

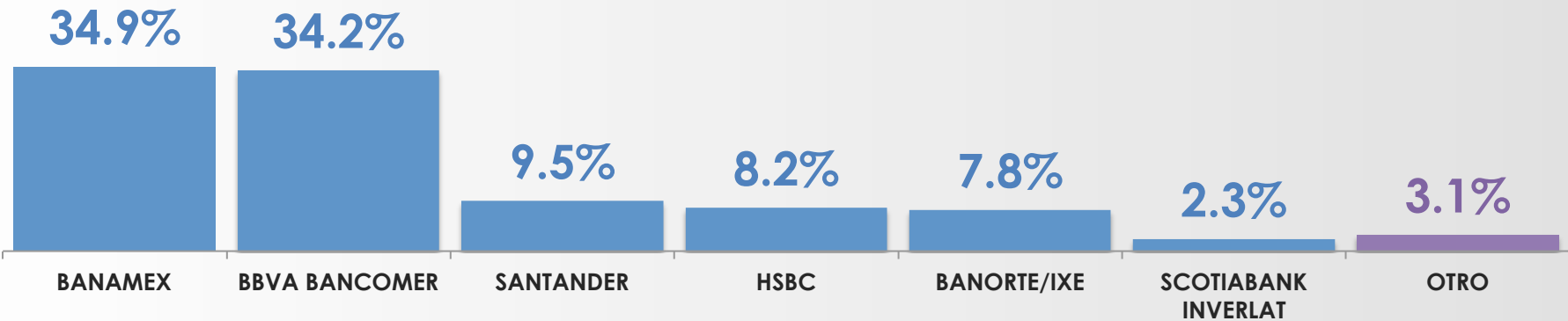


SERVICIOS BANCARIOS

17 de Abril de 2013

NOMBRE TRES BANCOS: PRIMERA MENCIÓN

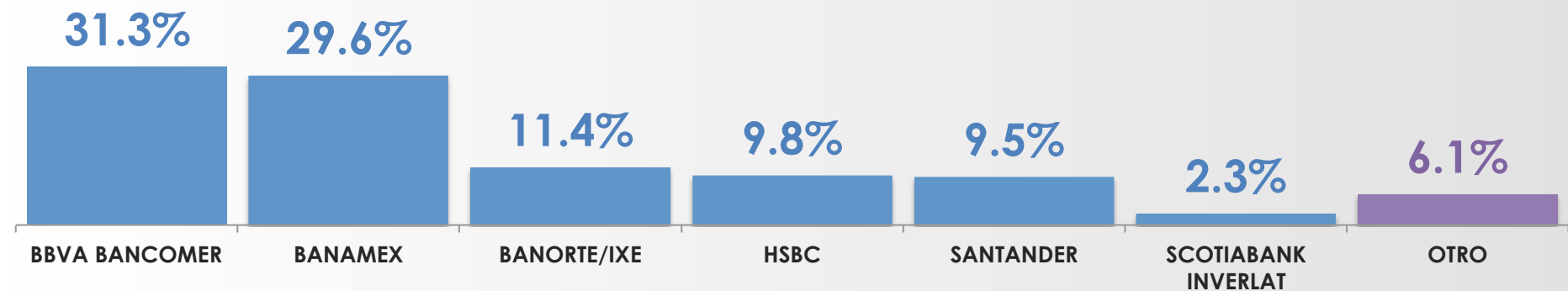
Dígame, por favor, el nombre de tres bancos o instituciones financieras que se le vengan a la mente



SEXO	BANAMEX	BBVA BANCOMER	SANTANDER	HSBC	BANORTE/ IXE	SCOTIABANK INVERLAT	OTRO
MASCULINO	34.6%	31.2%	9.7%	10.7%	9.5%	1.5%	2.8%
FEMENINO	35.1%	37.0%	9.2%	5.9%	6.3%	3.2%	3.3%

NOMBRE TRES BANCOS: SEGUNDA MENCIÓN

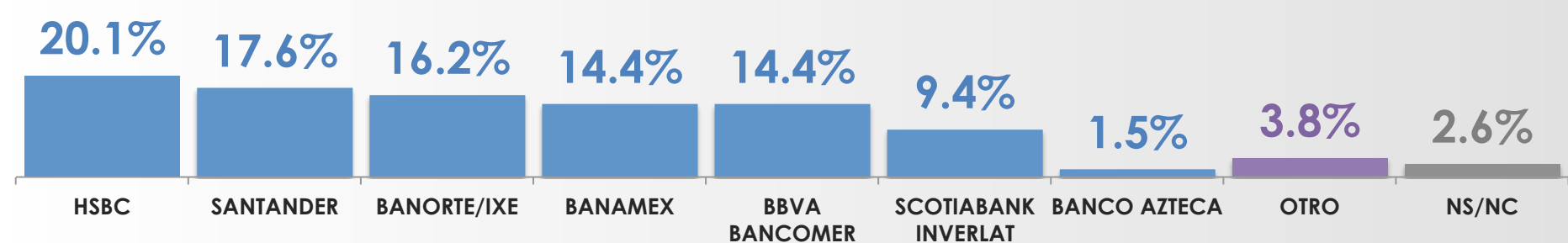
Dígame, por favor, el nombre de tres bancos o instituciones financieras que se le vengan a la mente



SEXO	BBVA BANCOMER	BANAMEX	BANORTE/ IXE	HSBC	SANTANDER	SCOTIABANK INVERLAT	OTRO
MASCULINO	33.4%	29.5%	8.5%	8.4%	10.2%	1.8%	8.2%
FEMENINO	29.3%	29.7%	14.1%	11.1%	8.9%	2.8%	4.1%

NOMBRE TRES BANCOS: TERCERA MENCIÓN

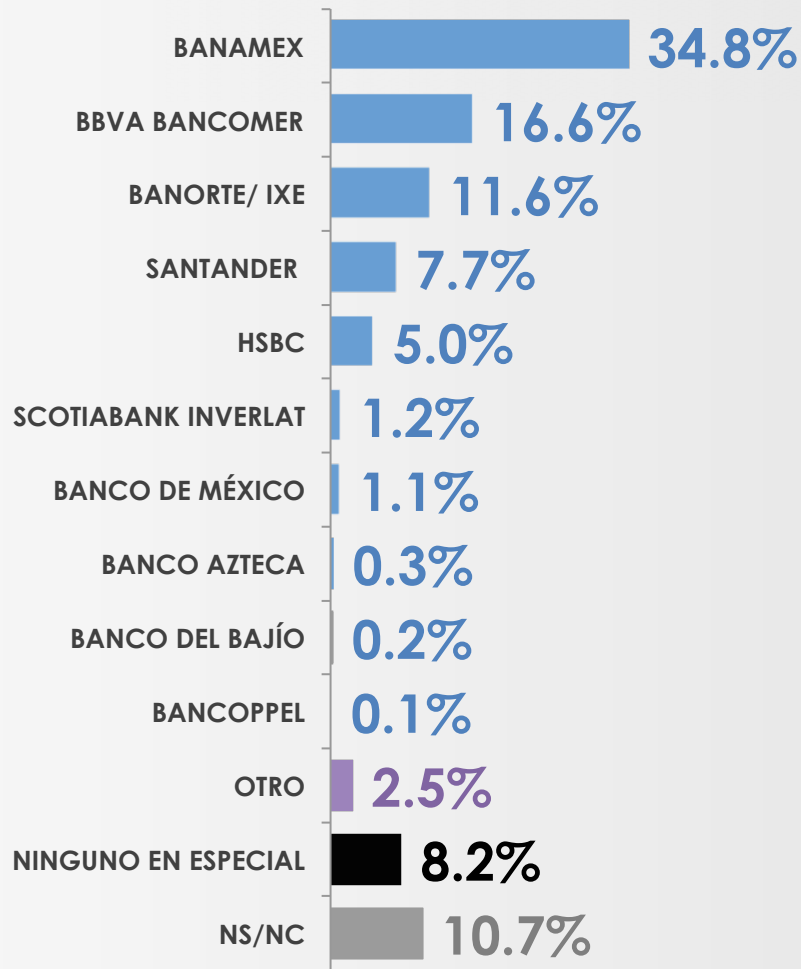
Dígame, por favor, el nombre de tres bancos o instituciones financieras que se le vengan a la mente



