



# SERVICIOS BANCARIOS

19 de febrero de 2015

# ÍNDICE



LOS BANCOS ..... **3**

SERVICIOS BANCARIOS ..... **7**

CRÉDITOS Y AHORRO ..... **22**



# 1

## LOS BANCOS

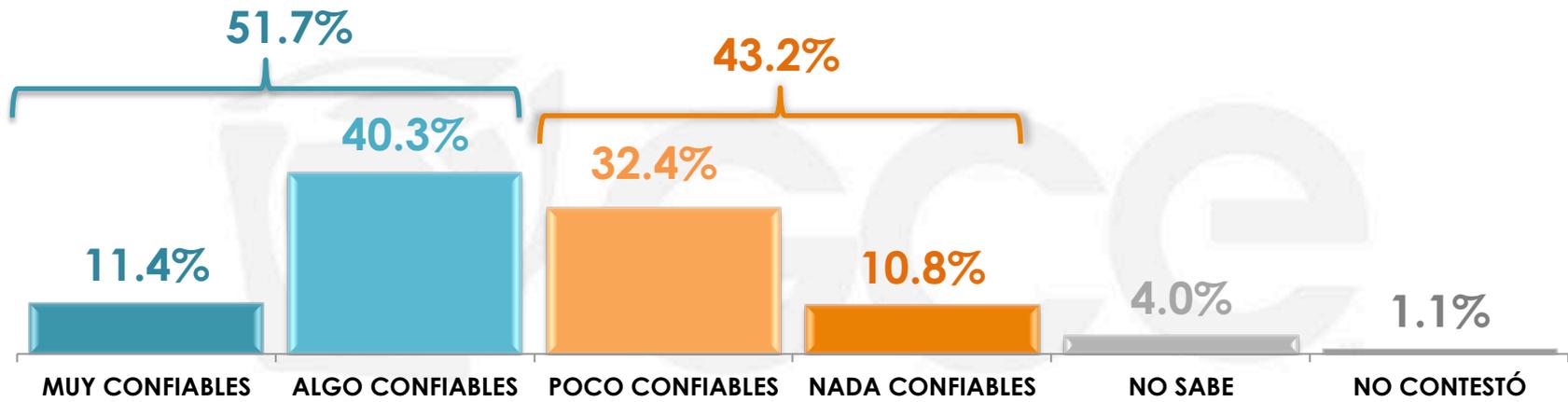
¿Qué tan ahorradores cree que somos los mexicanos?



Gabinete de Comunicación Estratégica

Sexo	MUY AHORRADORES	ALGO AHORRADORES	POCO AHORRADORES	NADA AHORRADORES	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	2.3%	18.1%	53.3%	23.3%	1.9%	1.1%
FEMENINO	1.1%	15.0%	58.0%	22.0%	2.7%	1.2%

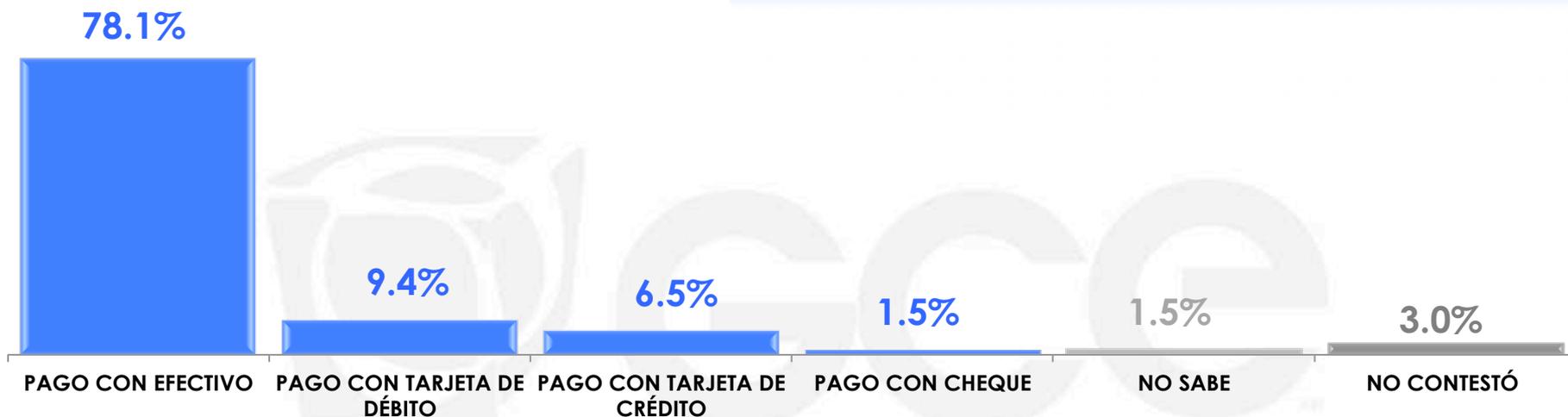
En su opinión, ¿qué tan confiables son las instituciones bancarias en México?



