

ENIF 2015

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

México

Inclusión financiera

Libro de Tabulados



INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA



COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES

México

Índice



iii	Presentación
iv	Equipo de trabajo
v	Agradecimientos
vii	Introducción
x	Referencias metodológicas y diseño estadístico
xi	Resultados del levantamiento en campo
xiii	Cuestionario
1	Tabulados
5	Características sociodemográficas de la persona elegida
21	Administración de gastos
33	Ahorro informal y formal
81	Crédito informal y formal
123	Seguros
149	Cuenta de ahorro para el retiro
161	Remesas internacionales
171	Uso de canales financieros
195	Protección de usuarios de servicios financieros
207	Propiedad de activos
221	Glosario

Presentación

La inclusión financiera otorga a todos los segmentos de la población la posibilidad de mejorar la administración de sus recursos a través del uso de productos y servicios financieros como el ahorro, crédito, seguros y pensiones. Una mejor administración de los recursos favorece y protege el patrimonio de los hogares. Es por ello que parte de la misión y la visión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero para que cada familia mexicana acceda a más y mejores servicios financieros.

Para lograr este objetivo se han realizado esfuerzos desde diversas aristas para incluir a más mexicanos al sistema financiero. Parte fundamental de estos esfuerzos ha sido la labor de medición de los niveles de acceso y uso de los servicios financieros. La generación de datos sobre inclusión financiera representa un elemento clave en el proceso de diseño de políticas públicas, ya que permite identificar barreras, proponer soluciones, evaluar su impacto y, en su caso, hacer cambios regulatorios. Es así que, en la CNBV estamos comprometidos a llevar de manera continua esfuerzos de medición de la inclusión financiera. Como parte de estos esfuerzos, en 2015 la CNBV realizó -en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)- el segundo levantamiento de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

La ENIF es la principal fuente de datos con representatividad nacional sobre el acceso y uso de servicios financieros desde la perspectiva de la demanda, es decir, de la población. Esta encuesta también permite obtener información por tipo de localidad (rural o urbana) y por género, lo cual contribuye a la concientización sobre la importancia de desarrollar diferentes estrategias y acciones para incorporar a los segmentos actualmente excluidos del sistema financiero formal. Por último, es importante resaltar que los resultados de la ENIF 2015 no solo permiten conocer los avances con respecto al año 2012 (anterior levantamiento), sino también generar información adicional sobre aspectos no explorados previamente, tales como: satisfacción de los usuarios de ciertos productos y canales, frecuencia de uso de los servicios financieros móviles, y la identificación de ex usuarios del sistema financiero, entre otros temas incorporados en esta edición.

Por lo anterior, me complace presentar los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 y destacar que se brinda acceso a la base de datos al público en general en el portal del INEGI. Por último, cabe notar que la ENIF se reafirma como una herramienta de medición confiable y fidedigna que guiará los esfuerzos de los diseñadores de política pública y de las instituciones que brindan servicios financieros, ya que lograr una mayor inclusión financiera es tarea de todos los que formamos parte del sistema financiero mexicano.

Jaime González Aguadé
Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Equipo de trabajo



El contenido de esta publicación fue desarrollado por la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros, a cargo de María Fernanda Trigo Alegre, con la colaboración de Marco Antonio Del Rio Chivardi, Andy Steve Pineda Villegas y Laura Karina Ramos Torres. Además, se contó con el apoyo de Zaira Badillo Luna y José Antonio González Carrancá para coordinar temas administrativos y editoriales. El diseño estuvo a cargo de la Dirección General de Proyectos Especiales y Comunicación Social, con la colaboración de Ricardo Gómez Ortega.

Agradecimientos

Agradecemos la invaluable colaboración de los miembros del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) para el rediseño del cuestionario, en especial a los integrantes del Grupo de Trabajo de Medición, Diagnóstico y Divulgación: María Fernanda Trigo Alegre (Líder del grupo de trabajo-CNBV), Ricardo Acosta Carrete (Secretaría de Hacienda y Crédito Público), Raúl Castro Montiel (Instituto de Protección al Ahorro Bancario), Galia Borja Gómez (Tesorería de la Federación), José Luis Negrín Muñoz (Banco de México), Carlos Arturo Marmolejo Trujillo (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro), Luis Fabre Pruneda (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros) y Héctor Romero Gatica (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas).