SEXO	HSBC	SANTANDER	BANORTE/IXE	BANAMEX	BBVA BANCOMER	SCOTIABANK INVERLAT	BANCO AZTECA	OTRO	NS/NC
MASCULINO	21.9%	15.8%	18.4%	14.7%	15.0%	6.9%	1.1%	4.3%	1.9%
FEMENINO	18.5%	19.4%	14.1%	14.1%	13.9%	11.4%	1.9%	3.4%	3.3%

MEJOR BANCO DE MÉXICO

Para usted, ¿cuál es el mejor banco que opera en México en este momento?



MEJOR BANCO DE MÉXICO



Para usted, ¿cuál es el mejor banco que opera en México en este momento?

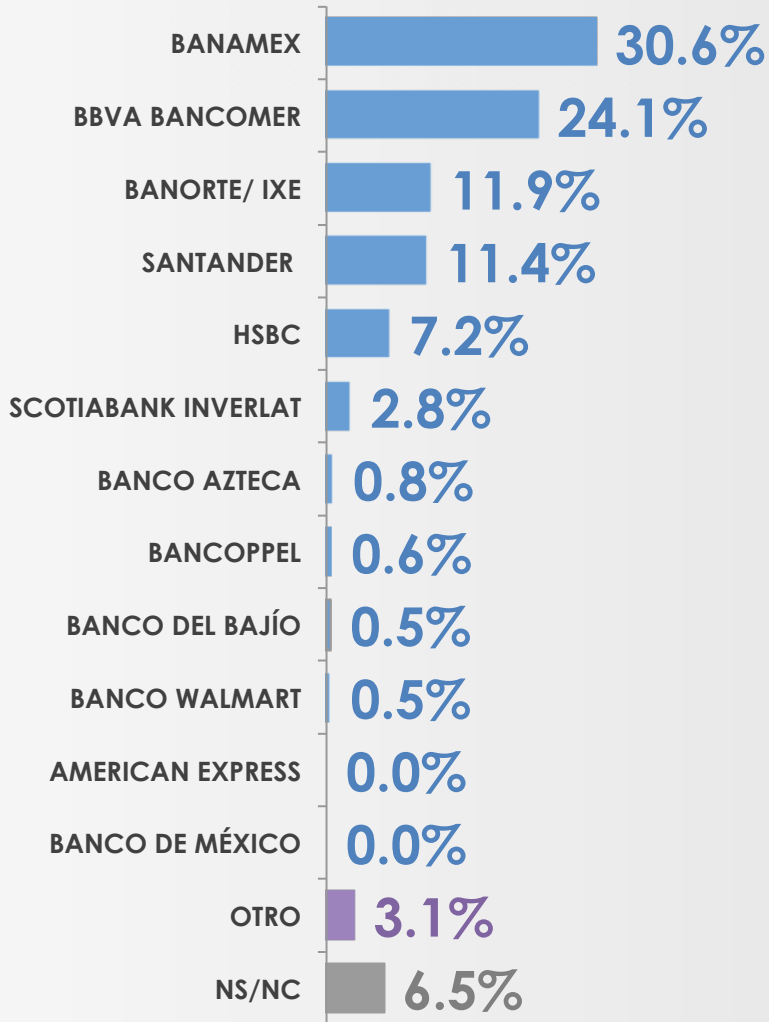
GRACIAS POR SU RESPUESTA

SEXO	BANAMEX	BBVA BANCOMER	BANORTE/ IXE	SANTANDER	HSBC	SCOTIABANK INVERLAT	BANCO DE MÉXICO
MASCULINO	35.9%	15.9%	14.3%	7.2%	4.5%	1.3%	0.0%
FEMENINO	33.7%	17.2%	9.1%	8.1%	5.4%	1.1%	2.1%

SEXO	BANCO AZTECA	BANCO DEL BAJÍO	BANCOPPEL	OTRO	NINGUNO EN ESPECIAL	NS/NC
MASCULINO	0.0%	0.0%	0.2%	1.6%	10.5%	8.6%
FEMENINO	0.5%	0.3%	0.0%	3.3%	6.0%	13.2%

INSTITUCIÓN BANCARIA USADA COMÚNMENTE

¿Y usted cuál es la institución bancaria que utiliza comúnmente?



INSTITUCIÓN BANCARIA USADA COMÚNMENTE

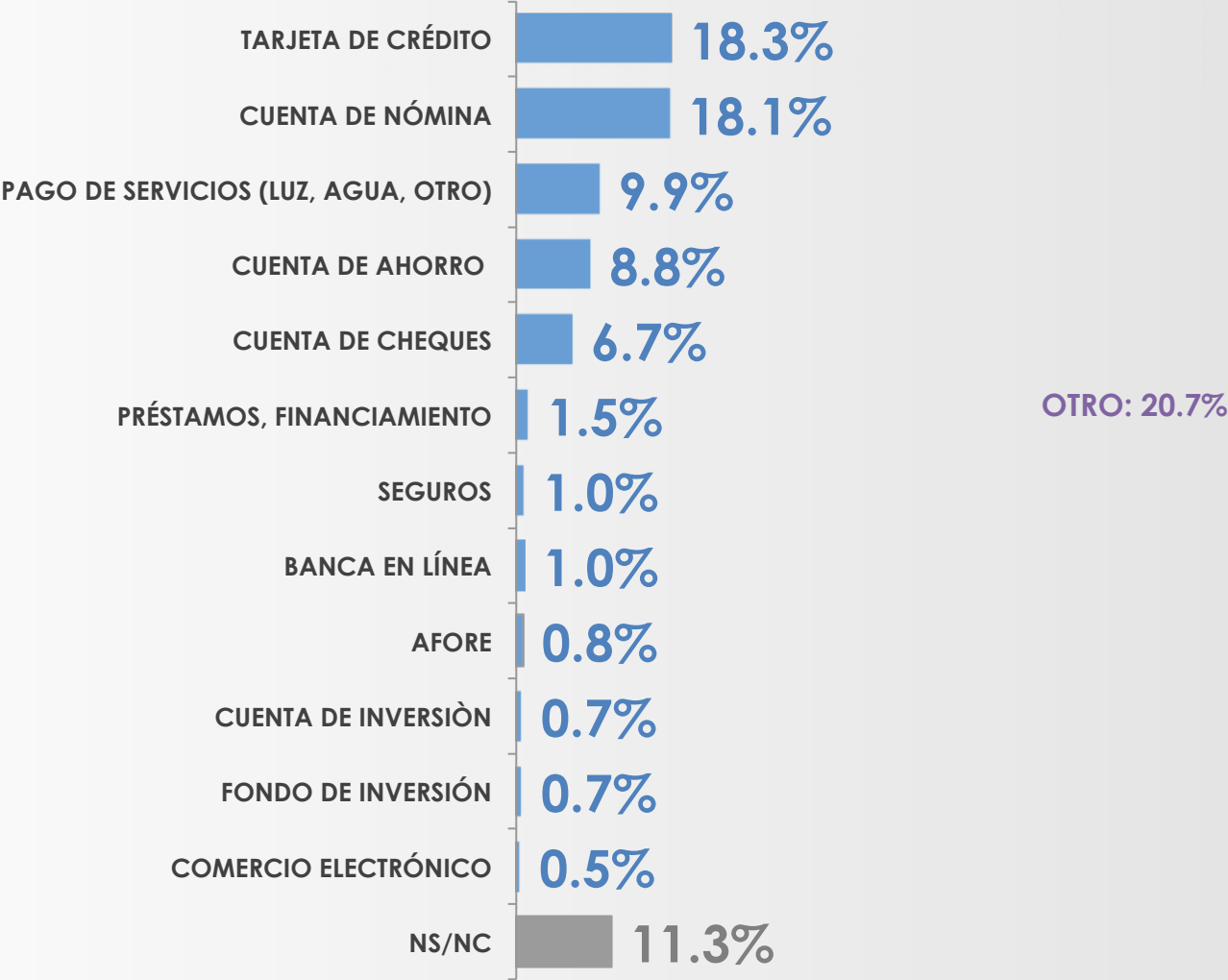
¿Y usted cuál es la institución bancaria que utiliza comúnmente?

