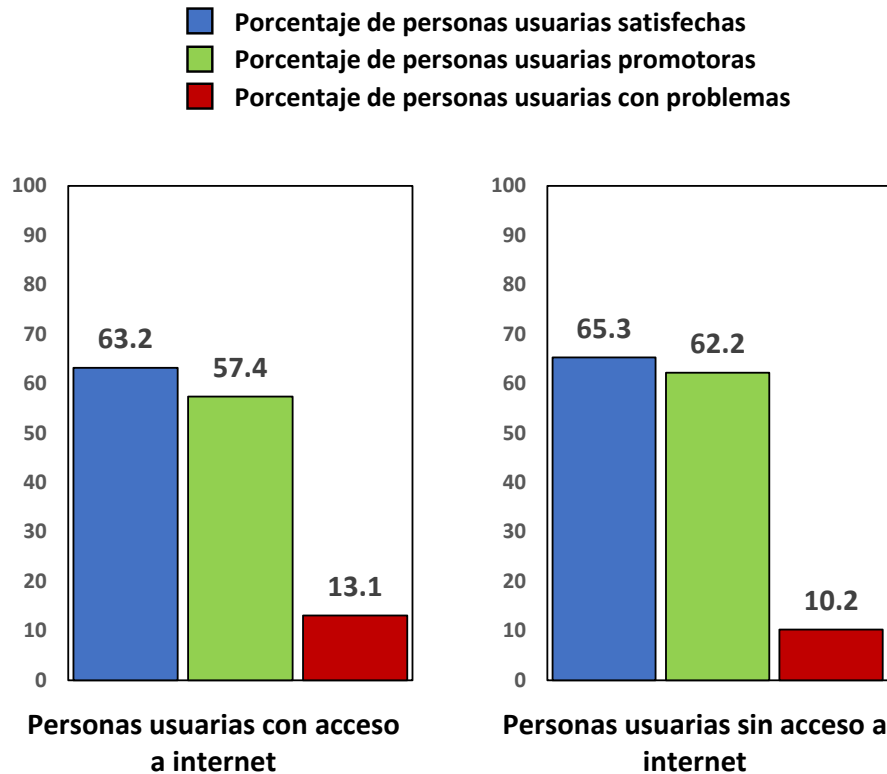
El acceso a internet es un requerimiento básico para el desarrollo personal ya que permite la provisión de distintos servicios, incluidos los financieros. Según la *Encuesta de Satisfacción de Servicios Financieros 2022*, el 34.0 por ciento de los hogares donde residen las personas usuarias de productos y servicios financieros no cuenta con acceso a internet a través de un teléfono móvil o una red de internet en casa. Este grupo de personas puede encontrarse en desventaja al no contar con suficientes canales de acceso a productos y servicios financieros complementarios frente a quienes sí cuentan con acceso a internet. Por ejemplo, los servicios de banca móvil y banca por internet permiten a las personas usuarias administrar sus productos financieros desde cualquier lugar.

En 2022, el porcentaje de personas usuarias satisfechas y el porcentaje de personas usuarias promotoras del grupo de quienes no contaron con una red de internet en casa o un teléfono móvil con acceso a internet fueron mayores al porcentaje de personas usuarias que sí contaban con dicho acceso, además, entre los que no tenían acceso a internet se presentó un menor porcentaje de personas usuarias con problemas.

Uso Público

Información de acceso público.

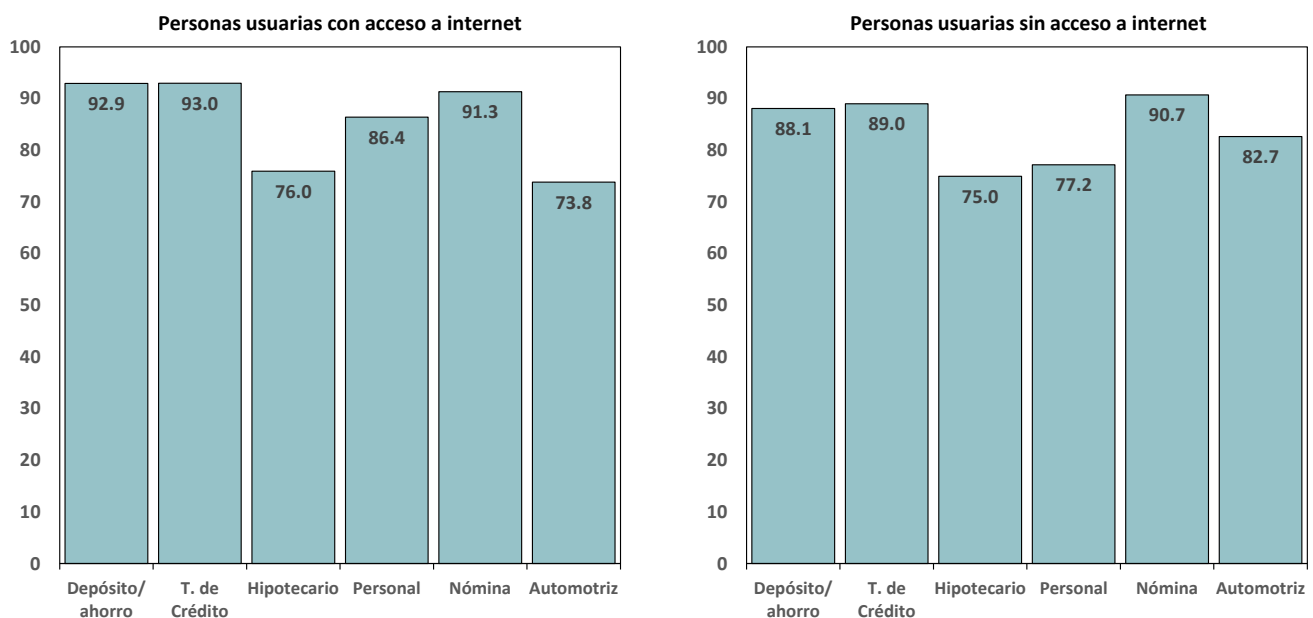
Gráfica 26. Índices de satisfacción de personas usuarias de servicios financieros, por acceso a internet



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

En cuanto a la funcionalidad y accesibilidad, en 2022, los indicadores fueron menores para personas usuarias sin acceso a internet de cuentas de depósito y ahorro, tarjeta de crédito, crédito hipotecario, crédito personal y crédito de nómina.

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



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

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

Uso Público

Información de acceso público.

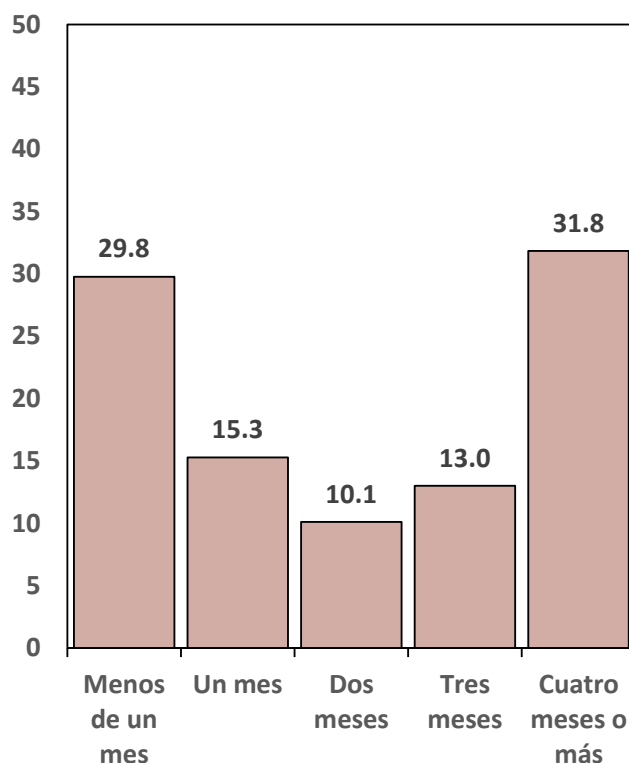
5.1.3 Personas usuarias en situación de vulnerabilidad financiera

La vulnerabilidad financiera es definida en este reporte como la capacidad de las personas u hogares para hacer frente a un choque que implique la pérdida de la principal fuente de ingresos. Para evaluar si una persona usuaria de productos de cuenta de ahorro, depósito, tarjeta de débito o tarjeta de crédito se encuentra en situación de vulnerabilidad financiera, en la encuesta de 2022 se incluyó la siguiente pregunta:

“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 29.8 por ciento de las personas usuarias de productos y servicios financieros se encuentran en el mayor grado de vulnerabilidad financiera: aquellas que, ante un choque financiero, no pueden pagar todos sus gastos ni siquiera un mes completo. Por otro lado, el 31.8 por ciento de las personas usuarias respondieron que podrían solventar sus gastos por cuatro meses o más; este grupo es el menos vulnerable financieramente (Gráfica 28).