Un reconocimiento especial merece el equipo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) liderados por la Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas, en particular a la Dirección General Adjunta de Encuestas Sociodemográficas y Registros Administrativos y, en general, a todos los entrevistadores, responsables de encuestas, y jefes de departamento de estadísticas sociodemográficas, quienes no solo enriquecieron el contenido del cuestionario, sino además realizaron el levantamiento de la encuesta con gran profesionalismo y entrega. De la misma forma, contribuyeron a la diseminación del diseño metodológico de la ENIF a través de su participación en foros de inclusión financiera ante funcionarios pertenecientes a entidades reguladoras y organismos financieros internacionales.

También agradecemos a nuestros colegas dentro de la CNBV quienes apoyaron la realización de la encuesta: Carlos Orta Tejada, Valerie de la Fuente, Emmanuel Alvarado Carbajal y Edgar Roger Alvarez Bravo. De igual manera se extiende el agradecimiento a ex colegas por sus diversas aportaciones: Bernardo González Rosas, Hayeth Cárdenas Calva, Sara Gutiérrez López Portillo, David Esau López Campos, Mariana Monge Rodríguez, y Javier Suárez Luengas. Finalmente, se agradece el apoyo de la iniciativa privada y organismos internacionales por las valiosas aportaciones que realizaron al cuestionario, en especial a: Jesús Alejandro Cervantes González, Carlos López-Moctezuma Jassan, Rodrigo Navarro Ramos, María O'Keefe, Gabriel Velasco Robles y Gabriela Zapata Álvarez.

Introducción

En México, se define inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población.

El grado de avance en inclusión financiera se puede medir a partir de la evolución de los principales indicadores de un país a lo largo del tiempo y a partir de contrastar los valores observados en otros países del mundo. Independientemente del tipo de análisis que se realice, es necesario contar con información proveniente de dos fuentes: de la oferta y la demanda de servicios financieros.

Los datos provenientes de la oferta se refieren a aquellos que reportan las instituciones financieras supervisadas, tales como número de sucursales, cajeros, correspondentes, terminales punto de venta, contratos de crédito y, tarjetas de crédito o débito, entre otros. Por su parte, los datos de la demanda se obtienen de la población a partir de la aplicación de encuestas.

Es por ello, que en 2012 la CNBV y el INEGI llevaron a cabo la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) la cual se enfocó exclusivamente en medir la demanda de los servicios financieros en México. Para dar continuidad a este esfuerzo de medición de la inclusión financiera, en 2015 se realizó el segundo levantamiento de esta encuesta con la finalidad de medir el impacto de acciones, programas y políticas generadas para promover un mayor acceso y uso al sistema financiero.

El cuestionario de la ENIF fue modificado con respecto al aplicado en 2012 para incorporar en las mediciones el impacto de instituciones financieras no-bancarias. A su vez, se incorporaron nuevas preguntas para investigar nuevos temas. Se partió de seis criterios para rediseñar el cuestionario:

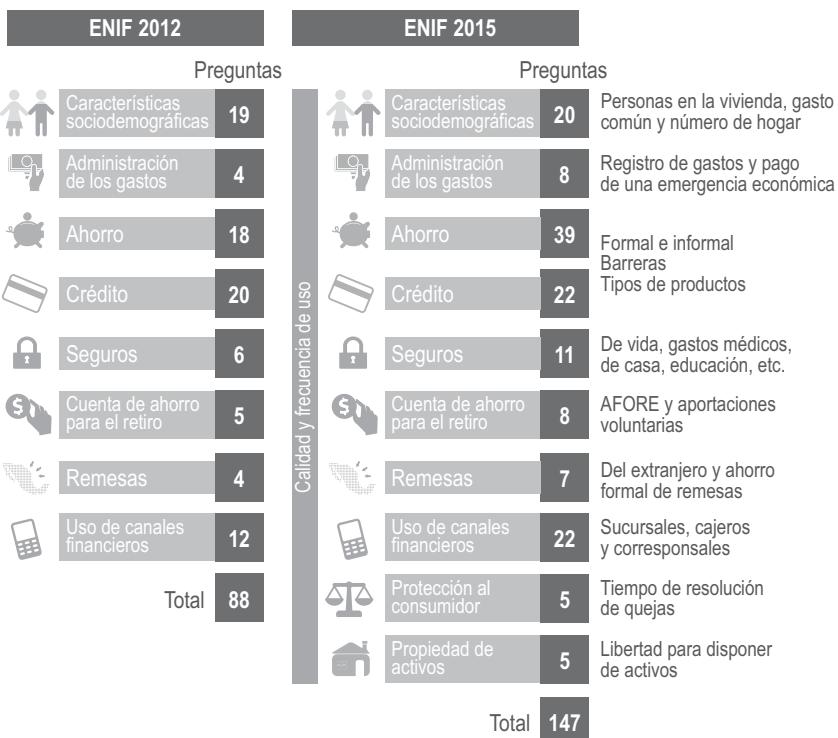
- i. Minimizar el número de cambios al cuestionario original para permitir mayor comparabilidad entre los resultados de la ENIF 2012 y 2015.

- ii. No extender demasiado el total de preguntas y el tiempo total de respuesta para no cansar al informante y mantener la calidad de la información.
- iii. Agregar preguntas para aquellos temas/resultados que requerían de seguimiento (por ejemplo, profundizar en los usos de banca móvil para aquellos que reportan tener el servicio contratado).
- iv. Agregar preguntas para investigar nuevos temas (por ejemplo, satisfacción con servicios financieros, frecuencia de uso de servicios, identificación de ex usuarios y propiedad de activos, entre otros).
- v. Modificar y/o eliminar preguntas de la ENIF 2012 que no aportaban información relevante, a fin de generar espacio para nuevas preguntas.
- vi. Modificar la redacción de ciertas preguntas para facilitar su compresión y abarcar otros intermediarios financieros (por ejemplo, se sustituyó “producto bancario” por “producto de una institución financiera”).

Cabe mencionar que el rediseño del cuestionario se llevó a cabo en colaboración con el Grupo de Trabajo de Medición, Diagnóstico y Divulgación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera. A su vez, se recibieron contribuciones de organismos internacionales y de la iniciativa privada. El cuestionario final fue perfeccionado a partir de los resultados de las pruebas de campo realizadas por el INEGI. Es así que, el cuestionario pasó de 88 a 147 preguntas organizadas en 10 secciones (ver Gráfica 1). Entre los nuevos temas que se indagan en el cuestionario están: educación para el ahorro; razones de uso y no uso de la banca móvil; propiedad de activos; tiempo de atención a las reclamaciones de los usuarios; satisfacción con algunos productos, servicios y canales, entre otros.

Los resultados de la ENIF nos permitirán conocer a mayor detalle los avances y retos en inclusión financiera. Al respecto, se tendrá información sobre las características de los usuarios, no usuarios y ex usuarios de los productos y servicios financieros, formales e informales, el grado de avance de los servicios financieros móviles, el tamaño de la población excluida del sistema financiero formal y la satisfacción de la población con la prestación de ciertos servicios financieros, entre muchos otros temas.

Gráfica 1.
Comparativo entre ENIF 2012 y 2015



Fuente: Elaboración propia con base en la ENIF 2012 y 2015.

Referencias metodológicas y diseño estadístico

La población objetivo de la encuesta fueron adultos que residían permanentemente en viviendas particulares dentro del territorio nacional, por lo que la unidad de análisis de la encuesta fueron individuos de 18 a 70 años de edad. La cobertura geográfica de la muestra fue de siete mil viviendas distribuidas en todo el país. Se levantó información en localidades de menos de 15 mil habitantes (rurales, de aquí en adelante) y de 15 mil habitantes y más (urbanas, de aquí en adelante). El periodo de levantamiento de la encuesta fue del 20 de julio al 28 de agosto de 2015.

