

Servicios BANCARIOS

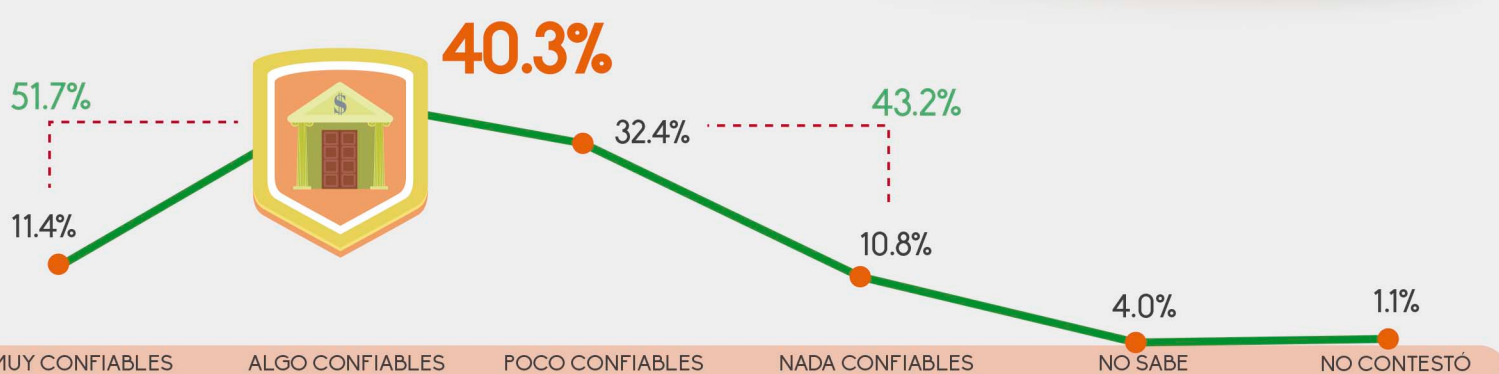
Gabinete de Comunicación Estratégica



www.gabinete.mx

twitter @gabinetecemx

En su opinión, ¿qué tan confiables son las instituciones bancarias en México?



BANAMEX

23.9%

BBVA BANCOMER
BANORTE
SANTANDER
HSBC

18.1%
7.5%
5.0%
3.2%



BANCO AZTECA 1.8%
INBURSA 0.7%
BANBAJÍO 0.3%
SCOTIABANK 0.2%
MULTIVA 0.2%
OTRO 1.0%
NINGUNO 7.7%
TODOS 0.7%

Por lo que usted sabe o ha escuchado.

¿cuál es la institución bancaria que brinda los mejores servicios en México?

NO SABE 27.9%
NO CONTESTÓ 1.8%

Por lo que usted sabe o ha escuchado.

¿cuál es la institución bancaria que brinda los peores servicios en México?

BANAMEX 9.7%
BBVA BANCOMER 9.7%
HSBC 7.2%
SANTANDER 3.6%
BANCO AZTECA 3.5%
BANORTE 3.2%

NO SABE 50.1%
NO CONTESTÓ 3.8%

SCOTIABANK 1.6%
BANBAJÍO 0.8%
INBURSA 0.1%
OTRO 1.0%
NINGUNO 4.1%
TODOS 1.6%

¿Usted tiene alguna cuenta

BANCARIA

28.8% SI

69.8% NO

0.1% NO SABE
1.3% NO CONTESTÓ

¿Usted está con su banco por costumbre o porque le ofrece los mejores servicios?



48.9% LE OFRECE LOS MEJORES SERVICIOS
37.8% POR COSTUMBRE

5.9% NO SABE
7.4% NO CONTESTÓ

Dígame, ¿cuál es la institución bancaria que usted utiliza actualmente?*



BANAMEX 34.4%
BBVA BANCOMER 20.6%
BANORTE 13.3%
SANTANDER 6.9%
HSBC 6.9%
BANCO AZTECA 5.5%
SCOTIABANK 2.6%
BANCOPPEL 1.3%
BANBAJÍO 0.6%
OTRO 2.6%
NINGUNO 1.4%
NO SABE 0.8%
NO CONTESTÓ 3.1%

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios del banco de su preferencia?*

82.5% MUY SATISFECHO 40.7%
ALGO SATISFECHO 41.8%
POCO SATISFECHO 12.8%
NADA SATISFECHO 1.8%
NO SABE 1.0%
NO CONTESTÓ 1.9%



* Esta pregunta se realizó a quienes mencionaron tener una cuenta bancaria.

¿Usted utiliza algún sistema de ahorro para el retiro?



SÍ 25.5%

NO 73.1%

NO SABE 0.4%
NO CONTESTÓ 0.1%



NOTA METODOLÓGICA

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

Técnica de levantamiento

Encuesta telefónica realizada el 17 de febrero de 2015.

Tamaño de la Muestra y su Precisión Estadística

Se diseñó una muestra de 600 encuestas, distribuidas en los 31 estados y un Distrito Federal del país para mantener tanto proporcionalidad como dispersión óptimas. Con un nivel de confianza de 95%, el error teórico es de $\pm 3.46\%$ a nivel nacional.

Los resultados reportados están basados en los estimadores de Horvitz-Thompson, calibrados y redondeados a un decimal.

Marco muestral y selección de la muestra

Se utilizó como marco de muestreo la lista nominal del INE, actualizada al 5 de Mayo de 2014.

Muestreo estratificado de asignación proporcional al tamaño.

"El uso de imágenes, logotipos o marcas registradas o comerciales incluidas en el contenido, tienen exclusivamente fines ilustrativos e informativos y no pretende ser una transgresión a los derechos de autor ni a la legislación de propiedad intelectual vigente"