Gráfica 28. Distribución de personas usuarias de servicios financieros por grupo de vulnerabilidad financiera 2022

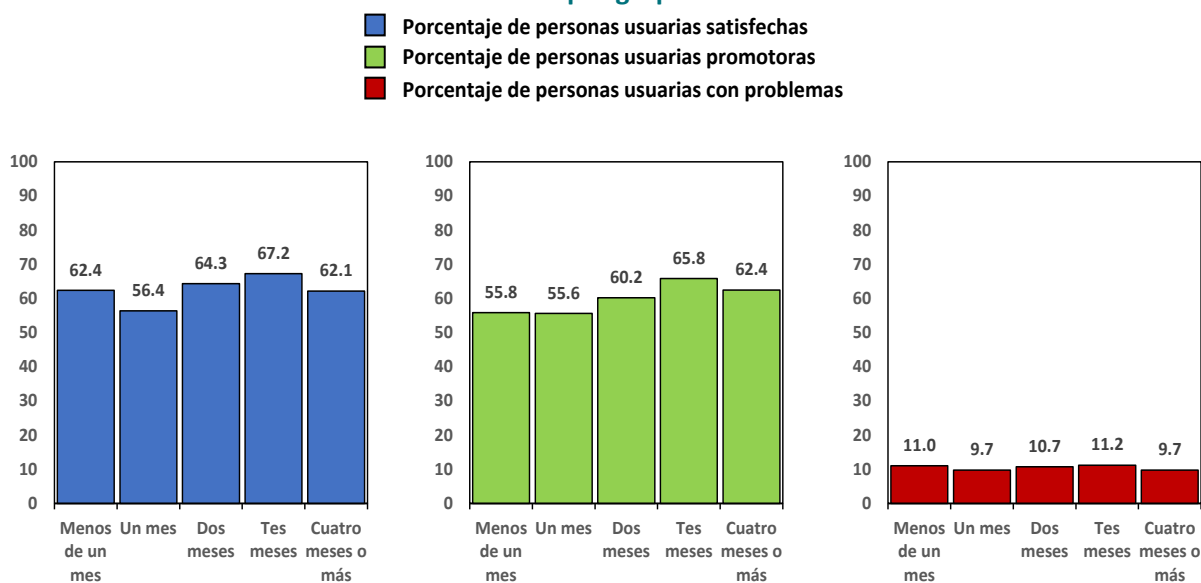


Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

Se observó que el grupo de personas usuarias que respondieron que podrían pagar todos sus gastos durante tres meses en caso de sufrir un choque financiero es el que mayor porcentaje de personas usuarias satisfechas y de personas usuarias promotoras tuvo, a pesar de que también se observó que este grupo tiene el mayor porcentaje de personas usuarias con problemas (Gráfica 29).

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 29. Indicadores de satisfacción por grupo de vulnerabilidad financiera en 2022

Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

5.2 Educación financiera de las personas usuarias de servicios financieros

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

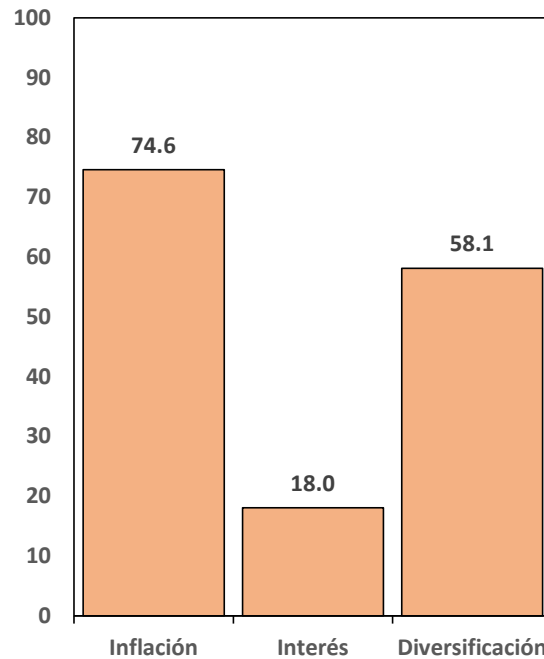
En la Gráfica 30 se muestra el porcentaje de personas usuarias que respondieron correctamente a cada una de las preguntas en 2022. La pregunta relacionada con el concepto de inflación es la que fue contestada correctamente por la mayor parte de la gente (74.6 por ciento). Sin embargo, la mayoría de las personas respondió incorrectamente a la pregunta relacionada con los conceptos de interés (solo el 18.0 por ciento contestó correctamente).

⁸ 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".

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 30. Porcentaje de personas usuarias que respondieron correctamente

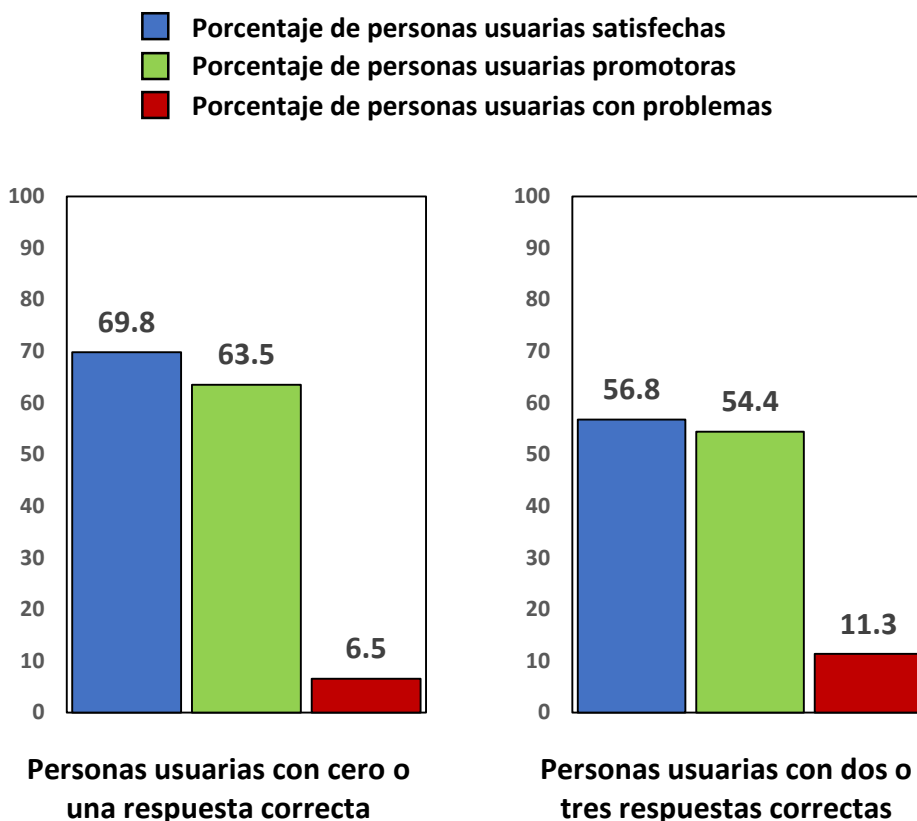
Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

Los indicadores de satisfacción y recomendación de aquellas personas que presentan una mayor educación financiera (que respondieron correctamente a dos o tres preguntas) son menores que los indicadores de las personas que no contestaron correctamente a ninguna pregunta o solo contestaron correctamente una de las tres preguntas. Asimismo, el grupo con mayor educación financiera presentó un mayor porcentaje de personas usuarias con problemas.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 31. Indicadores de satisfacción para personas usuarias con distinto nivel de educación financiera



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos Servicios Financieros 2022.

5.3 Satisfacción de acuerdo al uso de medios informales de ahorro y crédito

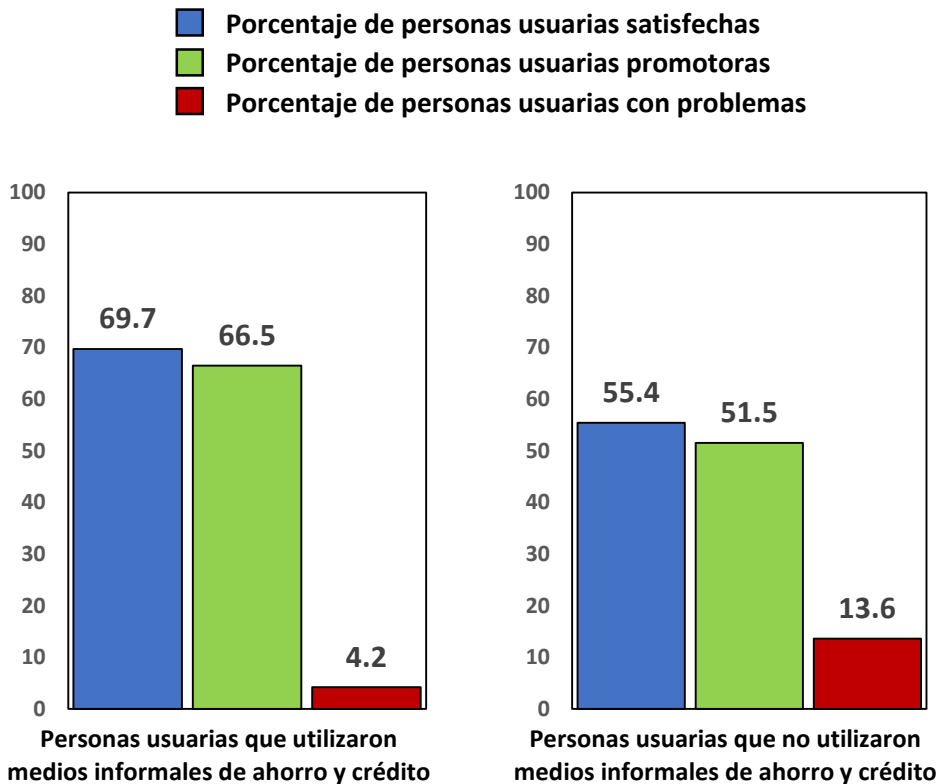
Las personas usuarias fueron consultadas sobre la utilización de medios informales de ahorro y crédito en el último año anterior a la encuesta, entendiéndose como medios informales a los no ligados a un banco comercial o a una institución financiera. El 48.9 por ciento de las personas encuestadas contestó que sí había utilizado algún medio de ahorro o crédito informal.