Gabinete de Comunicación Estratégica

	MUY CONFIABLES	ALGO CONFIABLES	POCO CONFIABLES	NADA CONFIABLES	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>MASCULINO</b>	14.6%	40.7%	29.0%	13.1%	2.1%	0.5%
<b>FEMENINO</b>	8.5%	39.9%	35.6%	8.8%	5.8%	1.4%

Sólo con fines estadísticos, ¿qué método de pago es el que usted más utiliza: pago con tarjeta de débito, pago con tarjeta de crédito, pago en efectivo o pagos con cheque?



Gabinete de Comunicación Estratégica

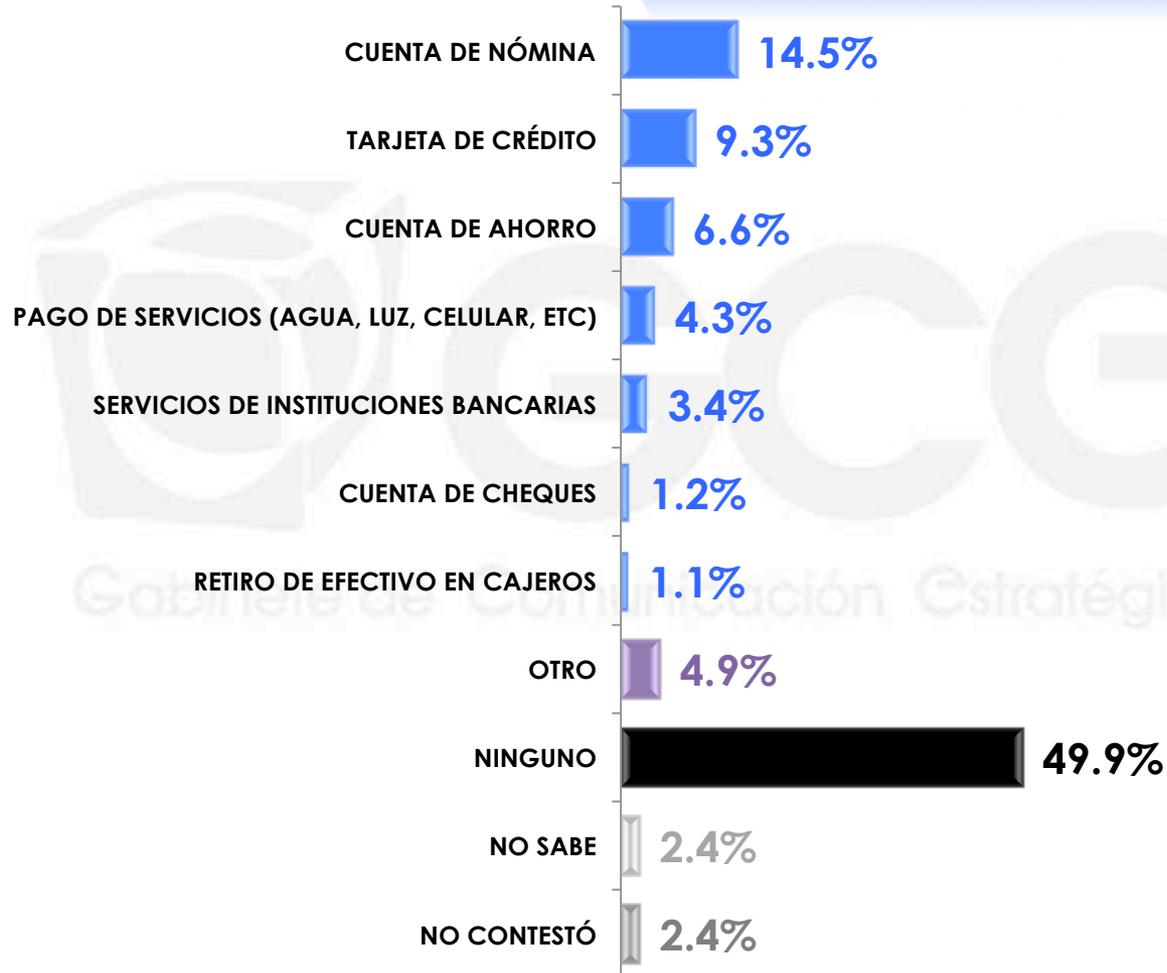
Sexo	PAGO CON EFECTIVO	PAGO CON TARJETA DE DÉBITO	PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO	PAGO CON CHEQUE	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	78.0%	10.1%	7.4%	1.8%	1.4%	1.3%
FEMENINO	78.2%	8.8%	5.6%	1.3%	1.7%	4.4%



# 2

## SERVICIOS BANCARIOS

## Dígame, ¿qué servicios bancarios utiliza actualmente?



n=600

## Dígame, ¿qué servicios bancarios utiliza actualmente?

	CUENTA DE NÓMINA	TARJETA DE CRÉDITO	CUENTA DE AHORRO	PAGO DE SERVICIOS (AGUA, LUZ, CELULAR, ETC)	SERVICIOS DE INSTITUCIONES BANCARIAS	CUENTA DE CHEQUES
<b>MASCULINO</b>	18.5%	10.4%	6.2%	4.1%	3.5%	2.3%
<b>FEMENINO</b>	10.9%	8.3%	6.9%	4.5%	3.3%	0.2%

	RETIRO DE EFECTIVO EN CAJEROS	OTRO	NINGUNO	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>MASCULINO</b>	1.7%	5.5%	42.3%	2.9%	2.6%
<b>FEMENINO</b>	0.5%	4.3%	57.0%	2.0%	2.1%