SEXO	BANAMEX	BBVA BANCOMER	BANORTE/ IXE	SANTANDER	HSBC	SCOTIABANK INVERLAT	BANCO AZTECA
MASCULINO	32.2%	23.6%	10.7%	13.1%	6.4%	3.0%	0.8%
FEMENINO	29.1%	24.6%	12.9%	9.8%	7.9%	2.6%	0.8%

SEXO	BANCOPPEL	BANCO DEL BAJÍO	BANCO WALMART	BANCO DE MÉXICO	AMERICAN EXPRESS	OTRO	NS/NC
MASCULINO	0.3%	0.1%	1.1%	0.0%	0.0%	4.2%	4.5%
FEMENINO	0.8%	0.9%	0.0%	0.1%	0.0%	2.1%	8.4%

SERVICIOS BANCARIOS UTILIZADOS ACTUALMENTE

Dígame, ¿qué servicios bancarios utiliza actualmente?



SERVICIOS BANCARIOS UTILIZADOS ACTUALMENTE



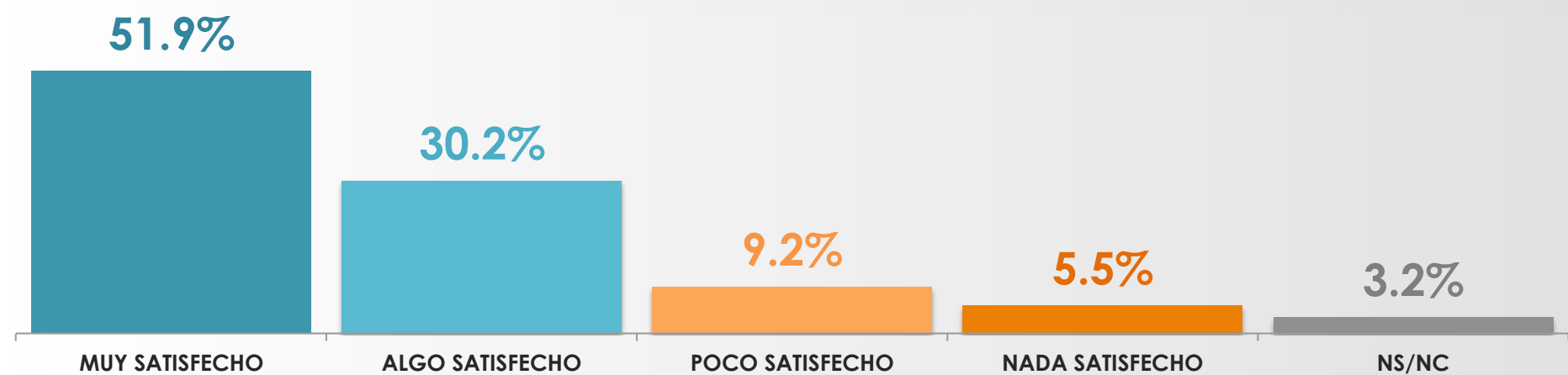
Dígame, ¿qué servicios bancarios utiliza actualmente?

SEXO	TARJETA DE CRÉDITO	CUENTA DE NÓMINA	PAGO DE SERVICIOS (LUZ, AGUA, OTRO)	CUENTA DE AHORRO	CUENTA DE CHEQUES	PRÉSTAMOS, FINANCIA- MIENTO	SEGUROS
MASCULINO	19.6%	20.3%	7.6%	6.6%	9.1%	1.8%	1.1%
FEMENINO	17.2%	16.1%	12.1%	10.8%	4.6%	1.3%	0.8%

SEXO	BANCA EN LÍNEA	AFORE	CUENTA DE INVERSIÓN	FONDO DE INVERSIÓN	COMERCIO ELECTRÓNICO	OTRO	NS/NC
MASCULINO	1.1%	1.3%	0.5%	1.3%	1.0%	19.0%	9.7%
FEMENINO	1.0%	0.4%	0.8%	0.1%	0.0%	22.3%	12.5%

SATISFACCIÓN CON EL BANCO

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el banco de su preferencia?



SEXO	MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO	NS/NC
MASCULINO	49.4%	31.9%	11.3%	3.6%	3.8%
FEMENINO	54.2%	28.6%	7.3%	7.3%	2.6%

CALIFICACIÓN SERVICIOS BANCARIOS



En general, ¿cómo calificaría usted el servicio de su banco en los siguientes aspectos ...?

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
ATENCIÓN AL CLIENTE	22.9%	59.4%	6.8%	6.5%	3.1%	1.3%
CAJEROS AUTOMÁTICOS	20.4%	57.3%	8.2%	7.8%	0.2%	6.1%
SUCURSALES	18.7%	65.0%	6.8%	6.5%	1.0%	2.0%
BANCA ELECTRÓNICA	15.5%	49.2%	3.3%	4.2%	0.0%	27.8%
ATENCIÓN A QUEJAS	15.3%	54.5%	8.7%	9.6%	3.7%	8.2%
RAPIDEZ DE TRÁMITES	17.3%	53.9%	10.8%	12.8%	2.7%	2.5%
SEGURIDAD Y CONFIANZA	23.0%	62.5%	6.1%	4.3%	1.4%	2.7%
PROMOCIONES Y REGALOS	11.5%	43.8%	9.8%	18.1%	3.0%	13.8%

CALIFICACIÓN SERVICIOS BANCARIOS



En general, ¿cómo calificaría usted el servicio de su banco en los siguientes aspectos?