En cuanto a los indicadores de satisfacción, recomendación y problemas, el grupo de personas usuarias que no utilizaron medios informales de ahorro o crédito contó con un menor porcentaje de personas usuarias satisfechas, un menor porcentaje de personas usuarias promotoras y un mayor porcentaje de personas usuarias con problemas, en comparación con las personas usuarias que hicieron uso de medios informales de ahorro o crédito.

Uso Público

Información de acceso público.

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



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

5.4 Indicadores de satisfacción de las personas usuarias ante la contingencia sanitaria Covid-19

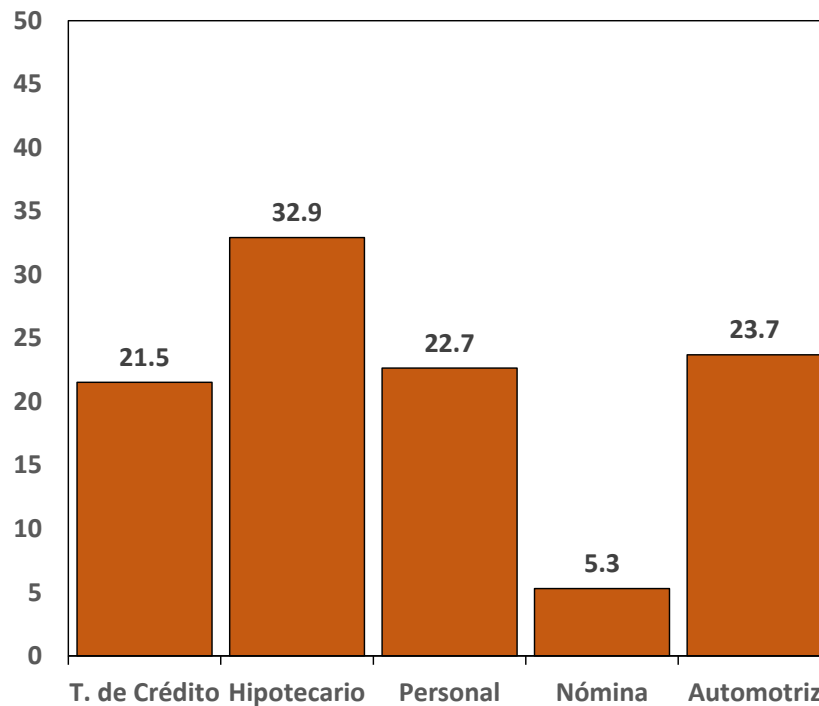
La contingencia sanitaria del Covid-19 que comenzó en México durante marzo de 2020 continuó durante 2021 y 2022. Este suceso, de carácter mundial, ha tenido impacto en la carga financiera de la gente mexicana. Por tal motivo, es de interés conocer el impacto de las dificultades económicas que pudieron haber experimentado las personas usuarias para realizar los pagos de sus productos de crédito en los indicadores de satisfacción, recomendación y problemas. Para identificar a este grupo de personas usuarias, 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-19.⁹ En 2022, el mayor porcentaje de personas usuarias que tuvo alguna dificultad económica derivada de la contingencia del Covid-19 para realizar el pago de su crédito se presentó en el grupo de personas usuarias de crédito hipotecario (32.9 por ciento).

⁹ 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?"

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 33. Porcentaje de personas usuarias que tuvieron alguna dificultad para realizar el pago de sus créditos debido al Covid-19



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

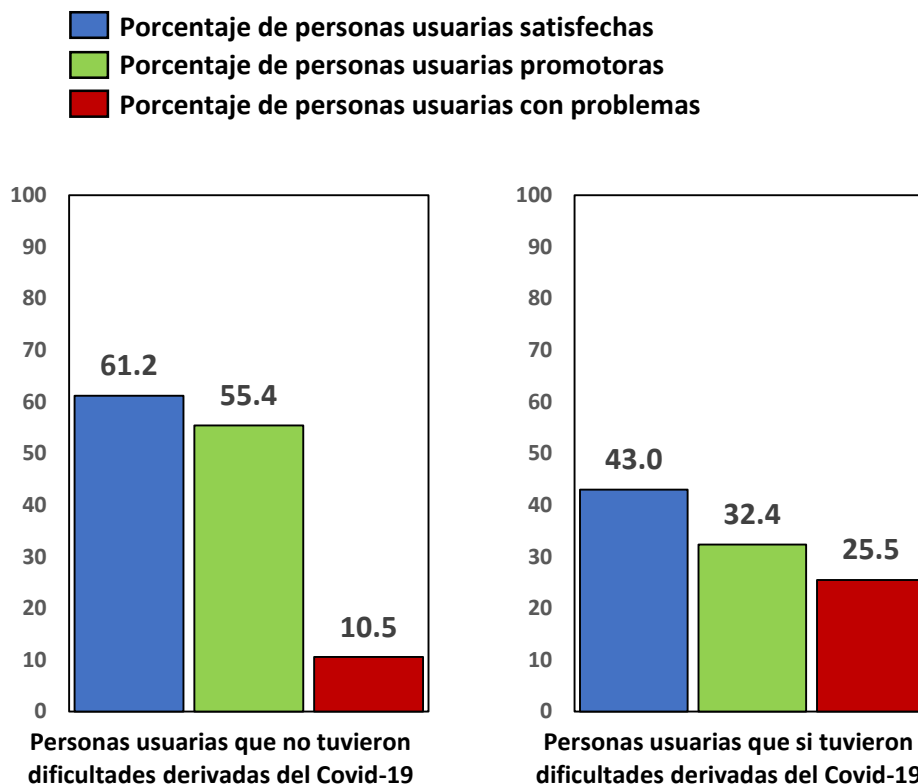
Nota: Para conocer los errores teóricos máximos de cada servicio, ver Sección 7.

Respecto a los distintos indicadores de satisfacción, recomendación y problemas, al comparar a las personas usuarias que, debido al Covid-19 tuvieron alguna dificultad económica para realizar los pagos de sus distintos créditos con el resto de las personas encuestadas, se observó que un menor porcentaje de las primeras se clasificó como promotoras y satisfechas, mientras que un mayor porcentaje se clasificó como personas usuarias con problemas.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 34. Porcentaje de personas usuarias satisfechas para el grupo que tuvo dificultades por el Covid-19



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

5.5 Razón de apertura de cuenta

A las personas usuarias 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 de la persona usuaria, sino porque dicha apertura es requerida por la empresa empleadora de quien va a utilizar la cuenta o por la institución financiera cuando se solicita otro servicio adicional:

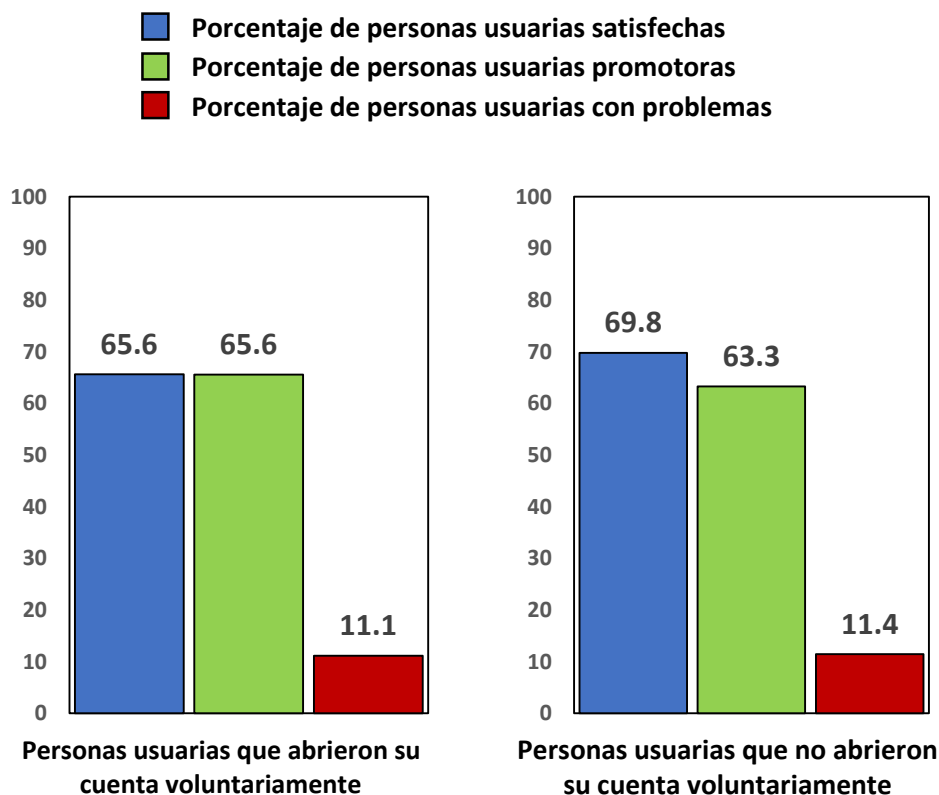
- El 44.3 por ciento de las personas usuarias dijo haber abierto su cuenta por voluntad propia.
- El 53.2 por ciento de las personas usuarias dijo que se la abrieron en su trabajo o escuela.
- El 2.4 por ciento dijo haberlo hecho porque la institución financiera otorgante le pidió hacerlo para tener acceso a otro servicio como un crédito.