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



n=600

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

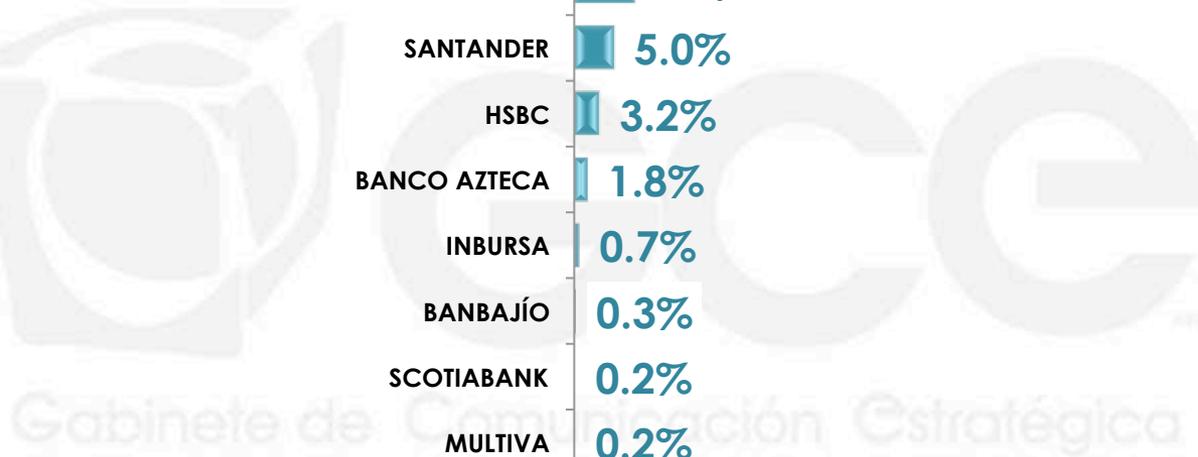
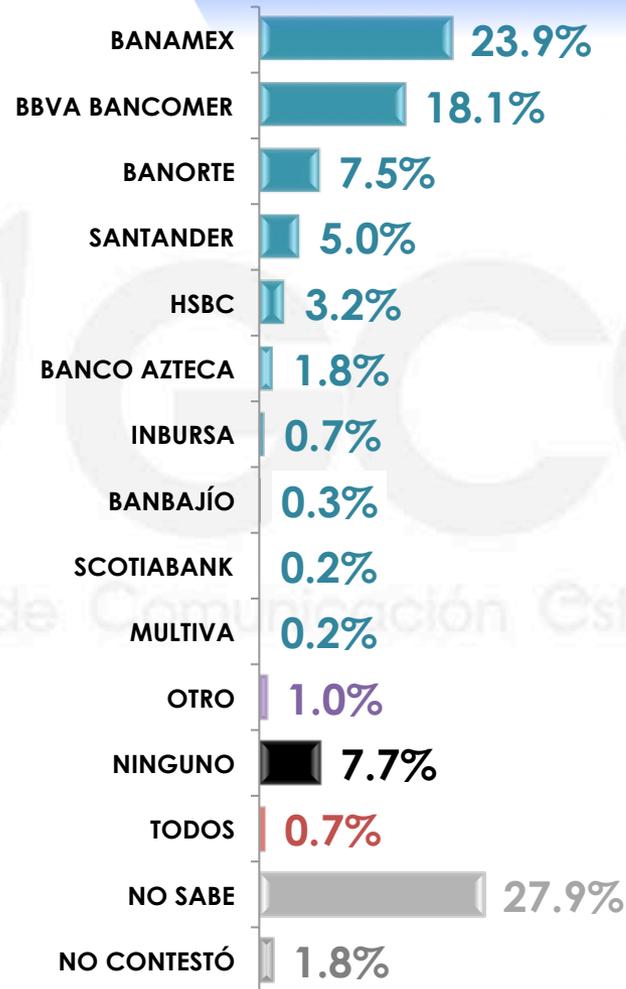
Sexo

	SU SEGURIDAD	POR PRODUCTOS DE AHORRO	FACILITA PAGOS DE NÓMINA/SERVICIOS	SUS PRÉSTAMOS	POR NECESIDAD	NO TRAER DINERO EN EFECTIVO	SU ATENCIÓN AL CLIENTE	POR COMODIDAD
MASCULINO	20.2%	14.0%	10.4%	9.5%	7.1%	4.9%	3.3%	3.0%
FEMENINO	24.5%	21.6%	9.6%	8.8%	4.0%	2.6%	2.6%	2.8%

Sexo

	SUS PROMOCIONES	SUS COMISIONES	BAJOS INTERESES	SU NÚMEROS DE SUCURSALES	SU NÚMERO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	OTRO	NINGUNO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	3.4%	2.9%	2.3%	2.4%	2.0%	1.8%	1.2%	11.1%	0.5%
FEMENINO	1.8%	2.4%	2.4%	1.5%	0.0%	2.7%	0.5%	10.7%	1.5%

Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿cuál es la institución bancaria que brinda los mejores servicios en México?