	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
ATENCIÓN AL CLIENTE	MASCULINO	20.3%	61.3%	5.3%	9.7%	3.4%	0.0%
	FEMENINO	25.4%	57.6%	8.2%	3.6%	2.9%	2.3%
	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
CAJEROS AUTOMÁTICOS	MASCULINO	22.1%	59.5%	7.1%	7.8%	0.0%	3.5%
	FEMENINO	18.7%	55.2%	9.1%	7.8%	0.3%	8.9%
	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
SUCURSALES	MASCULINO	17.8%	64.2%	7.5%	7.7%	1.8%	1.0%
	FEMENINO	19.6%	65.7%	6.2%	5.4%	0.3%	2.8%
	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
BANCA ELECTRÓNICA	MASCULINO	18.4%	50.1%	3.4%	4.9%	0.0%	23.2%
	FEMENINO	12.7%	48.4%	3.3%	3.6%	0.0%	32.0%

CALIFICACIÓN SERVICIOS BANCARIOS

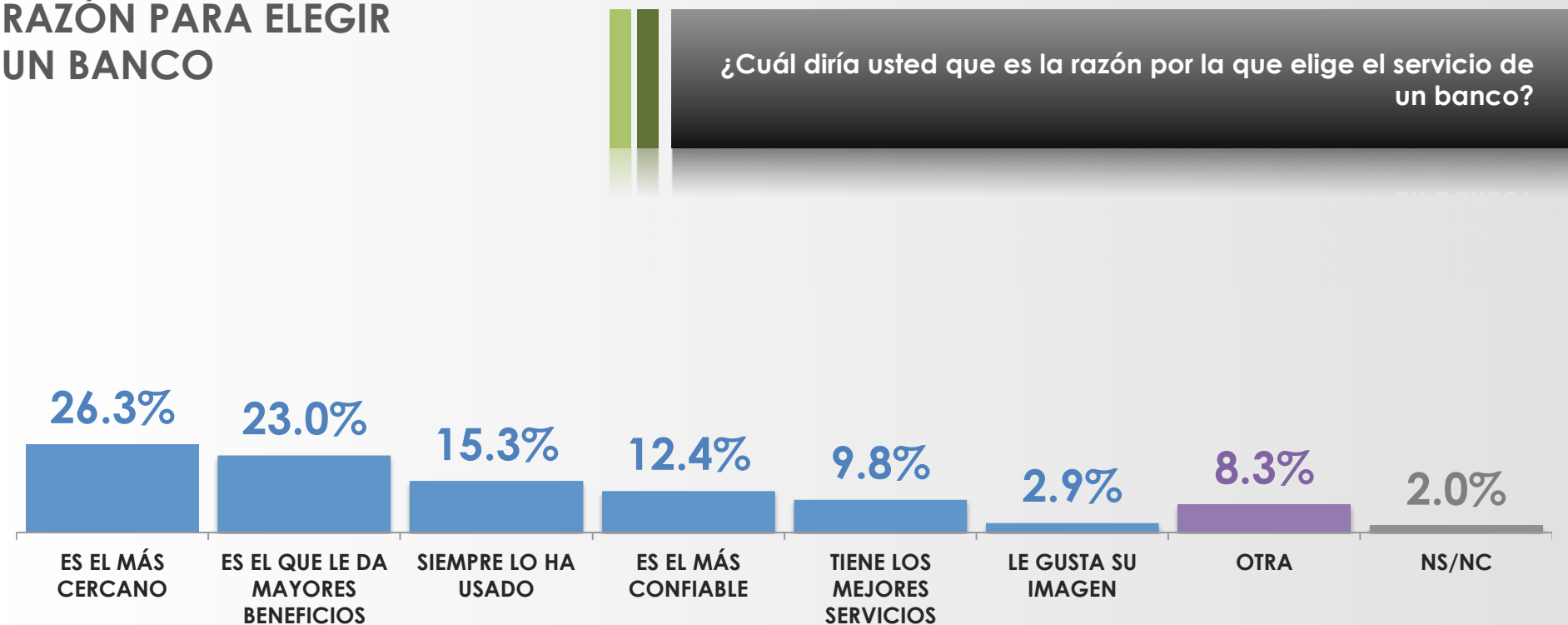


En general, ¿cómo calificaría usted el servicio de su banco en los siguientes aspectos?

	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
ATENCIÓN A QUEJAS	MASCULINO	12.3%	58.7%	9.5%	10.7%	3.8%	5.0%
	FEMENINO	18.0%	50.5%	8.0%	8.5%	3.6%	11.4%
	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
RAPIDEZ DE TRÁMITES	MASCULINO	15.2%	54.6%	9.2%	15.0%	4.4%	1.6%
	FEMENINO	19.2%	53.3%	12.3%	10.7%	1.1%	3.4%
	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
SEGURIDAD Y CONFIANZA	MASCULINO	20.8%	63.7%	7.7%	6.1%	0.3%	1.4%
	FEMENINO	25.0%	61.3%	4.5%	2.6%	2.5%	4.1%
	SEXO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
PROMOCIONES Y REGALOS	MASCULINO	12.1%	45.7%	8.5%	20.2%	2.2%	11.3%
	FEMENINO	11.0%	42.0%	11.0%	16.2%	3.7%	16.1%

RAZÓN PARA ELEGIR UN BANCO

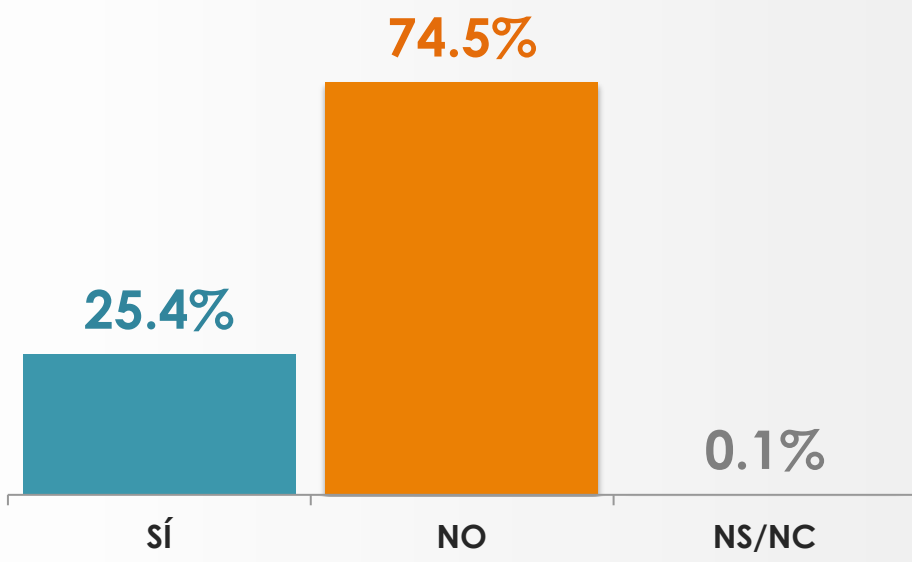
¿Cuál diría usted que es la razón por la que elige el servicio de un banco?