Al comparar los indicadores de satisfacción para el grupo de personas usuarias que abrieron su cuenta voluntariamente y para las que no lo hicieron voluntariamente, se observó un mayor porcentaje de personas usuarias satisfechas entre las que no abrieron su cuenta de manera voluntaria. Asimismo, para el grupo de personas que abrió su cuenta por voluntad propia, el porcentaje de personas usuarias promotoras es mayor, mientras que el porcentaje de personas usuarias con problemas es menor.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 35. Indicadores de satisfacción para personas usuarias de cuenta de depósito o ahorro por motivo de apertura de la cuenta



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

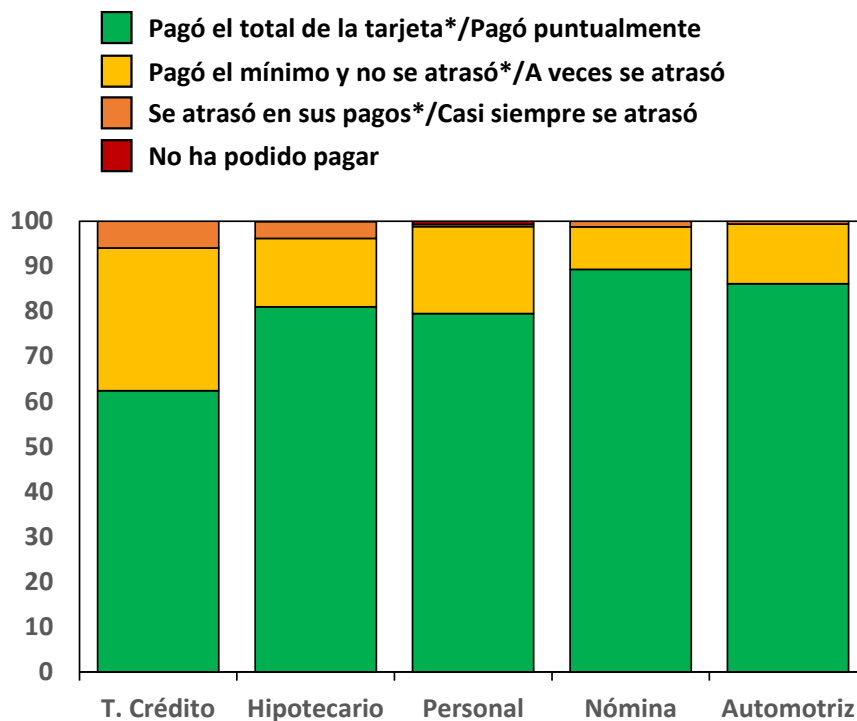
5.6 Satisfacción de acuerdo al comportamiento de pago de las personas usuarias de servicios de crédito

A las personas usuarias de productos de crédito se les preguntó sobre su comportamiento de pago en el último año. La Gráfica 36 muestra la clasificación de sus comportamientos de pago para los distintos tipos de crédito durante 2022. Los créditos de nómina, un tipo de crédito donde el pago se descuenta directamente de la nómina de la persona trabajadora, son los que tienen el mayor porcentaje de personas usuarias que pagaron puntualmente (89.3 por ciento), mientras que las tarjetas de crédito, un tipo de crédito donde el pago es una decisión que recae enteramente en la persona usuaria que tiene la flexibilidad de realizar pagos parciales del saldo del crédito (una característica de los créditos revolventes), se observó el menor porcentaje de personas usuarias que realizaron el pago total (62.4 por ciento).

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 36. Comportamiento de pago de las personas usuarias de servicios financieros



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

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

* Aplica únicamente para personas usuarias de tarjetas de crédito.

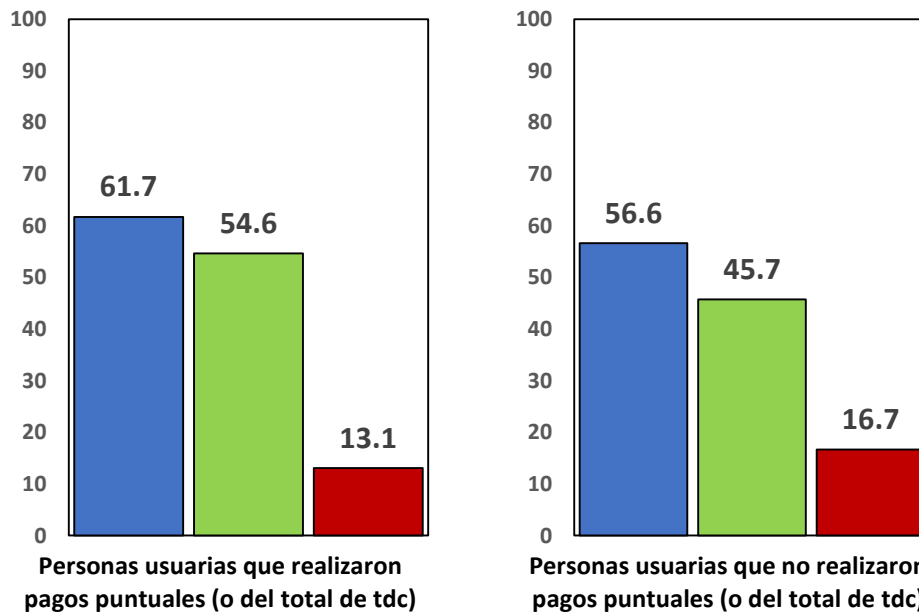
El grupo de personas usuarias que no realizaron sus pagos puntualmente (o que no pagaron la deuda total de sus tarjetas de crédito) presentó un menor porcentaje de personas usuarias satisfechas, un menor porcentaje de personas usuarias promotoras y un mayor porcentaje de personas usuarias con problemas.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 37. Porcentaje de personas usuarias satisfechas de acuerdo al comportamiento de pago

- Porcentaje de personas usuarias satisfechas
- Porcentaje de personas usuarias promotoras
- Porcentaje de personas usuarias con problemas



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

5.7 Confianza en autoridades

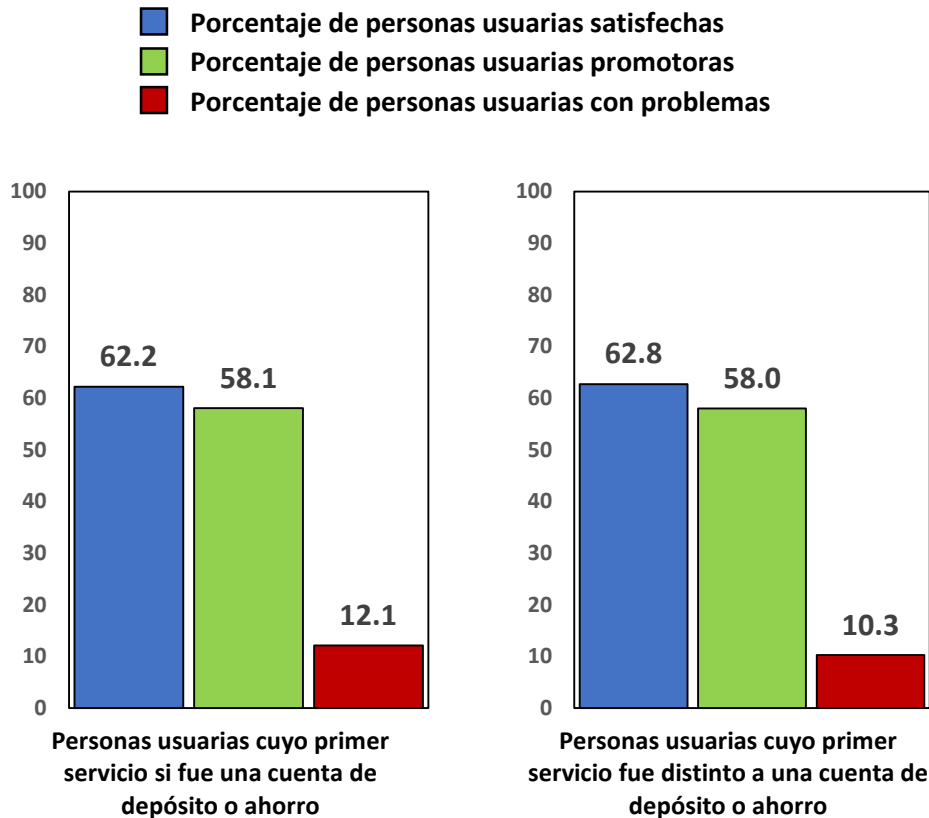
A todas las personas usuarias se les preguntó si, en caso de tener un problema con algún producto financiero contratado, confiarían en que las autoridades podrían ayudarles a solucionar su problema, utilizando una escala entre cero y diez, donde cero significa que la persona usuaria no confía en absoluto y diez significa que confía totalmente. Clasificando a las personas usuarias que confían más como aquellas que contestaron con calificaciones entre siete y diez, se observó que el 27.4 por ciento de las personas usuarias se encuentra dentro de esta categoría.