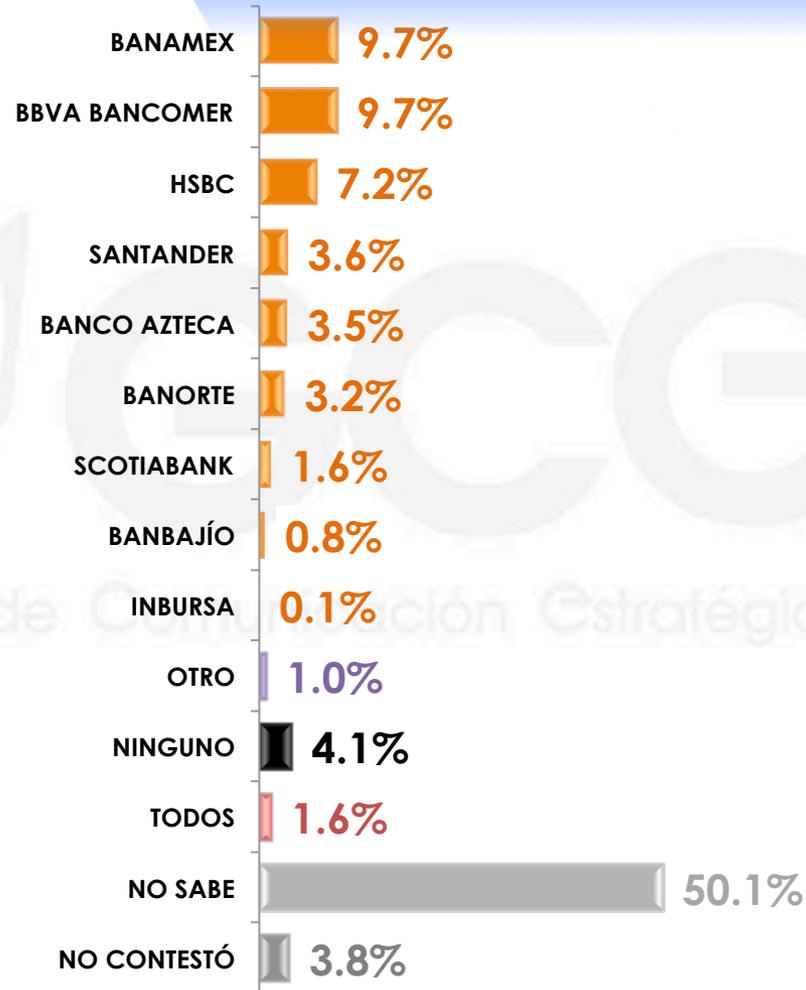


Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿cuál es la institución bancaria que brinda los mejores servicios en México?

	BANAMEX	BBVA BANCOMER	BANORTE	SANTANDER	HSBC	BANCO AZTECA	INBURSA	BANBAJÍO
Sexo								
MASCULINO	24.9%	19.2%	9.1%	5.6%	1.7%	0.5%	1.5%	0.7%
FEMENINO	23.0%	17.0%	6.0%	4.5%	4.5%	3.0%	0.0%	0.0%

	SCOTIABANK	MULTIVA	OTRO	NINGUNO	TODOS	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo							
MASCULINO	0.0%	0.5%	0.0%	10.1%	0.7%	23.6%	1.9%
FEMENINO	0.3%	0.0%	1.9%	5.5%	0.8%	31.9%	1.6%

Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿cuál es la institución bancaria que brinda los peores servicios en México?



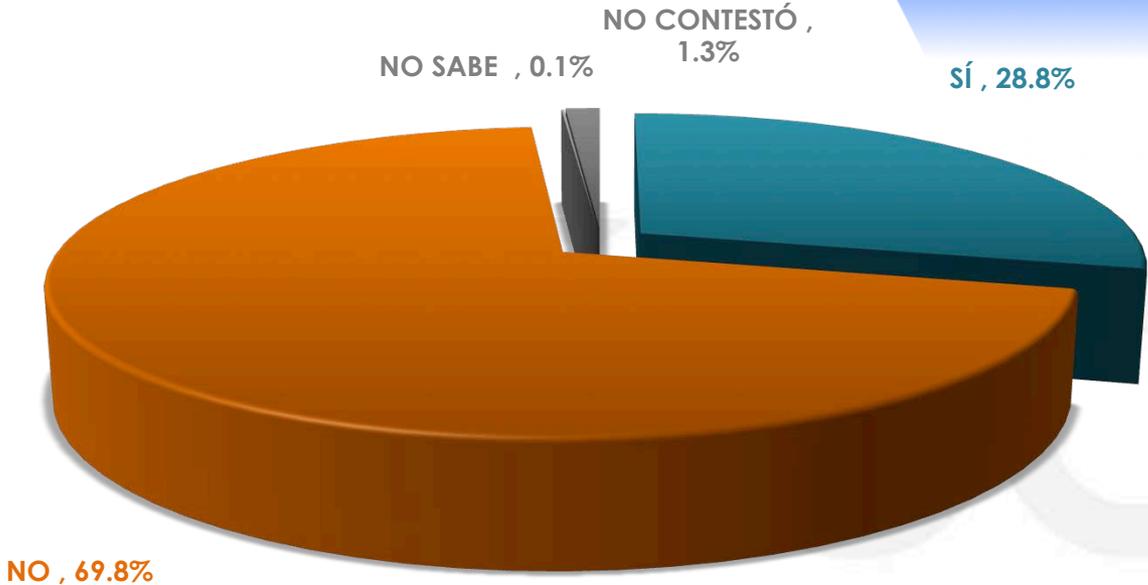
Gabinete de Comunicación Estratégica

Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿cuál es la institución bancaria que brinda los peores servicios en México?