SEXO	ES EL MÁS CERCANO	ES EL QUE LE DA MAYORES BENEFICIOS	SIEMPRE LO HA USADO	ES EL MÁS CONFIABLE	TIENE LOS MEJORES SERVICIOS	LE GUSTA SU IMAGEN	OTRO	NS/NC
MASCULINO	26.7%	24.0%	13.0%	14.1%	8.0%	3.4%	9.9%	0.9%
FEMENINO	25.9%	22.1%	17.5%	10.8%	11.5%	2.5%	6.9%	2.8%

PROBLEMAS CON SERVICIOS BANCARIOS

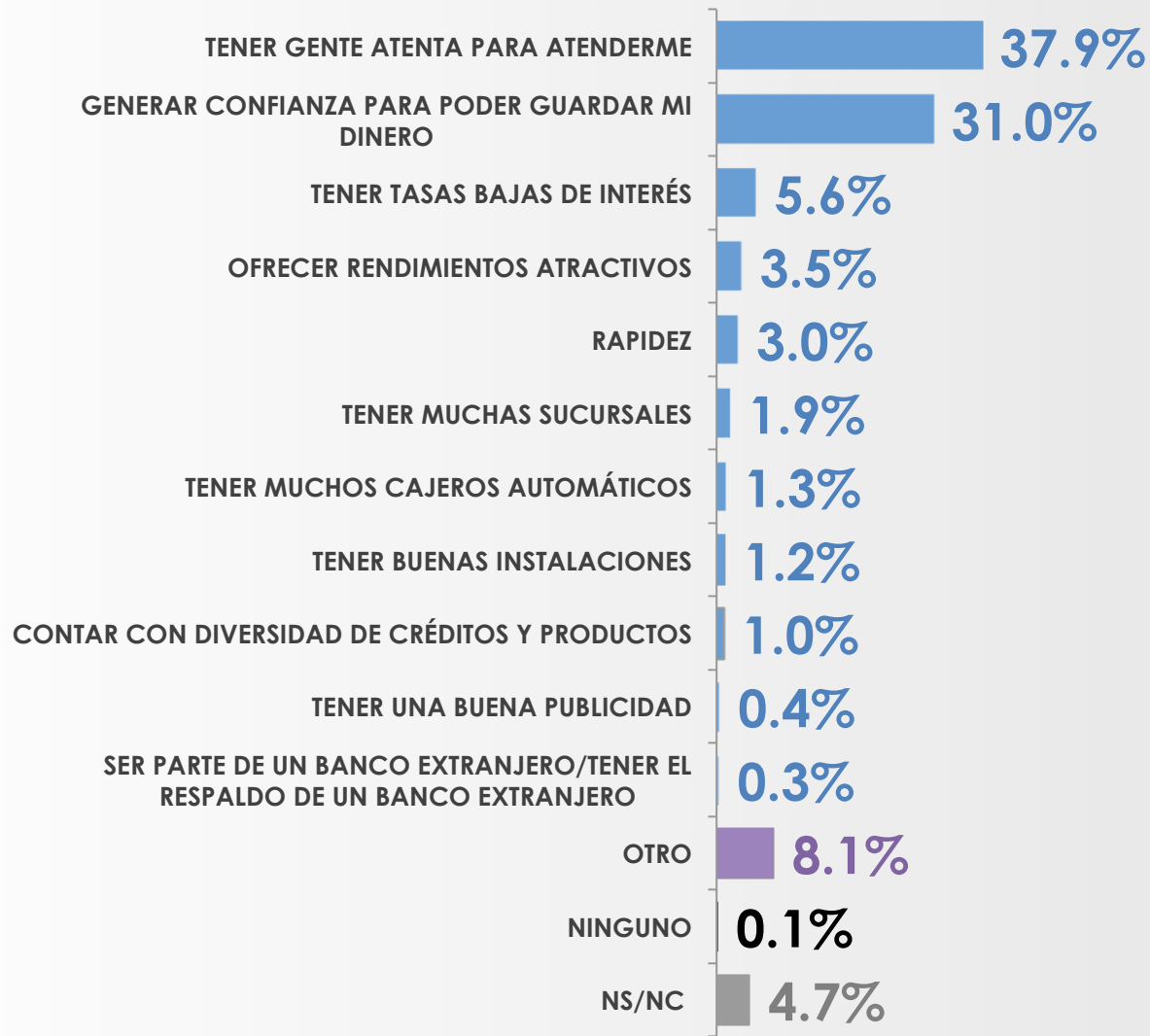
¿Alguna vez ha tenido algún problema con algún servicio bancario por el que haya tenido que levantar alguna queja?



SEXO	sí	NO	NS/NC
MASCULINO	30.0%	69.9%	0.1%
FEMENINO	21.0%	78.8%	0.2%

ATRIBUTOS BANCARIOS

¿Para usted cuál es el mayor atributo que debe tener un banco?



ATRIBUTOS BANCARIOS

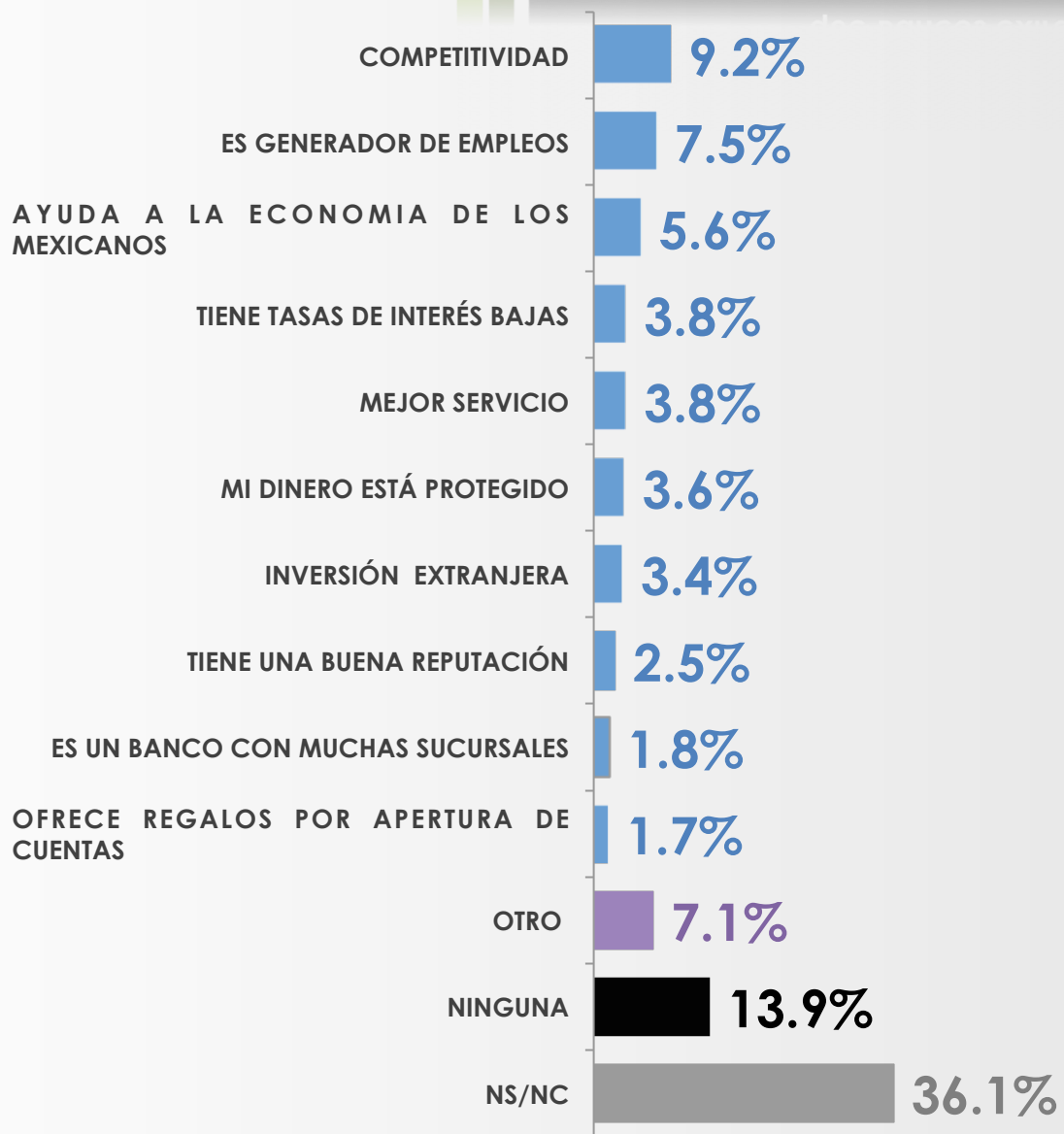
¿Para usted cuál es el mayor atributo que debe tener un banco?