Al considerar los indicadores de satisfacción, recomendación y problemas, se observa que el porcentaje de personas usuarias satisfechas y el porcentaje de personas usuarias promotoras es mayor para el grupo de personas que confían más en las autoridades, además, este grupo presenta un menor porcentaje de personas usuarias con problemas.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 38. Indicadores de satisfacción por grado de confianza en las autoridades



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

5.8 Llamadas telefónicas

A las personas entrevistadas se les preguntó, adicionalmente, sobre el desagrado que experimentan 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 79.3 por ciento de las personas usuarias expresó sentir desagrado por recibir llamadas telefónicas de este tipo (calificaciones entre cero y seis).¹⁰

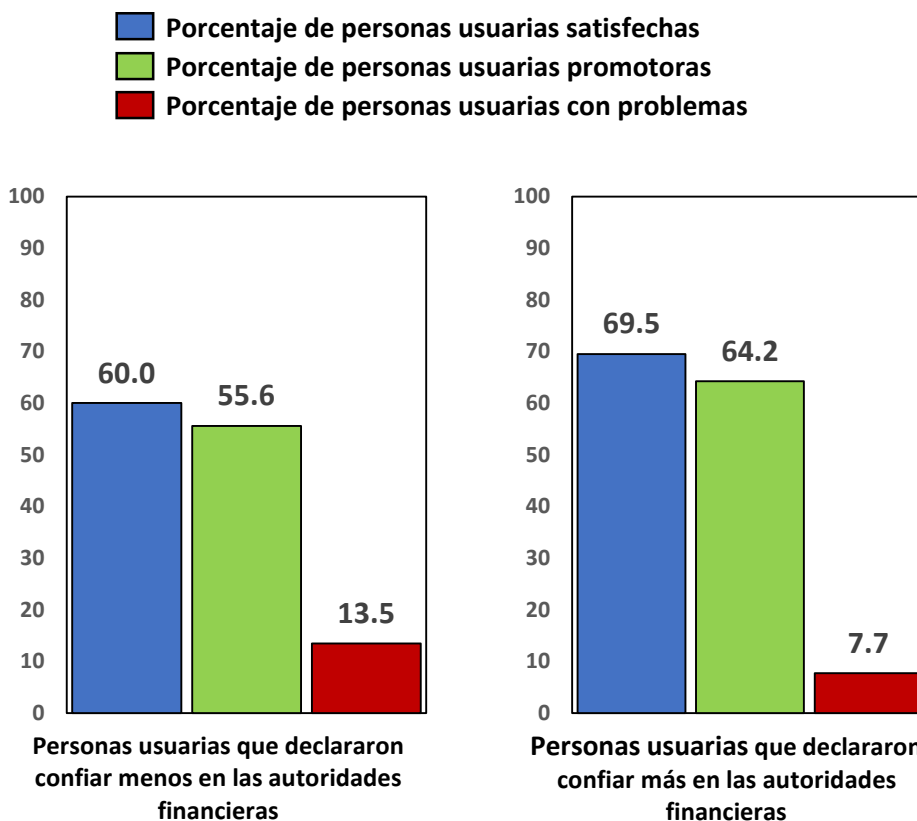
Respecto a los indicadores de satisfacción, las personas usuarias a quienes les desagradan las llamadas telefónicas son el grupo con el menor porcentaje de satisfacción y el menor porcentaje de promoción, además de que son el grupo con el mayor porcentaje de personas usuarias que también presentaron problemas.

¹⁰ La pregunta es la siguiente: “Cuando alguna institución financiera le contacta vía telefónica para ofrecerle un producto, beneficio o promoción, del 0 al 10 ¿qué tan agradables o desagradables le parecen estas llamadas? (Donde 0 es “muy desagradable” y 10 es “muy agradable”)”

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 39. Indicadores de satisfacción por nivel de agrado de llamadas telefónicas por parte de bancos e instituciones financieras



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2022.

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

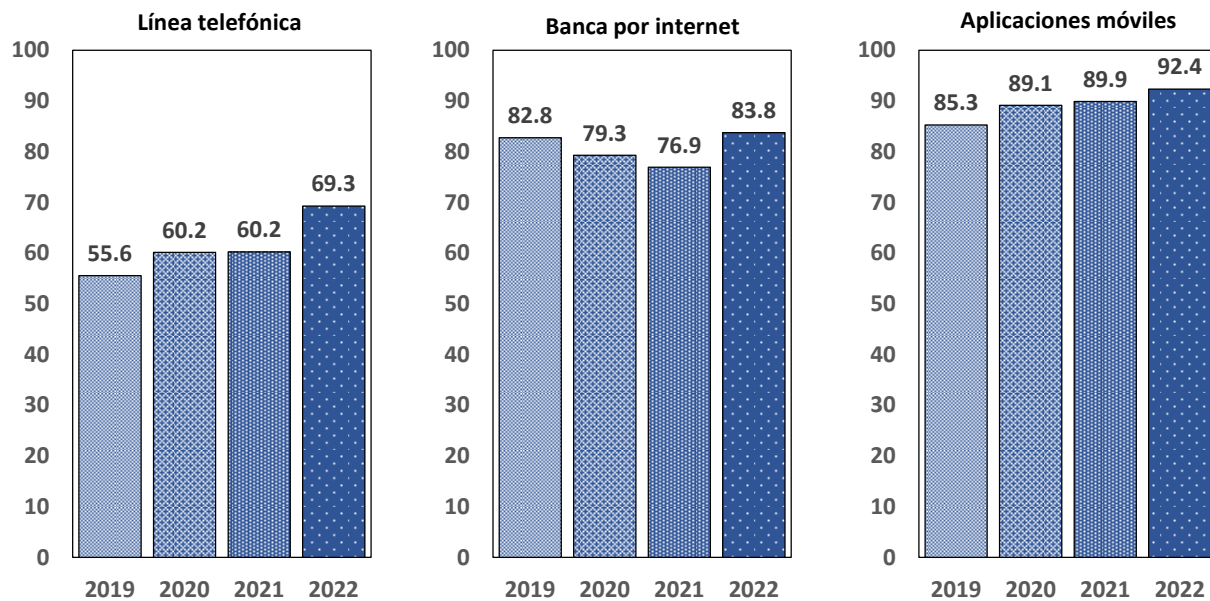
En la encuesta, a las personas entrevistadas se les preguntó sobre la facilidad de utilizar canales de atención provistos por las instituciones financieras, tales como línea telefónica, banca por internet y aplicaciones móviles. Para ello, se utilizó una escala entre cero y diez, donde cero significa 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 las personas usuarias y multiplicados por 10 para tener una escala entre cero y cien.

En 2022, las aplicaciones móviles obtuvieron, nuevamente, el indicador más elevado (92.4) mientras que la línea telefónica sigue siendo el canal con el indicador más bajo (69.3). Respecto al año anterior, los tres canales de acceso presentaron un aumento en el indicador.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 40. Índices de facilidad de uso



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Servicios Financieros 2019-2022.

A las personas usuarias de cuenta de ahorro o depósito y tarjeta de crédito se les realizaron dos preguntas relacionadas a problemas con el pago con 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, algún establecimiento le cobró alguna comisión o hizo un cargo adicional por el uso de este medio de pago.

En 2022, se encontró que:¹¹

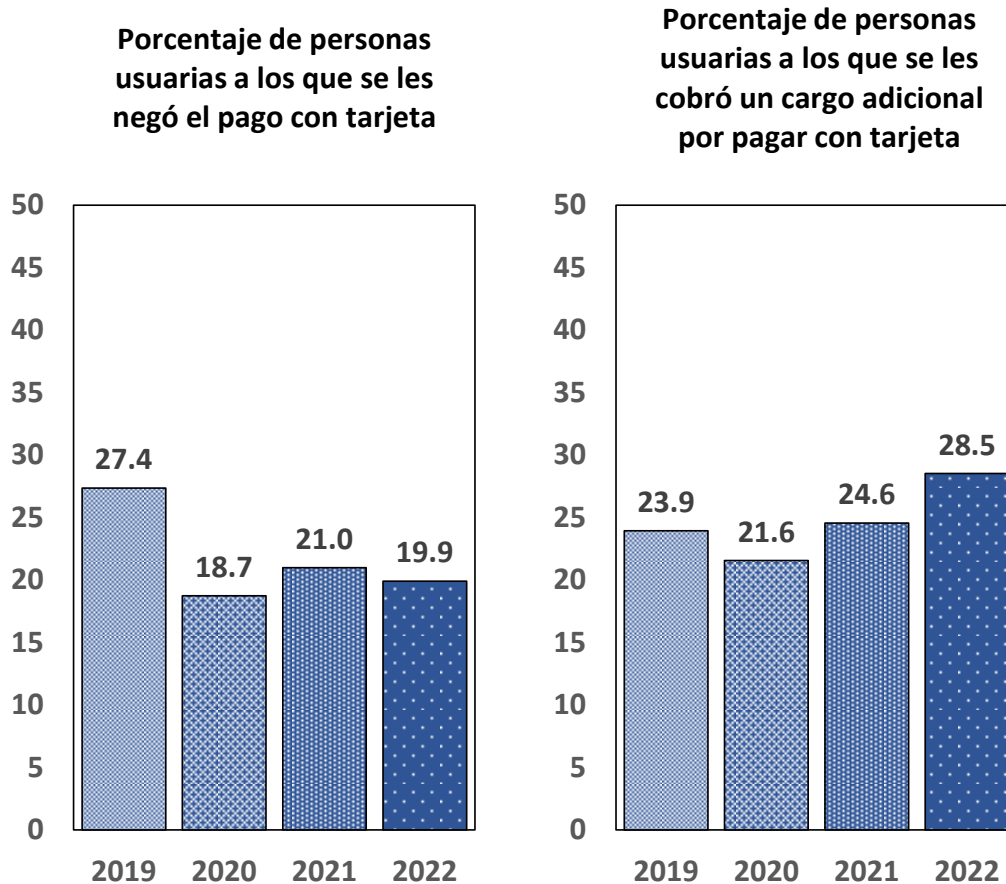
- Al **19.9 por ciento** de las personas usuarias de tarjetas de débito y tarjetas de crédito le sucedió que algún establecimiento **no le aceptó este medio de pago**. Respecto a 2021, se presentó una disminución de 1.1 puntos porcentuales.
- Al **28.5 por ciento** de las personas usuarias de tarjetas de débito y tarjetas de crédito el establecimiento le cobró **alguna comisión adicional** por pagar con su tarjeta en establecimientos comerciales. Respecto a 2021, hubo un aumento de 3.9 puntos porcentuales.

¹¹ Estas cifras corresponden a las personas usuarias independientemente de si únicamente tenían tarjeta de débito, tarjeta de crédito, o ambas.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 41. Problemas relacionados con el pago con tarjeta



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos Servicios Financieros 2019-2022.