	BANAMEX	BBVA BANCOMER	HSBC	SANTANDER	BANCO AZTECA	BANORTE	SCOTIABANK
Sexo							
MASCULINO	12.6%	11.6%	5.7%	3.4%	4.9%	2.6%	2.4%
FEMENINO	6.9%	8.0%	8.5%	3.7%	2.3%	3.8%	0.9%

	BANBAJÍO	INBURSA	OTRO	NINGUNO	TODOS	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo							
MASCULINO	1.8%	0.2%	1.3%	4.3%	1.7%	44.2%	3.3%
FEMENINO	0.0%	0.0%	0.8%	3.9%	1.5%	55.6%	4.1%

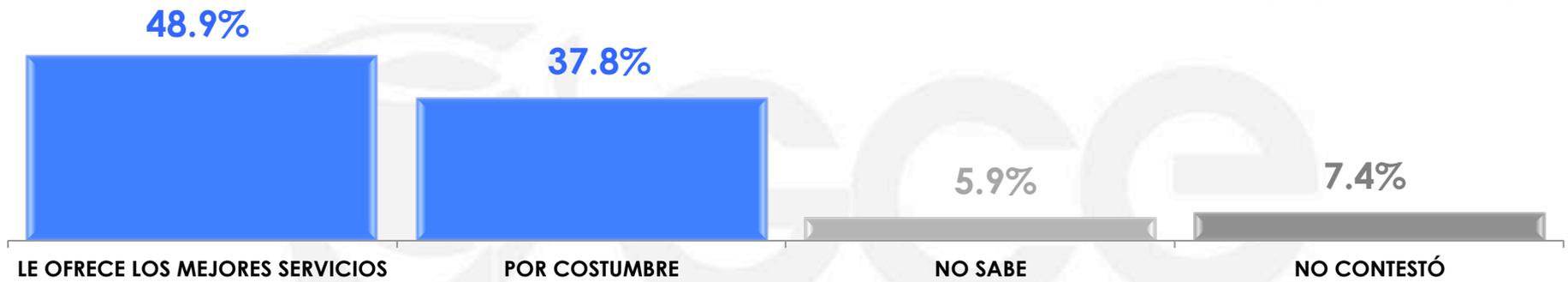
¿Usted tiene alguna cuenta bancaria?



Gabinete de Comunicación Estratégica

	SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	33.7%	64.5%	0.3%	1.5%
FEMENINO	24.2%	74.8%	0.0%	1.0%

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

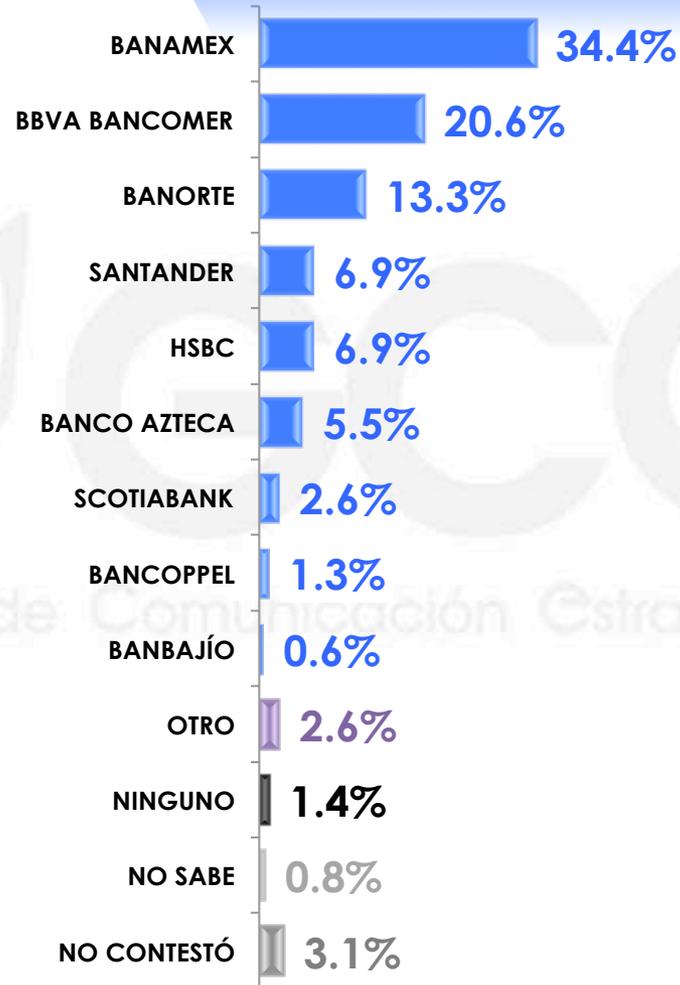


Gabinete de Comunicación Estratégica

Sexo	LE OFRECE LOS MEJORES SERVICIOS	POR COSTUMBRE	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	41.0%	44.0%	9.0%	6.0%
FEMENINO	59.0%	29.7%	2.0%	9.3%