SEXO	TENER GENTE ATENTA PARA ATENDERME	GENERAR CONFIANZA PARA PODER GUARDAR MI DINERO	TENER TASAS BAJAS DE INTERÉS	OFRECER RENDIMIENTOS ATRACTIVOS	RAPIDEZ	TENER MUCHAS SUCURSALES	TENER MUCHOS CAJEROS AUTOMÁTICOS
MASCULINO	41.0%	27.9%	3.7%	3.3%	3.4%	1.9%	0.8%
FEMENINO	34.9%	33.8%	7.3%	3.8%	2.6%	1.8%	1.7%

SEXO	TENER BUENAS INSTALACIONES	CONTAR CON DIVERSIDAD DE CRÉDITOS Y PRODUCTOS	TENER UNA BUENA PUBLICIDAD	SER PARTE DE UN BANCO EXTRANJERO/TENER EL RESPALDO DE UN BANCO EXTRANJERO	OTRO	NINGUNO	NS/NC
MASCULINO	1.1%	1.6%	0.3%	0.7%	10.0%	0.1%	4.2%
FEMENINO	1.4%	0.4%	0.4%	0.0%	6.3%	0.0%	5.6%

BANCOS EXTRANJEROS EN EL PAÍS

¿Cuáles considera usted que son las ventajas para México de que Bancos extranjeros operen en nuestro país?



BANCOS EXTRANJEROS EN EL PAÍS

¿Cuáles considera usted que son las ventajas para México de que Bancos extranjeros operen en nuestro país?

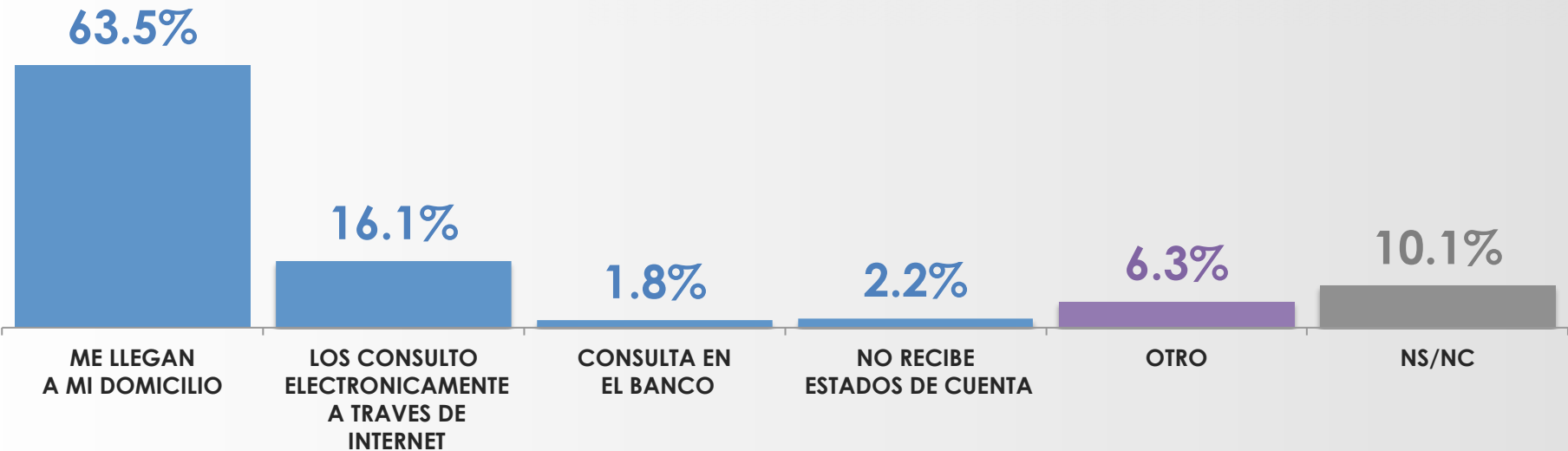
SEXO	COMPETITIVIDAD	ES GENERADOR DE EMPLEOS	AYUDA A LA ECONOMIA DE LOS MEXICANOS	TIENE TASAS DE INTERÉS BAJAS	MEJOR SERVICIO	MI DINERO ESTÁ PROTEGIDO
MASCULINO	9.4%	6.9%	3.8%	4.0%	5.6%	2.4%
FEMENINO	9.0%	8.1%	7.3%	3.7%	2.1%	4.7%

SEXO	INVERSIÓN EXTRANJERA	TIENE UNA BUENA REPUTACIÓN	ES UN BANCO CON MUCHAS SUCURSALES	OFRECE REGALOS POR APERTURA DE CUENTAS	OTRO	NINGUNA	NS/NC
MASCULINO	3.1%	3.9%	2.3%	3.0%	10.0%	15.9%	29.7%
FEMENINO	3.7%	1.2%	1.3%	0.4%	4.2%	12.1%	42.2%

ESTADOS DE CUENTA



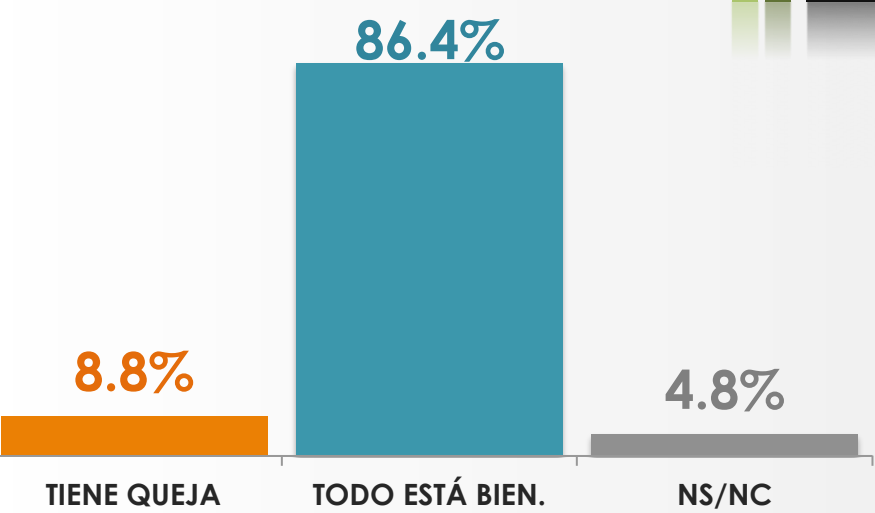
Usted recibe sus estados de cuenta bancarios en su domicilio, ¿o usa ya los estados de cuenta electrónicos por Internet?



SEXO	ME LLEGAN A MI DOMICILIO	LOS CONSULTO ELECTRONICAMENTE A TRAVES DE INTERNET	CONSULTA EN EL BANCO	NO RECIBE ESTADOS DE CUENTA	OTRO	NS/NC
MASCULINO	62.6%	18.3%	2.1%	1.8%	8.1%	7.1%
FEMENINO	64.3%	14.0%	1.5%	2.7%	4.6%	12.9%

QUEJA ESTADO DE CUENTA/ BANCA EN LINEA

¿Tiene alguna queja con su estado de cuenta o todo está bien?