Adicionalmente, a las personas usuarias 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 63.8 por ciento de las personas encuestadas con cuenta de ahorro o depósito dijo no saber de la existencia de esta institución (IPAB).

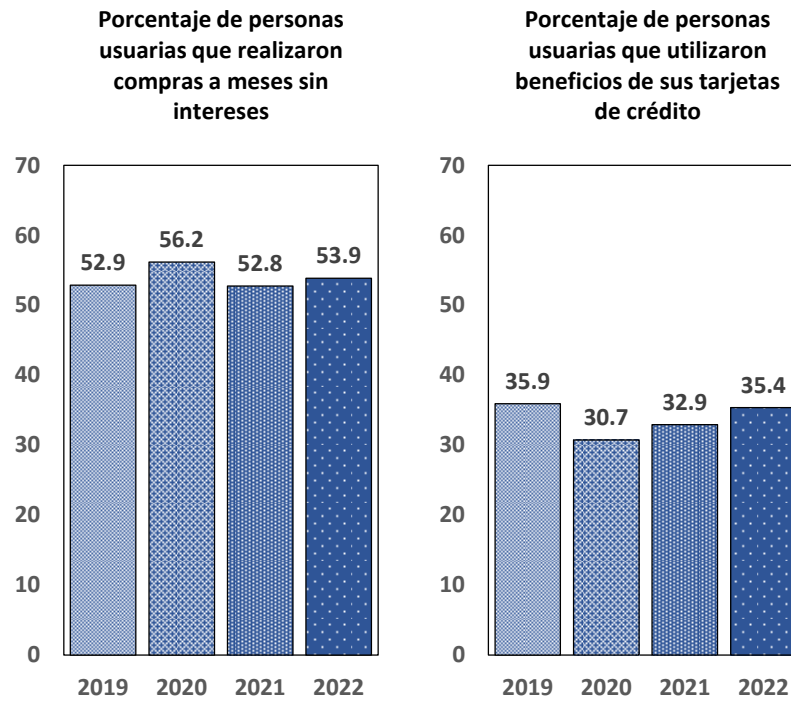
Por otro lado, a las personas usuarias de tarjeta de crédito se les preguntó si en el último año (anterior al levantamiento de la encuesta) habían realizado compras a meses sin intereses o habían hecho uso de beneficios como puntos, descuentos especiales, facilidades para viajar, preventas, etc.

- El 53.9 por ciento de las personas usuarias de tarjeta de crédito dijo haber hecho compras a meses sin intereses. Lo anterior representó un aumento de 1.1 puntos porcentuales con respecto a 2021.
- El 35.4 de las personas usuarias de tarjeta de crédito dijo haber hecho uso de beneficios. Lo anterior representó un aumento de 2.5 puntos porcentuales con respecto a 2021.

Uso Público

Información de acceso público.

Gráfica 42. Compras a meses sin intereses y uso de beneficios



Fuente: Banco de México, Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2019-2022.

Uso Público

Información de acceso público.

7. Apéndice: Información metodológica

7.1 Diseño muestral de las encuestas

La *Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Personas Usuarias de Productos y 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 tienen, al menos, un producto financiero de interés (cuenta de ahorro, de depósito, de nómina, tarjeta de débito, tarjeta de crédito bancaria, crédito hipotecario o de vivienda, crédito personal, crédito de nómina o crédito automotriz).

La metodología de captación de información de la encuesta fue una entrevista individual cara a cara en la vivienda de la persona entrevistada usando dispositivos móviles y con monitoreo de auditoría remota.

El marco muestral fue el listado de localidades de 50,000 habitantes o más, comprendidas 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 con 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 AGEB, de tercera las manzanas, de cuarta las cuadras y de quinta las viviendas. Finalmente, de manera aleatoria simple se seleccionan, como sexta etapa, el hogar y, como séptima, la unidad última de observación: la persona.

Para el 2022, 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 género, 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. 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.
- Personas usuarias de, al menos, un servicio financiero.

Lo anterior representa, en la ENIF 2021, una población total de 37,020,804 personas.

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

Uso Público

Información de acceso público.

GÉNERO	CASOS			
	2019	2020	2021	2022
FEMENINO	1,008	1,012	997	991
MASCULINO	1,052	1,058	1,073	1,069
TOTAL	2,060	2,070	2,070	2,060

EDAD	CASOS			
	2019	2020	2021	2022
18-25	360	362	361	361
26-35	459	462	515	513
36-45	477	478	432	428
45-70	764	768	762	758
TOTAL	2,060	2,070	2,070	2,060

ESCOLARIDAD	CASOS			
	2019	2020	2021	2022
SIN ESCOLARIDAD	24	25	18	19
BÁSICA	731	734	676	674
MEDIA SUPERIOR	449	451	556	552
SUPERIOR	856	860	820	815
TOTAL	2,060	2,070	2,070	2,060

ACTIVIDAD ECONÓMICA	CASOS			
	2019	2020	2021	2022
PEA	1,535	1,542	1,637	1,629
PEI	525	528	433	431
TOTAL	2,060	2,070	2,070	2,060

En concordancia con los objetivos del estudio, se consideraron cuotas por tipo de producto 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 2022 se estableció un tamaño de muestra mínimo de 412 entrevistas para cada tipo de producto, con el fin de obtener un error muestral teórico máximo de $\pm 4.82\%$ para cada tipo de servicio financiero y $\pm 2.15\%$ global 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		2022	
	Observaciones	Error muestral máximo	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%	1,746	2.3%
Tarjeta de crédito bancaria	544	4.2%	553	4.2%	649	3.8%	547	4.2%
Crédito hipotecario	422	4.8%	484	4.5%	531	4.3%	448	4.6%
Crédito personal	498	4.4%	450	4.6%	457	4.6%	433	4.7%
Crédito de nómina	398	4.9%	382	4.9%	384	5.0%	398	4.9%
Crédito automotriz	128	8.7%	123	8.8%	120	8.9%	106	9.5%

Uso Público

Información de acceso público.

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 perteneciera una "persona" (la Unidad Septenaria de Muestreo, USEM) que aceptara participar en el estudio. En caso de que en una vivienda no se pudiera contactar a una persona respondiente, se reemplazaba la vivienda por una vivienda contigua.

En cada hogar seleccionado se realizó una sola entrevista. La selección inicial de la persona entrevistada 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 hubiera deseado participar, se sustituyó por otra persona integrante del hogar. En caso de que en el hogar no se encontrara ninguna persona elegible (que cumpliera con la edad requerida y 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 una nueva persona.

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 utilizaron estimadores corregidos por factores de expansión calculados como el inverso de la probabilidad de selección de cada persona aplicando un factor de corrección, primeramente, por la población objetivo de cada subregión, posteriormente, por mesoregión, después, por condición de actividad económica y por tipo de producto financiero y, finalmente, por género, edad y escolaridad. Los estimadores son generalizados para un total de población de 37,020,804 correspondiente a la población objetivo del estudio.

7.4 Cálculo de indicadores

Para evaluar la experiencia de las personas usuarias 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 personas usuarias 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 la persona usuaria respondió no saber la respuesta o donde declinó la respuesta.

Uso Público

Información de acceso público.

7.4.1 Índices basados en porcentajes

En esta categoría se encuentran los tres indicadores principales de este reporte: porcentaje de personas usuarias satisfechas, porcentaje de personas usuarias promotoras y porcentaje de personas usuarias con problemas.

Para obtener los indicadores, se suman los factores de expansión de las personas de la categoría en cuestión y se divide entre la suma de los factores de expansión de todas las personas:

$$\% \text{ Categoría}_j = \frac{\sum_{i=1}^n w_{ij}}{\sum_{i=1}^n w_i}$$

Donde:

$\% \text{ Categoría}_j$ = porcentaje de la población representado por la categoría j .

w_{ij} = factor de expansión asignado a la persona 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 fue escalada en un rango entre cero y cien, al multiplicar por 10 las calificaciones dadas por las personas usuarias. 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 personas usuarias representado por cada persona entrevistada):

$$IS = \frac{\sum_{i=1}^n w_i * Rees_i}{\sum_{i=1}^n w_i}$$

Donde:

IS = Índice basado en promedio.

$Rees_i$ = respuesta reescalada de la persona i .

w_i = factor de expansión asignado a la persona i .

Uso Público

Información de acceso público.

8. Tabulados

8.1 Tabulados de preguntas generales 2022

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	761	9	65	74	26	2,331	911	2,274	8,653	5,423	16,379	114	
	Relativo	2.1	0.0	0.2	0.2	0.1	6.3	2.5	6.1	23.4	14.6	44.2	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	7,719	29,302	0										
	Relativo	20.8	79.2	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	1,312	134	75	168	134	385	364	420	729	686	3,308	3	
	Relativo	17.0	1.7	1.0	2.2	1.7	5.0	4.7	5.4	9.5	8.9	42.9	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	8,493	28,527	0										
	Relativo	22.9	77.1	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	395	40	15	42	55	618	49	426	1,757	432	4,536	129	
	Relativo	4.7	0.5	0.2	0.5	0.6	7.3	0.6	5.0	20.7	5.1	53.4	1.5	
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	19,577	17,444	0										
	Relativo	52.9	47.1	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	372	1	45	63	15	342	59	377	2,614	2,003	13,685	0	
	Relativo	1.9	0.0	0.2	0.3	0.1	1.7	0.3	1.9	13.4	10.2	69.9	0.0	
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	6,892	244	950	1,245	921	7,423	2,260	3,825	6,110	1,605	5,317	229	

Uso Público

Información de acceso público.