Se utilizan tres periodos de referencia conforme al contexto de las preguntas: en el último año, en el último trimestre y al momento de la entrevista. Se emplean múltiples periodos de referencia para medir con mayor exactitud la tenencia de productos, la actividad o inactividad en cuentas de ahorro y los hábitos de los usuarios de servicios financieros.

El método para captar la información fue mediante entrevista directa utilizando un cuestionario electrónico en mini laptop, estructurado con preguntas que se plantearon al informante de manera ordenada, con opciones de respuestas cerradas, en su mayoría.

La determinación y actualización del marco muestral se basó en el Marco Nacional de Viviendas 2012 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica obtenida del Censo de Población y Vivienda 2010, que consiste en una muestra maestra de Unidades Primarias de Muestreo (UPM) formadas por conjuntos de manzanas o Áreas Geoestadísticas Básicas, que se estratificaron de acuerdo con sus características físicas y de ubicación geográfica, así como de las características sociodemográficas de sus habitantes.

El tamaño de la muestra se realizó considerando un nivel de confianza de 90%, un efecto de diseño de 3.15^{1/}, un error relativo máximo esperado del 15%^{2/}, una tasa de no respuesta máxima esperada del 15%^{3/} y una proporción mínima de 6%^{4/}. De esta forma, se obtuvo un tamaño de

1/ El efecto de diseño se define como el cociente de la varianza de la estimación en el diseño utilizado, entre la varianza obtenida considerando un muestreo aleatorio simple para un mismo tamaño de la muestra. Se le puede interpretar como una medida de homogeneidad entre los elementos al interior de cada unidad primaria de muestreo. También se puede entender como el número de veces que se debe incrementar la muestra en comparación con un muestreo aleatorio simple, dado el diseño de muestreo utilizado. El valor del efecto de diseño siempre es positivo y mayor a 1.

2/ El error relativo máximo esperado es una medida de dispersión que establece la variabilidad máxima aceptada para una estimación, tomando en cuenta el valor de su media.

3/ La tasa de no respuesta máxima esperada se refiere al porcentaje máximo de viviendas que fueron visitadas por el entrevistador y en donde no fue posible obtener información. Los principales motivos para no conseguir la información están asociados al marco de muestreo (viviendas deshabitadas, uso temporal, uso diferente al habitacional, entre otras) y al informante (entrevista aplazada, informante inadecuado, negativa, entre otras).

4/ La estimación de la proporción de interés es la precisión mínima del fenómeno, es decir, el valor a partir del cual las estimaciones tienen a tener una variabilidad esperada o menor dispersión respecto de la información poblacional. En caso de que el fenómeno a estudiar (por ejemplo, porcentaje de adultos que contrata banca móvil) sea menor a la proporción de interés, se tienen mayores posibilidades de no contar con una estimación tan precisa, por lo que se vuelve primordial la observación del coeficiente de variación. Generalmente, la proporción de interés se expresa en porcentaje, y se determina mediante información de estudios o levantamientos previos, información de variables con características similares, o bien, se suele considerar un valor de 5%.

muestra de 6,983 viviendas, el cual se ajustó a 7 mil (4,200 viviendas en el ámbito urbano y 2,800 en el ámbito rural). A su vez, la distribución de la muestra por entidad federativa se realizó de forma aproximadamente equitativa, y a su interior de manera proporcional de acuerdo al tamaño de los estratos del Marco Nacional de Viviendas.

Por su parte, la selección de la muestra se hizo de manera independiente por cada estrato, en tres etapas: en la primera se seleccionaron las UPM, posteriormente viviendas y, finalmente, se entrevistó a una persona residente de 18 a 70 años. Por su parte, a cada una de las unidades de observación captadas en campo, se le asoció un factor de expansión que permite reproducir la población objeto de estudio. Este factor se calcula como el inverso de la probabilidad de selección de cada unidad muestral y se ajusta por no respuesta y proyección demográfica.