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

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



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

n=159

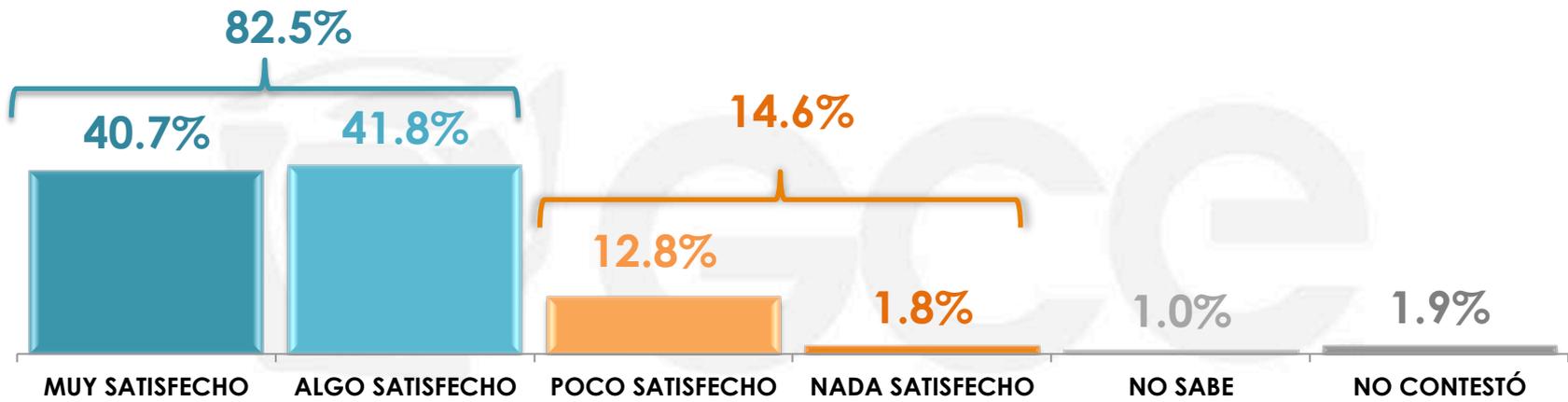
Dígame, ¿cuál es la institución bancaria que usted utiliza actualmente?\*

	BANAMEX	BBVA BANCOMER	BANORTE	SANTANDER	HSBC	BANCO AZTECA	SCOTIABANK
<b>Sexo</b> MASCULINO	33.3%	18.2%	15.1%	8.3%	5.2%	7.6%	3.0%
FEMENINO	35.9%	23.7%	11.0%	5.0%	9.1%	2.9%	2.0%

	BANCOPPEL	BANBAJÍO	OTRO	NINGUNO	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>Sexo</b> MASCULINO	1.9%	0.0%	2.4%	1.5%	0.0%	3.5%
FEMENINO	0.6%	1.4%	2.7%	1.1%	1.8%	2.8%

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

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



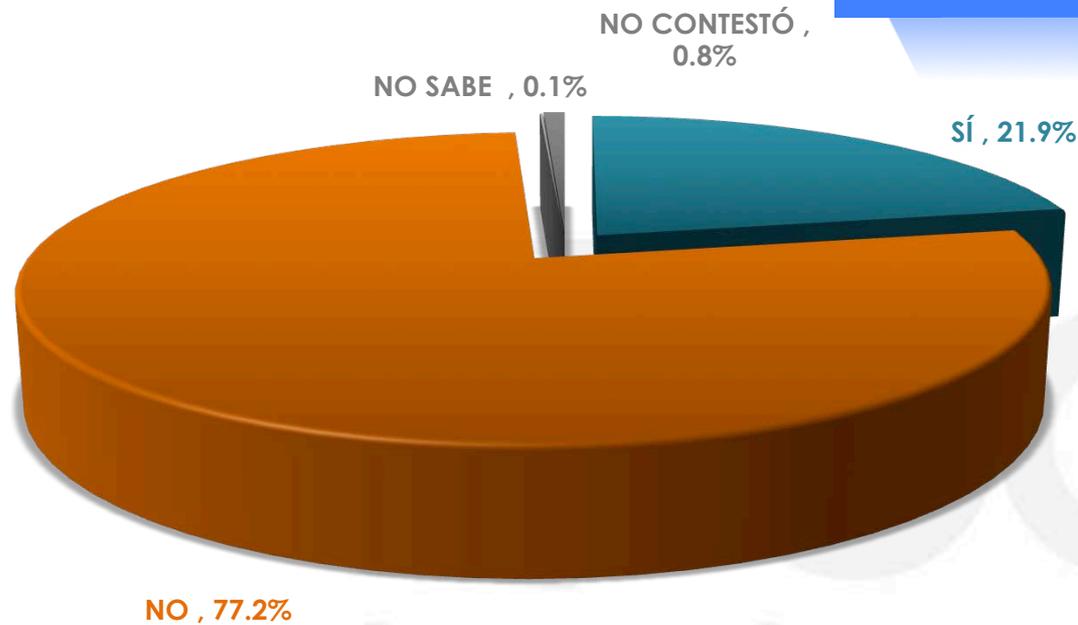
Gabinete de Comunicación Estratégica

Sexo	MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	33.6%	45.7%	15.4%	3.3%	0.6%	1.4%
FEMENINO	49.8%	36.7%	9.5%	0.0%	1.4%	2.6%

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

n=159

## ¿Usted tiene alguna tarjeta de crédito?



Gabinete de Comunicación Estratégica

	SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	25.3%	73.7%	0.0%	1.0%
FEMENINO	18.8%	80.5%	0.3%	0.4%



**3**

**CRÉDITOS Y AHORRO**

Por lo que sabe o ha escuchado, ¿qué considera usted que deben tomar en cuenta los mexicanos para solicitar una tarjeta de crédito?