Relativo		18.6	0.7	2.6	3.4	2.5	20.1	6.1	10.3	16.5	4.3	14.4	0.6		
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 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	3,560	4,115	27,614	1,732										
	Relativo	9.6	11.1	74.6	4.7										
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	6,683	16,279	656	13,402										
	Relativo	18.1	44.0	1.8	36.2										
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	21,517	13,724	1,633	147										
	Relativo	58.1	37.1	4.4	0.4										
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	5,748	3	230	291	662	4,350	623	2,413	4,830	1,767	15,645	459		
	Relativo	15.5	0.0	0.6	0.8	1.8	11.7	1.7	6.5	13.0	4.8	42.3	1.2		
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	9,745	49	426	470	730	3,719	913	1,755	4,421	2,976	10,927	888		
	Relativo	26.3	0.1	1.2	1.3	2.0	10.0	2.5	4.7	11.9	8.0	29.5	2.4		
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	5,618	58	233	778	327	4,565	1,336	1,805	5,281	2,856	13,916	248		
	Relativo	15.2	0.2	0.6	2.1	0.9	12.3	3.6	4.9	14.3	7.7	37.6	0.7		
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	20,793	275	1,208	795	1,055	4,285	945	1,851	2,399	205	2,909	300		
	Relativo	56.2	0.7	3.3	2.1	2.9	11.6	2.6	5.0	6.5	0.6	7.9	0.8		
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	15,936	192	845	1,015	1,799	5,039	1,365	1,638	3,378	449	4,774	592		

Uso Público

Información de acceso público.

Relativo		43.0	0.5	2.3	2.7	4.9	13.6	3.7	4.4	9.1	1.2	12.9	1.6	
Cuál de las siguientes instituciones públicas es la encargada de proteger a los usuarios de servicios financieros?		CNBV	Condusuf	Banxico	Profeco	No sabe								
Total	Absoluto	2,916	13,241	3,554	11,608	5,703								
	Relativo	7.9	35.8	9.6	31.4	15.4								
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	3,772	5,234	2,731	2,927	1,438	384	1,622	18,913					
	Relativo	10.2	14.1	7.4	7.9	3.9	1.0	4.4	51.1					
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, (tc.)		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	16,433	20,463	125										
	Relativo	44.4	55.3	0.3										
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	11,021	5,653	3,748	4,813	11,787								
	Relativo	29.8	15.3	10.1	13.0	31.8								

Uso Público

Información de acceso público.

8.2 Tabulados para personas usuarias de cuentas de depósito y ahorro 2022

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	649	113	101	86	96	1,285	508	1,533	6,446	4,579	19,117	8	
	Relativo	1.9	0.3	0.3	0.2	0.3	3.7	1.5	4.4	18.7	13.3	55.4	0.0	
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares o 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	2,235	23	389	189	156	1,602	949	1,638	4,967	4,298	17,568	507	
	Relativo	6.5	0.1	1.1	0.5	0.5	4.6	2.7	4.7	14.4	12.4	50.9	1.5	
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	5,324	1,340	3,606	1,180	1,178	3,493	680	872	672	447	10,918	3,849	962
	Relativo	15.4	3.9	10.4	3.4	3.4	10.1	2.0	2.5	1.9	1.3	31.6	11.1	2.8
Su cuenta le paga rendimientos o intereses?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	3,424	30,245	851										
	Relativo	9.9	87.6	2.5										
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	532	148	111	256	127	856	202	177	420	79	499	19	
	Relativo	15.5	4.3	3.2	7.5	3.7	25.0	5.9	5.2	12.3	2.3	14.6	0.5	
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	1,362	36	6	82	72	732	146	571	2,301	2,455	24,590	2,148	20
	Relativo	3.9	0.1	0.0	0.2	0.2	2.1	0.4	1.7	6.7	7.1	71.2	6.2	0.1
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	La cuenta no tiene tarjeta	No sabe cómo realizar compras con la tarjeta	NS/NC							
Total	Absoluto	32,373	27	1,192	304	73	552							
	Relativo	93.8	0.1	3.5	0.9	0.2	1.6							
¿En los últimos doce meses ha visitado alguna sucursal de ...?		Si	No											
Total	Absoluto	23,115	11,406											
	Relativo	67.0	33.0											
Por favor piense en la última vez que visitó alguna sucursal de Del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	

Uso Público

Información de acceso público.

con el servicio que le dieron en la sucursal?														
Total	Absoluto	752	0	129	83	146	1,061	356	1,710	3,464	2,515	12,869	30	
	Relativo	3.3	0.0	0.6	0.4	0.6	4.6	1.5	7.4	15.0	10.9	55.7	0.1	
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	2,264	622	2,439	1,911	718	2,978	492	1,435	1,036	262	8,829	129	
	Relativo	9.8	2.7	10.6	8.3	3.1	12.9	2.1	6.2	4.5	1.1	38.2	0.6	
En los últimos doce meses ha utilizado algún cajero automático e ...?		Si	No											
Total	Absoluto	27,955	6,566											
	Relativo	81.0	19.0											
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	832	14	19	365	256	609	193	888	3,024	3,069	18,685	0	
	Relativo	3.0	0.0	0.1	1.3	0.9	2.2	0.7	3.2	10.8	11.0	66.8	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	319	10	8	0	15	404	100	487	1,326	2,215	23,033	39	
	Relativo	1.1	0.0	0.0	0.0	0.1	1.4	0.4	1.7	4.7	7.9	82.4	0.1	
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	2,367	793	2,031	644	294	1,859	730	852	1,904	704	15,720	57	
	Relativo	8.5	2.8	7.3	2.3	1.1	6.7	2.6	3.0	6.8	2.5	56.2	0.2	
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	3,835	30,686	0										
	Relativo	11.1	88.9	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NI										
Total	Absoluto	2,138	1,697	0										
	Relativo	55.7	44.3	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	6,574	25,799	2,148										
	Relativo	19.0	74.7	6.2										

Uso Público

Información de acceso público.

¿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	9,022	23,351	2,148									
	Relativo	26.1	67.6	6.2									
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el tipo de su cuenta de ...?		No aplica (cuenta de ayuda de gobierno)	Cuenta o tarjeta de nómina	Cuenta o tarjeta de pensión	Cuenta de ahorro	Cuenta de cheques/débito	Depósito o inversión a plazo fijo	Tarjeta de crédito	NS/NI				
Total	Absoluto	3,189	16,084	2,142	8,077	4,522	437	3	67				
	Relativo	9.2	46.6	6.2	23.4	13.1	1.3	0.0	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	3,189	13,881	16,655	758	39							
	Relativo	9.2	40.2	48.2	2.2	0.1							
¿Cuánta confianza que para realizar un pago en 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	13,501	204	362	654	473	3,235	924	1,603	2,484	935	8,577	1,569
	Relativo	39.1	0.6	1.0	1.9	1.4	9.4	2.7	4.6	7.2	2.7	24.8	4.5
¿Se puede dar el caso de que los bancos o instituciones financieras cobren, ¿sabe que existe una institución que protegería sus ahorros en ese caso?		Si	No	NS/NI									
Total	Absoluto	12,482	22,039	0									
	Relativo	36.2	63.8	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	672	598	3,590	13,719	15,938	2						
	Relativo	1.9	1.7	10.4	39.7	46.2	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	154	132	0	0	0	68	120	141	183	143	1,466	34
	Relativo	6.3	5.4	0.0	0.0	0.0	2.8	4.9	5.8	7.5	5.9	60.0	1.4
Del 0 al 10, ¿qué tanto recomendaría a ... a sus familiares o amigos para abrir o solicitar una cuenta?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Total	Absoluto	603	0	13	50	5	65	10	64	172	177	896	387
	Relativo	24.7	0.0	0.5	2.0	0.2	2.7	0.4	2.6	7.1	7.3	36.7	15.8

Uso Público

Información de acceso público.

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	181	2,260											
	Relativo	7.4	92.6											
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No											
Total	Absoluto	34	148											
	Relativo	18.7	81.3											
En los últimos doce meses ha visitado alguna sucursal de ...?		Si	No											
Total	Absoluto	1,299	1,143											
	Relativo	53.2	46.8											
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	116	63	0	0	14	53	73	0	125	236	609	9	
	Relativo	8.9	4.9	0.0	0.0	1.1	4.1	5.6	0.0	9.6	18.2	46.9	0.7	
En los últimos doce meses ha utilizado algún cajero automático de ...?		Si	No											
Total	Absoluto	1,287	1,155											
	Relativo	52.7	47.3											
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	209	0	0	2	0	98	0	32	103	181	661	0	
	Relativo	16.3	0.0	0.0	0.1	0.0	7.6	0.0	2.5	8.0	14.1	51.4	0.0	

Uso Público

Información de acceso público.

8.3 Tabulados para personas usuarias de tarjetas de crédito 2022

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	150	77	4	0	118	500	250	872	1,915	1,234	4,439	30	
	Relativo	1.6	0.8	0.0	0.0	1.2	5.2	2.6	9.1	20.0	12.9	46.3	0.3	
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	810	5	29	88	173	714	353	518	1,676	993	4,033	197	
	Relativo	8.4	0.1	0.3	0.9	1.8	7.5	3.7	5.4	17.5	10.4	42.1	2.1	
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	2,216	389	1,262	876	555	1,292	146	277	277	238	1,679	333	49
	Relativo	23.1	4.1	13.2	9.1	5.8	13.5	1.5	2.9	2.9	2.5	17.5	3.5	0.5
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	2,226	724	1,497	830	450	1,160	246	258	202	258	1,387	354	
	Relativo	23.2	7.6	15.6	8.7	4.7	12.1	2.6	2.7	2.1	2.7	14.5	3.7	
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	177	63	9	41	0	69	112	394	832	1,045	6,757	69	20
	Relativo	1.8	0.7	0.1	0.4	0.0	0.7	1.2	4.1	8.7	10.9	70.5	0.7	0.2
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	1,411	8,179	0										
	Relativo	14.7	85.3	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NC										
Total	Absoluto	991	420	0										
	Relativo	70.2	29.8	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	1,934	7,587	69										

Uso Público

Información de acceso público.