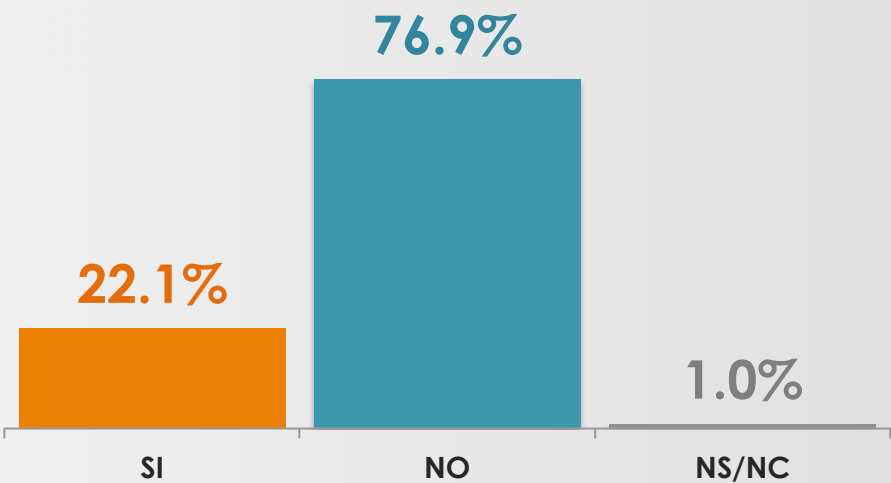


SEXO	TIENE QUEJA	TODO ESTÁ BIEN	NS/NC
MASCULINO	11.4%	86.0%	2.6%
FEMENINO	6.4%	86.7%	6.9%

¿Usted utiliza algún servicio de banca en línea o banca por internet?

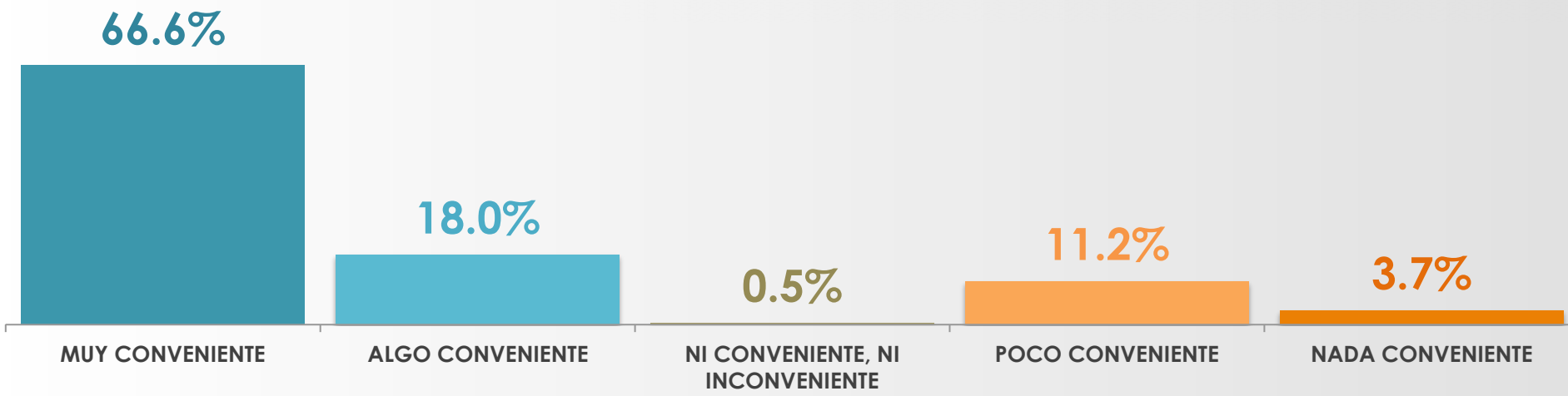


SEXO	SÍ	NO	NS/NC
MASCULINO	25.6%	72.4%	2.0%
FEMENINO	18.7%	81.1%	0.2%



CONVENIENCIA SERVICIO EN LÍNEA

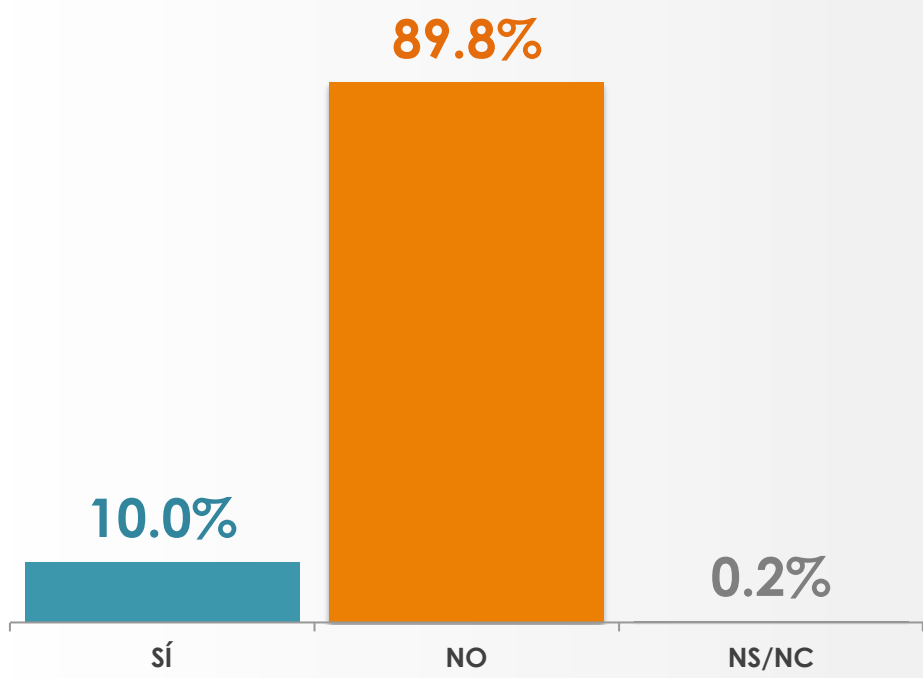
¿Qué tan conveniente le parece utilizar un servicio de banca por internet en lugar de acudir a la sucursal?



SEXO	MUY CONVENIENTE	ALGO CONVENIENTE	NI CONVENIENTE, NI INCONVENIENTE	POCO CONVENIENTE	NADA CONVENIENTE
MASCULINO	65.3%	25.2%	0.8%	8.2%	0.5%
FEMENINO	68.3%	8.7%	0.1%	15.0%	7.9%