Por último, con el fin de determinar la calidad estadística de las estimaciones, se obtuvieron los errores muestrales de las principales proporciones de población que hacen uso de los distintos instrumentos financieros captados en la encuesta.

Resultados del levantamiento en campo

El levantamiento de la encuesta arrojó resultados favorables considerando que los indicadores del operativo en campo se situaron muy próximos a los valores esperados en términos de entrevista incompleta, tasa de no respuesta y tasa de respuesta (ver Gráfica 2).

Las entrevistas completas ascendieron a 87.3%. Este indicador mide la efectividad operativa en cuanto a la capacidad de obtener la información, de forma completa o parcial y se espera que sea de al menos 86%. Este dato indica qué tan exitoso o capaz es el personal operativo para obtener la entrevista y, en cierta forma, muestra la disposición de los informantes a aceptar el diálogo. Comprende a las entrevistas completas y aquellas en las que en el hogar no residían personas de 18 a 70 años de edad.

A su vez, la tasa de no respuesta fue de 9.5%, lo cual es satisfactorio, considerando que es inferior al parámetro máximo aceptable de 10%. La no respuesta puede atribuirse a dos situaciones: al marco de muestreo o al informante. La primera ascendió a 6.6%, y se presenta cuando se trata de viviendas deshabitadas, inexistentes, localizadas en áreas inseguras o de uso temporal. La condición de no respuesta atribuible al informante fue de 2.4%, y comprende los siguientes casos: a) la entrevista fue aplazada; b) el informante no era el adecuado para proporcionar los datos, c) los ocupantes de la vivienda estaban ausentes o, d) el informante se negó a proporcionar la información. Es importante mencionar que el porcentaje de entrevistas donde el informante se negó a contestar solo fue de 1.3% con respecto al total de encuestas. Estos

resultados indican que prevalecen las causas asociadas al marco de muestreo, especialmente las viviendas deshabitadas, de uso temporal y las destinadas a un uso diferente del habitacional.

El porcentaje de entrevistas incompletas fue 3.1% y se refiere a las viviendas seleccionadas visitadas, en donde se obtuvo parcialmente la información. Este indicador debe tener un valor menor al 4.0% y se diseñó con el propósito de evaluar los resultados en aquellos casos en los que la información se captó parcialmente, debido a que el informante seleccionado interrumpió la entrevista antes de concluir, padece alguna enfermedad o discapacidad que le impide atender la entrevista o se negó a proporcionar los datos. Considera además los casos en que en el hogar no residían personas de 18 a 70 años de edad, o cuando en una misma vivienda coexisten dos o más hogares y no se obtuvo la información completa de todos ellos.

**Gráfica 2.
Resultados operativos del levantamiento**



Fuente: INEGI. Informe Operativo de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015.

*La tasa de no respuesta asociada al marco de muestreo (6.6%) se compone de tres situaciones: viviendas deshabitadas (4.3%), viviendas de uso temporal (1.5%), viviendas con uso diferente al habitacional, o que fue demolida, se encuentra en ruinas, fue fusionada o no se localizó (0.7%).

** La tasa de no respuesta asociada al informante (2.4%) se compone de cuatro situaciones: negativa (1.3%), ausencia de ocupantes (0.8%), informante inadecuado (0.2%) y entrevista aplazada (0.1%).

Finalmente, cabe notar que el número de cuestionarios válidos que conformaron la base de datos fue de 6,039. Con esta información se obtuvieron los tabulados que se presentan en este documento.

Cuestionario ENIF 2015



**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera
ENIF 2015**

Presentación: Buenos días, mi nombre es _____ trabajo en el INEGI y estamos levantando la ENIF 2015, la cual permitirá conocer el uso y los problemas a los que se enfrentan las personas para tener los servicios que dan los bancos y las instituciones financieras.