Relativo		20.2	79.1	0.7									
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?		Si	No	NS/NC									
Total	Absoluto	3,247	6,274	69									
	Relativo	33.9	65.4	0.7									
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	2,066	7,512	12									
	Relativo	21.5	78.3	0.1									
Respecto a los pagos que ha hecho en cada período a su tarjeta de crédito, durante el último año, usted generalmente:		Pagó el total de la tarjeta	Pagó al menos el mínimo o y no se atrasó	Se atrasó en sus pagos	No ha podido pagar	NS/NC							
Total	Absoluto	5,632	2,854	538	0	565							
	Relativo	58.7	29.8	5.6	0.0	5.9							
¿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	4,213	118	264	302	221	1,157	137	508	848	191	1,405	226
	Relativo	43.9	1.2	2.8	3.1	2.3	12.1	1.4	5.3	8.8	2.0	14.6	2.4
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	5,727	2,708	684	446	24							
	Relativo	59.7	28.2	7.1	4.7	0.2							
En el último año usted ha realizado "Compras a meses sin intereses" con su tarjeta?		Si	No	NS/NC									
Total	Absoluto	5,165	4,406	18									
	Relativo	53.9	45.9	0.2									
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	3,391	6,187	12									
	Relativo	35.4	64.5	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	349	91	1,260	4,238	3,652	0						

Uso Público

Información de acceso público.

Relativo	3.6	0.9	13.1	44.2	38.1	0.0									
----------	-----	-----	------	------	------	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Uso Público

Información de acceso público.

8.4 Tabulados para personas usuarias de créditos hipotecarios 2022

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	665	79	35	50	80	378	99	438	1,039	203	2,364	5	
	Relativo	12.2	1.4	0.6	0.9	1.5	6.9	1.8	8.1	19.1	3.7	43.5	0.1	
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	1,068	1	46	87	13	493	181	250	640	337	2,270	47	
	Relativo	19.7	0.0	0.9	1.6	0.2	9.1	3.3	4.6	11.8	6.2	41.8	0.9	
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	2,702	191	394	373	172	586	85	78	86	18	685	0	62
	Relativo	49.7	3.5	7.3	6.9	3.2	10.8	1.6	1.4	1.6	0.3	12.6	0.0	1.1
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	2,911	156	417	289	196	425	109	180	119	15	568	50	
	Relativo	53.6	2.9	7.7	5.3	3.6	7.8	2.0	3.3	2.2	0.3	10.5	0.9	
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	13	56	63	113	413	174	268	435	219	2,988	5		
	Relativo	0.2	1.0	1.2	2.1	7.6	3.2	4.9	8.0	4.0	55.0	0.1		
En los últimos doce meses ha tenido algún problema con su crédito hipotecario que le haya hecho pensar en quejarse con ... con alguna autoridad, aunque no haya presentado la queja o reclamación?		Si	No	NS/NC										
Total	Absoluto	938	4,496	0										
	Relativo	17.3	82.7	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NC										
Total	Absoluto	574	365	0										
	Relativo	61.1	38.9	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	1,789	3,645	0										
	Relativo	32.9	67.1	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								

Uso Público

Información de acceso público.

Total	Absoluto	4,367	818	201	5	43								
	Relativo	80.4	15.1	3.7	0.1	0.8								
Comando 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	3,223	1,312	592	265	42								
	Relativo	59.3	24.1	10.9	4.9	0.8								
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	676	398	792	1,999	1,570	0							
	Relativo	12.4	7.3	14.6	36.8	28.9	0.0							

Uso Público

Información de acceso público.

8.5 Tabulados para personas usuarias de créditos personales 2022

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	75	1	4	12	0	192	52	84	407	269	1,310	0	
	Relativo	3.1	0.1	0.1	0.5	0.0	8.0	2.2	3.5	16.9	11.2	54.5	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	275	9	6	28	13	133	43	160	429	205	1,102	2	
	Relativo	11.4	0.4	0.2	1.2	0.5	5.5	1.8	6.7	17.9	8.5	45.8	0.1	
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	547	84	321	172	106	302	127	266	27	3	444	2	3
	Relativo	22.8	3.5	13.3	7.2	4.4	12.6	5.3	11.1	1.1	0.1	18.5	0.1	0.1
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	467	65	348	206	81	361	170	242	21	3	429	12	
	Relativo	19.4	2.7	14.5	8.5	3.4	15.0	7.1	10.1	0.9	0.1	17.8	0.5	
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	188	5	2	99	26	101	18	34	159	209	1,564	0	
	Relativo	7.8	0.2	0.1	4.1	1.1	4.2	0.8	1.4	6.6	8.7	65.0	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	129	2,276	0										
	Relativo	5.4	94.6	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NC										
Total	Absoluto	67	62	0										
	Relativo	51.8	48.2	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	545	1,860	0										
	Relativo	22.7	77.3	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								

Uso Público

Información de acceso público.

Total	Absoluto	1,908	464	12	16	4								
	Relativo	79.3	19.3	0.5	0.7	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	194	2,211	0										
	Relativo	8.1	91.9	0.0										
Frente a las 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	1,538	519	232	108	7								
	Relativo	64.0	21.6	9.7	4.5	0.3								
16. 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	47	47	349	906	1,051	5							
	Relativo	2.0	1.9	14.5	37.7	43.7	0.2							

Uso Público

Información de acceso público.

8.6 Tabulados para personas usuarias de créditos de nómina 2022

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	7	0	7	5	14	69	9	121	230	122	1,072	4	
	Relativo	0.4	0.0	0.4	0.3	0.8	4.2	0.5	7.3	13.9	7.4	64.6	0.2	
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	107	1	1	17	18	92	23	145	208	126	841	81	
	Relativo	6.4	0.0	0.1	1.0	1.1	5.5	1.4	8.8	12.5	7.6	50.7	4.9	
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	206	41	156	154	112	196	51	41	100	30	525	37	11
	Relativo	12.4	2.5	9.4	9.3	6.7	11.8	3.1	2.5	6.1	1.8	31.6	2.3	0.7
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	237	44	170	132	20	356	45	45	38	23	504	47	
	Relativo	14.3	2.6	10.3	7.9	1.2	21.4	2.7	2.7	2.3	1.4	30.4	2.8	
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	63	2	3	4	17	40	14	27	131	68	1,285	5	
	Relativo	3.8	0.1	0.2	0.3	1.0	2.4	0.9	1.6	7.9	4.1	77.5	0.3	
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	69	1,589	0										
	Relativo	4.2	95.8	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NC										
Total	Absoluto	56	13	0										
	Relativo	81.2	18.8	0.0										
Debido a la pandemia de Covid-19, ¿en el último año ha tenido alguna dificultad económica para poder pagar su crédito de nómina?		Si	No	NS/NC										
Total	Absoluto	88	1,571	0										
	Relativo	5.3	94.7	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								

Uso Público

Información de acceso público.

Total	Absoluto	1,477	156	21	0	5								
	Relativo	89.1	9.4	1.3	0.0	0.3								
Comando en cuenta sus condiciones económicas actuales, ¿qué tan seguro está 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	1,248	243	95	59	14								
	Relativo	75.2	14.6	5.8	3.6	0.8								
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	56	8	170	839	585	1							
	Relativo	3.3	0.5	10.2	50.6	35.3	0.1							

Uso Público

Información de acceso público.

8.7 Tabulados para personas usuarias de créditos automotrices 2022

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	19	0	0	13	0	46	23	239	249	221	680	0	
	Relativo	1.3	0.0	0.0	0.9	0.0	3.1	1.6	16.0	16.7	14.8	45.6	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	62	0	0	0	3	85	287	77	341	61	575	0	
	Relativo	4.2	0.0	0.0	0.0	0.2	5.7	19.2	5.1	22.9	4.1	38.6	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	276	126	231	118	377	145	14	30	6	0	161	0	6
	Relativo	18.5	8.5	15.5	7.9	25.3	9.7	1.0	2.0	0.4	0.0	10.8	0.0	0.4
Del 0 al 10, ¿qué tan bajas o altas le parecen las tasas de interés que le cobran por su crédito de automóvil?		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Total	Absoluto	287	121	176	186	363	138	22	30	7	0	162	0	
	Relativo	19.2	8.1	11.8	12.4	24.4	9.2	1.5	2.0	0.5	0.0	10.9	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	48	9	25	228	76	58	9	38	163	160	677	0	
	Relativo	3.2	0.6	1.7	15.3	5.1	3.9	0.6	2.6	10.9	10.7	45.4	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	356	1,135	0										
	Relativo	23.9	76.1	0.0										
¿Y presentó la queja o reclamación?		Si	No	NS/NC										
Total	Absoluto	267	90	0										
	Relativo	74.9	25.1	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	353	1,138	0										
	Relativo	23.7	76.3	0.0										

Uso Público

Información de acceso público.

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	1,284	198	9	0	0							
	Relativo	86.1	13.3	0.6	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	924	453	113	1	0							
	Relativo	62.0	30.4	7.6	0.1	0.0							
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	34	8	383	592	474							
	Relativo	2.3	0.5	25.7	39.7	31.8							

Uso Público

Información de acceso público.



BANCO DE MÉXICO®

www.banxico.org.mx

Uso Público

Información de acceso público.