APLICACIÓN MÓVIL

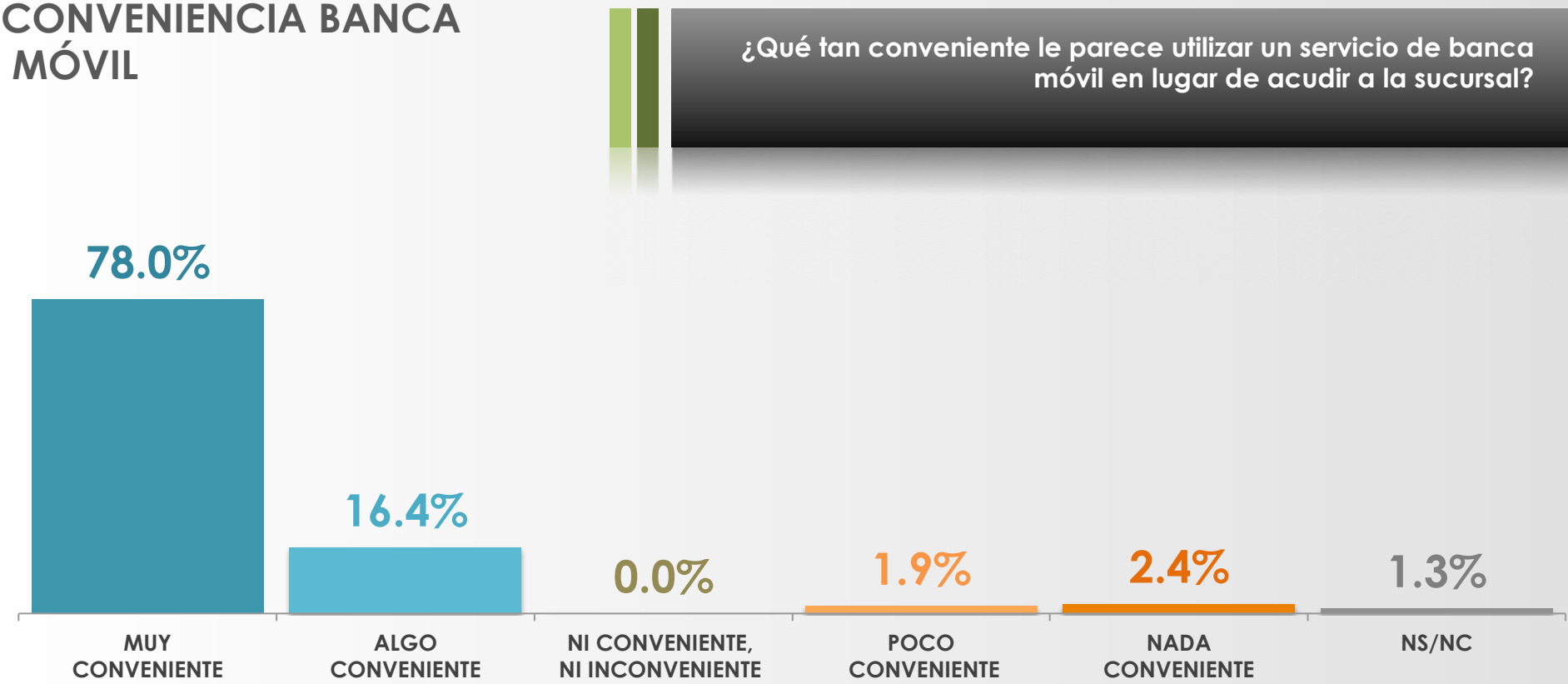
¿Usted utiliza alguna aplicación de banca móvil o banca vía teléfono celular?



SEXO	sí	NO	NS/NC
MASCULINO	11.8%	88.2%	0.0%
FEMENINO	8.3%	91.3%	0.4%

CONVENIENCIA BANCA MÓVIL

¿Qué tan conveniente le parece utilizar un servicio de banca móvil en lugar de acudir a la sucursal?

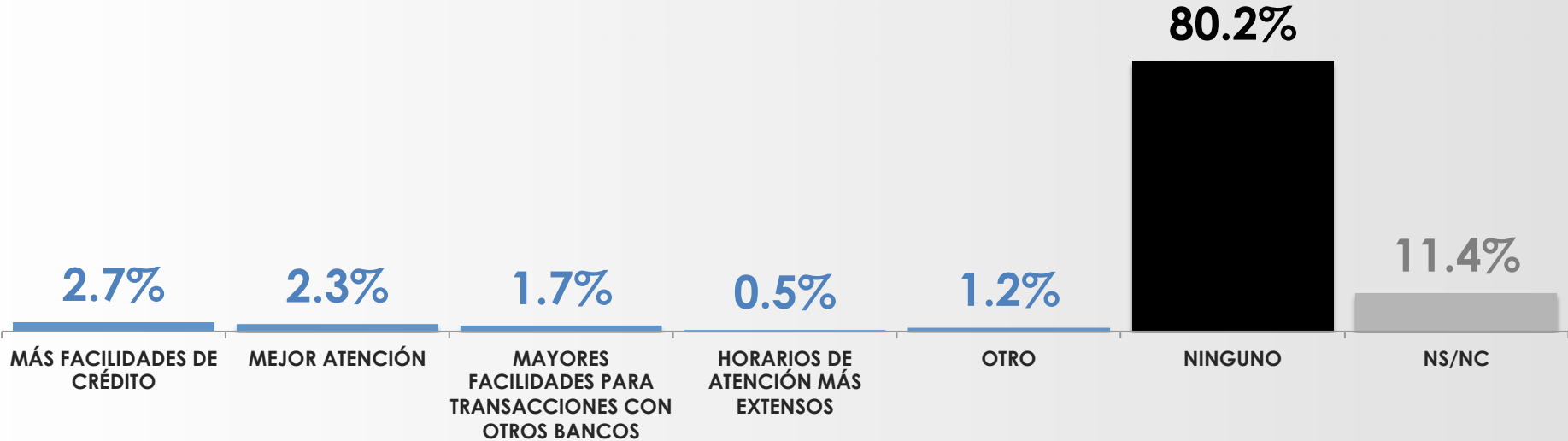


SEXO	MUY CONVENIENTE	ALGO CONVENIENTE	NI CONVENIENTE, NI INCONVENIENTE	POCO CONVENIENTE	NADA CONVENIENTE	NS/NC
MASCULINO	81.1%	17.8%	0.0%	1.0%	0.0%	0.1%
FEMENINO	73.8%	14.5%	0.0%	3.1%	5.5%	3.1%

SERVICIO INEXISTENTE



Para finalizar. ¿Hay algún servicio financiero que actualmente no exista en ningún banco que usted desearía tener? ¿Cuál?



SEXO	MÁS FACILIDADES DE CRÉDITO	MEJOR ATENCIÓN	MAYORES FACILIDADES PARA TRANSACCIONES CON OTROS BANCOS	HORARIOS DE ATENCIÓN MÁS EXTENSOS	OTRO	NINGUNO	NS/NC
MASCULINO	2.7%	3.7%	2.9%	0.9%	1.6%	76.5%	11.7%
FEMENINO	2.7%	0.9%	0.6%	0.1%	1.0%	83.6%	11.1%

NOTA METODOLÓGICA

Universo

- Ciudadanos mayores de 18 años que residen en la República Mexicana y cuentan con línea telefónica en su hogar.

Técnica de levantamiento

- Encuesta telefónica realizada el miércoles 17 de abril de 2013.

Tamaño de la Muestra y su Precisión Estadística.

- Se diseñó una muestra de 800 encuestas distribuidas, primero en proporción a la lista nominal de cada estado, después en proporción a la lista nominal de los municipios de cada estado y posteriormente al azar dentro de cada municipio.
Con un nivel de confianza de 95%, el error teórico es de $\pm 3.46\%$ a nivel nacional.
- Los resultados reportados son frecuencias ponderadas redondeadas a un decimal, a excepción de los cruces estadísticos que pueden no sumar 100% porque los resultados están redondeados a cero decimales.

Marco muestral y selección de la muestra.

- Se utilizó como marco de muestreo la lista nominal del IFE, actualizada al 05 de abril de 2013.
- Muestreo estratificado, proporcional al tamaño.