1. IDENTIFICACIÓN GEOGRÁFICA

ENTIDAD FEDERATIVA
MUNICIPIO O DELEGACIÓN
LOCALIDAD
AGEB

2. UPM Y VIVIENDA SELECCIONADA

UPM
NÚMERO DE
VIVIENDA SELECCIONADA

3. DOMICILIO DE LA VIVIENDA

TIPO Y NOMBRE DE VIALIDAD (CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO)
NÚMERO EXTERIOR NÚMERO INTERIOR ASENTAMIENTO HUMANO (COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL)

4. CONTROL DE HOGARES Y CUESTIONARIOS

HOGAR _____ DE _____ EN LA VIVIENDA
CUESTIONARIO _____ DE _____ EN EL HOGAR
TOTAL DE CUESTIONARIOS EN LA VIVIENDA _____

5. RESULTADO DE LA ENTREVISTA EN EL HOGAR

HOGAR	NÚMERO DE VISITA / RESULTADO					FECHA DE ELEGIBILIDAD	
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a	DÍA	MES
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

CÓDIGOS DEL HOGAR

- A Entrevista completa
- B Entrevista completa sin persona elegida
- C Entrevista incompleta o sin información de la persona elegida
- D Entrevista con información incompleta del hogar
- E Sin información del hogar

6. RESULTADO DE LA VISITA A LA VIVIENDA

NÚMERO DE VISITA	RESULTADO	FECHA		TIEMPO DE ENTREVISTA	
		DÍA	MES	INICIO	TÉRMINO
1 ^a	_____	_____	_____	_____ : _____	_____ : _____
2 ^a	_____	_____	_____	_____ : _____	_____ : _____
3 ^a	_____	_____	_____	_____ : _____	_____ : _____
4 ^a	_____	_____	_____	_____ : _____	_____ : _____
5 ^a	_____	_____	_____	_____ : _____	_____ : _____

CÓDIGOS DE LA VIVIENDA

- 01 Entrevista completa
- 02 Entrevista completa sin persona elegida
- 03 Entrevista incompleta o sin información de la persona elegida
- 04 Entrevista incompleta
- 05 Vivienda con algún hogar sin información
- 06 Vivienda sin conocer número de hogares

7. RESPONSABLES

ENTREVISTADOR
RESPONSABLE DE LA ENCUESTA

8. CONTROL DE PAQUETE

FOLIO DE PAQUETE
CONSECUATIVO EN EL PAQUETE

CONFIDENCIALIDAD

Conforme a las disposiciones del **Artículo 37, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los datos que proporcionen para fines estadísticos los informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico."

OBLIGATORIEDAD

De acuerdo con el **Artículo 45, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas."

CUESTIONARIO ENIF 26/05/2015

SECCIÓN 1. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA

<p>PERSONAS EN LA VIVIENDA</p> <p>1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos? (Incluya a los trabajadores domésticos que viven aquí)</p> <p>REGISTRE CON NÚMERO</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p>GASTO COMÚN</p> <p>1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Si 1 PASE A 2.2 No 2</p>	<p>NÚMERO DE HOGARES</p> <p>1.3 Entonces ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?</p> <p>REGISTRE CON NÚMERO</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/> <input type="text"/></p>
---	--	--

SI EN LA VIVIENDA HAY MÁS DE UN HOGAR, A PARTIR DEL SEGUNDO INICIE EN PREGUNTA 2.2.

SECCIÓN 2. CARACTÉRISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS INTEGRANTES DEL HOGAR

PARA TODAS LAS PERSONAS			PARA PERSONAS DE 18 A 70 AÑOS			
	LISTA DE PERSONAS	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD		
2.1	<p>2.2 Por favor, dígame el nombre de las personas que forman su hogar empezando por el jefe o la jefa, incluya a los niños chiquitos y ancianos.</p> <p style="text-align: center;">CIRCULE EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>2.3 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer</p> <p style="text-align: center;">REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Hombre 1 Mujer 2</p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p>2.4 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</p> <p style="text-align: center;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <p>Menor de un año 00 97 años y más 97 Edad no especificada 99</p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p>2.5 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</p> <p>REGISTRE CON NÚMERO</p> <p>Persona elegida (del cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista). 1</p> <p>Resto de las personas de 18 a 70 años.... 2</p>		
Número de renglón <p style="text-align: center;">↓</p>						
	NOMBRE	CÓDIGO	AÑOS	DÍA	MES	CÓDIGO
1		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
2		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
3		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
4		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
5		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
6		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
7		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
8		<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>

SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA

<p>Nombre de la persona elegida _____ Número de renglón _____</p>																							
PARENTESCO																							
<p>3.1 ¿Qué es usted del jefe (de la jefa) del hogar?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Jefe(a)</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Esposo(a) o compañero(a)</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Hijo(a)</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Nieto(a)</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Otro parentesco: hermo, sobrino(a), padre, suegro(a), tíos(a), abuelo(a), etcétera</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>Sin parentesco.....</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> </table>		Jefe(a)	1	Esposo(a) o compañero(a)	2	Hijo(a)	3	Nieto(a)	4	Otro parentesco: hermo, sobrino(a), padre, suegro(a), tíos(a), abuelo(a), etcétera	5	Sin parentesco.....	6										
Jefe(a)	1																						
Esposo(a) o compañero(a)	2																						
Hijo(a)	3																						
Nieto(a)	4																						
Otro parentesco: hermo, sobrino(a), padre, suegro(a), tíos(a), abuelo(a), etcétera	5																						
Sin parentesco.....	6																						
ESTADO CONYUGAL																							
<p>3.2 ¿Actualmente usted...</p> <p><i>LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>vive con su pareja en unión libre?</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>está separado(a)?</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>está divorciado(a)?</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>es viudo(a)?</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>está casado(a)?</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>es soltero(a)?</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> </table>		vive con su pareja en unión libre?	1	está separado(a)?	2	está divorciado(a)?	3	es viudo(a)?	4	está casado(a)?	5	es soltero(a)?	6										
vive con su pareja en unión libre?	1																						
está separado(a)?	2																						
está divorciado(a)?	3																						
es viudo(a)?	4																						
está casado(a)?	5																						
es soltero(a)?	6																						
ALFABETISMO																							
<p>3.3 ¿Usted sabe leer y escribir un recado?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Si</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </table>		Si	1	No	2																		
Si	1																						
No	2																						
ESCOLARIDAD																							
<p>3.4 ¿Hasta qué año o grado aprobó usted en la escuela?</p> <p><i>CIRCULE EL NIVEL Y REGISTRE EL GRADO</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">NIVEL</th> <th style="width: 50%;">GRADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ninguno</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>Preescolar o kinder.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Primaria</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Estudios técnicos con secundaria terminada</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Normal básica</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>Preparatoria o bachillerato</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td>Estudios técnicos con preparatoria terminada</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td>Licenciatura o ingeniería (profesional)</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> <tr> <td>Maestría o doctorado.....</td> <td style="text-align: right;">9</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	GRADO	Ninguno	0	Preescolar o kinder.....	1	Primaria	2	Secundaria	3	Estudios técnicos con secundaria terminada	4	Normal básica	5	Preparatoria o bachillerato	6	Estudios técnicos con preparatoria terminada	7	Licenciatura o ingeniería (profesional)	8	Maestría o doctorado.....	9
NIVEL	GRADO																						
Ninguno	0																						
Preescolar o kinder.....	1																						
Primaria	2																						
Secundaria	3																						
Estudios técnicos con secundaria terminada	4																						
Normal básica	5																						
Preparatoria o bachillerato	6																						
Estudios técnicos con preparatoria terminada	7																						
Licenciatura o ingeniería (profesional)	8																						
Maestría o doctorado.....	9																						
CONDICIÓN DE ACTIVIDAD																							
<p>3.5 ¿Durante el mes pasado usted...</p> <p><i>LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>trabajó?</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>tenía trabajo, pero no trabajó?</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>buscó trabajo?</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>¿Es estudiante?</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>¿Se dedica a los quehaceres del hogar?</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td>¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td>¿No trabajó?</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> </table>		trabajó?	1	tenía trabajo, pero no trabajó?	2	buscó trabajo?	3	¿Es estudiante?	4	¿Se dedica a los quehaceres del hogar?	5	¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	6	¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	7	¿No trabajó?	8						
trabajó?	1																						
tenía trabajo, pero no trabajó?	2																						
buscó trabajo?	3																						
¿Es estudiante?	4																						
¿Se dedica a los quehaceres del hogar?	5																						
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	6																						
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	7																						
¿No trabajó?	8																						
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD																							
<p>3.6 Aunque ya me dijo que (CONDICIÓN DE 3.5), ¿el mes pasado usted...</p> <p><i>LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>vendió o hizo algún producto para su venta?</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Entonces, ¿no trabajó?</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> </table>		vendió o hizo algún producto para su venta?	1	prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	2	ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	3	Entonces, ¿no trabajó?	4														
vendió o hizo algún producto para su venta?	1																						
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	2																						
ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	3																						
Entonces, ¿no trabajó?	4																						
POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN																							
<p>3.7 ¿En su trabajo, actividad o negocio usted es...</p> <p><i>LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>empleado(a) u obrero(a)?</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>jornalero(a) o peón?</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>		trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	1	empleado(a) u obrero(a)?	2	jornalero(a) o peón?	3	trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	4	patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	5												
trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	1																						
empleado(a) u obrero(a)?	2																						
jornalero(a) o peón?	3																						
trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	4																						
patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	5																						