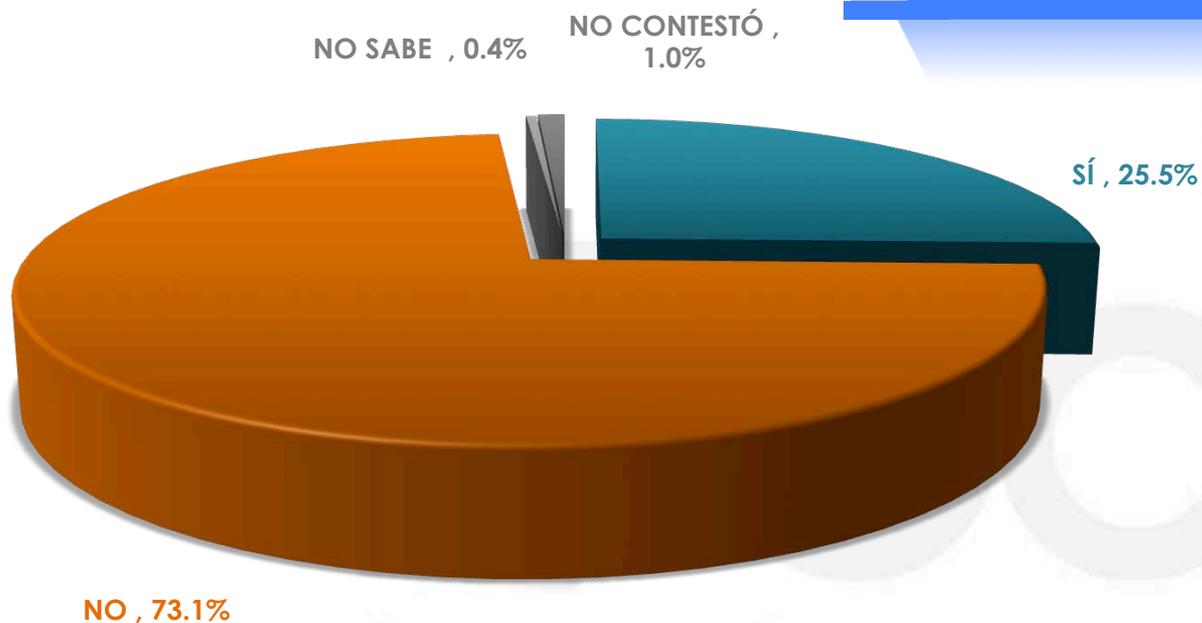
n=600

Por lo que sabe o ha escuchado, ¿qué consideran los mexicanos que deben tomar en cuenta los mexicanos para solicitar una tarjeta de crédito? ?

Sexo	SUS INGRESOS / SOLVENCIA ECONÓMICA	SU TASA DE INTERÉS	SUS BENEFICIOS	EL BANCO QUE LA OFRECE	PUNTUALIDAD CON LOS PAGOS	USARLO SÓLO EN CASO DE EMERGENCIA	SU ANUALIDAD	TENER BUEN HISTORIAL CREDITICIO
MASCULINO	27.2%	22.1%	5.3%	5.5%	3.9%	3.1%	2.7%	3.2%
FEMENINO	20.9%	20.6%	7.4%	5.9%	3.4%	2.9%	2.9%	1.5%

Sexo	SEGURIDAD/ CONFIANZA	REQUISITOS Y LECTURA DEL CONTRATO	MANEJO DE CUENTA	OTRO	NINGUNO/NO RECOMENDARÍA	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	1.8%	0.8%	0.9%	3.0%	0.4%	18.3%	1.8%
FEMENINO	2.3%	2.4%	1.7%	2.2%	0.7%	23.1%	2.1%

¿Usted utiliza algún sistema de ahorro para el retiro?



Gabinete de Comunicación Estratégica

	SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	31.1%	67.0%	0.5%	1.4%
FEMENINO	20.2%	78.9%	0.3%	0.6%



\* Esta pregunta se realizó a quien mencionó tener un sistema de ahorro para el retiro

n=140

¿Cuál utiliza?\*

Sexo

	BANAMEX	XXI-BANORTE	AFORE	COPPEL	SURA	BBVA BANCOMER	CONSAR	INBURSA	INSTITUCIONES FINANCIERAS Y ASEGURADORAS
MASCULINO	11.3%	9.0%	9.1%	5.1%	8.8%	7.0%	5.1%	6.4%	4.8%
FEMENINO	20.3%	12.6%	10.4%	7.5%	2.0%	4.5%	4.8%	1.9%	2.9%

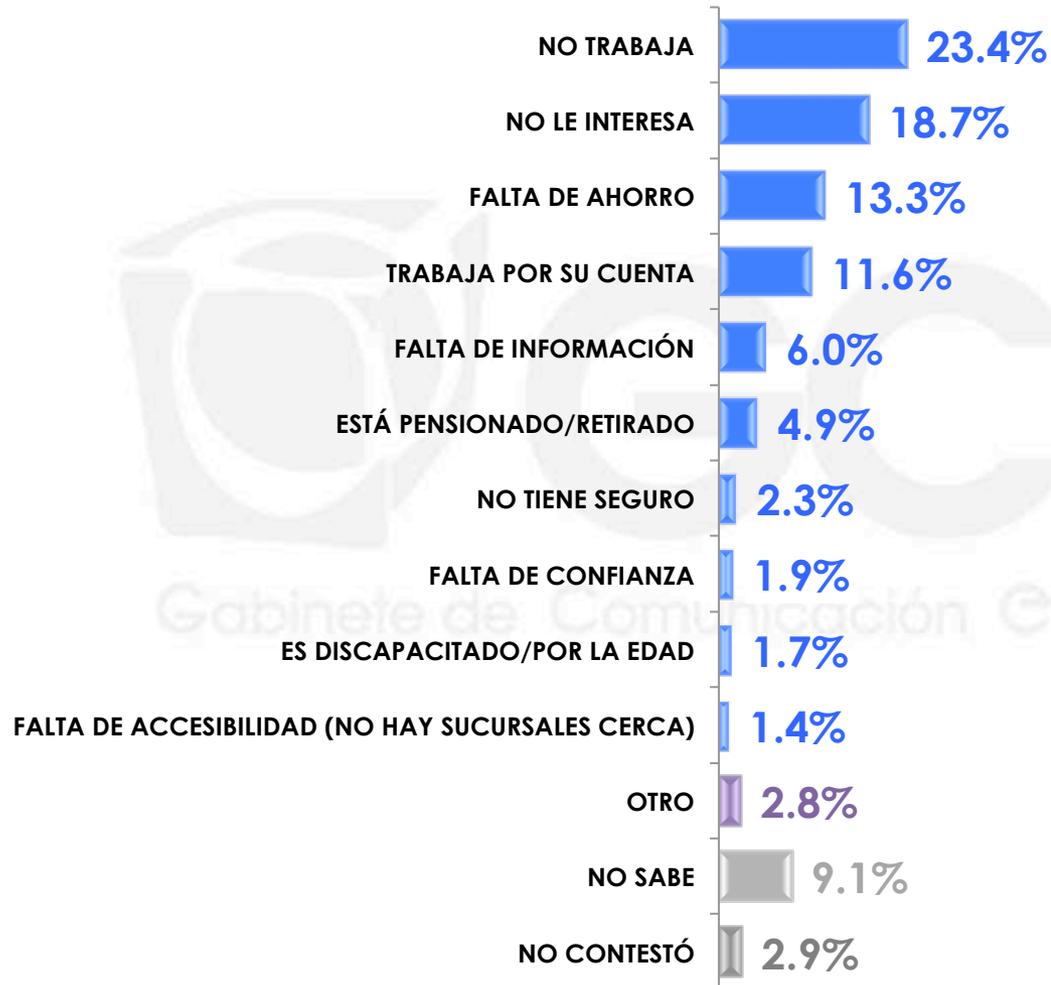
Sexo

	PROFUTURO GNP	PENSIONISSTE	METLIFE	INVERCAP	AZTECA	PRINCIPAL	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	3.9%	2.5%	2.6%	1.4%	0.8%	2.0%	0.8%	16.6%	2.8%
FEMENINO	1.1%	1.5%	1.3%	2.8%	3.2%	0.0%	3.9%	11.1%	8.2%

\* Esta pregunta se realizó a quien mencionó tener un sistema de ahorro para el retiro

n=140

## ¿Por qué no cuenta con este servicio?\*



\*Esta pregunta se realizó a quien mencionó no tener un sistema de ahorro para el retiro

n=452

## ¿Por qué no cuenta con este servicio?\*

	NO TRABAJA	NO LE INTERESA	FALTA DE AHORRO	TRABAJA POR SU CUENTA	FALTA DE INFORMACIÓN	ESTÁ PENSIONADO /RETIRADO	NO TIENE SEGURO
<b>Sexo</b> MASCULINO	16.8%	18.4%	12.1%	18.4%	6.1%	6.0%	2.5%
FEMENINO	28.5%	18.9%	14.3%	6.2%	5.9%	4.0%	2.2%

	FALTA DE CONFIANZA	ES DISCAPACITADO/ POR LA EDAD	FALTA DE ACCESIBILIDAD (NO HAY SUCURSALES CERCA)	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>Sexo</b> MASCULINO	1.9%	2.3%	1.6%	3.2%	8.5%	2.2%
FEMENINO	2.0%	1.2%	1.2%	2.4%	9.5%	3.7%

\*Esta pregunta se realizó a quien mencionó no tener un sistema de ahorro para el retiro

### 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 05 de Mayo de 2014.
- Muestreo estratificado de asignación proporcional al tamaño.