<p>INGRESOS POR TRABAJO</p> <p>3.8a ¿Cuánto gana o recibe usted por trabajar (su actividad)?</p> <p><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>\$98 000 y más.....</td> <td>98 000</td> </tr> <tr> <td>No recibe ingresos</td> <td>00 000</td> </tr> <tr> <td>No responde.....</td> <td>99 999</td> </tr> </table> <p><i>PASE A 3.10</i></p> <p style="text-align: center;">\$ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>3.8b ¿Cada cuándo?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>A la semana.....</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>A la quincena.....</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Al mes.....</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Al año</td> <td>4</td> </tr> </table>	\$98 000 y más.....	98 000	No recibe ingresos	00 000	No responde.....	99 999	A la semana.....	1	A la quincena.....	2	Al mes.....	3	Al año	4	<p>VARIABILIDAD DEL INGRESO</p> <p>3.9 ¿El ingreso que gana o recibe es...</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>fijo?</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>variable?</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>SERVICIOS DE SALUD</p> <p>3.10 ¿Usted tiene derecho a los servicios médicos..</p> <p><i>LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>del Seguro Popular?</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>del IMSS o Seguro Social?</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>del ISSSTE Federal o Estatal?</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>de PEMEX, SEDENA o SEMAR?</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>de un seguro médico privado?</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>de otra institución?</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>No tiene servicio médico</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>9</td> </tr> </table>	fijo?	1	variable?	2	del Seguro Popular?	1	del IMSS o Seguro Social?	2	del ISSSTE Federal o Estatal?	3	de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	4	de un seguro médico privado?	5	de otra institución?	6	No tiene servicio médico	7	No sabe	9				
\$98 000 y más.....	98 000																																						
No recibe ingresos	00 000																																						
No responde.....	99 999																																						
A la semana.....	1																																						
A la quincena.....	2																																						
Al mes.....	3																																						
Al año	4																																						
fijo?	1																																						
variable?	2																																						
del Seguro Popular?	1																																						
del IMSS o Seguro Social?	2																																						
del ISSSTE Federal o Estatal?	3																																						
de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	4																																						
de un seguro médico privado?	5																																						
de otra institución?	6																																						
No tiene servicio médico	7																																						
No sabe	9																																						
<p>TENENCIA DE CELULAR</p> <p>3.11 ¿Usted tiene celular?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2 <i>PASE A SECCIÓN 4</i></td> </tr> </table> <p>TIPO DE CELULAR</p> <p>3.12 ¿Su celular permite descargar aplicaciones como whatsapp, facebook o twitter?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>9</td> </tr> </table>		Si	1	No	2 <i>PASE A SECCIÓN 4</i>	Si	1	No	2	No sabe	9																												
Si	1																																						
No	2 <i>PASE A SECCIÓN 4</i>																																						
Si	1																																						
No	2																																						
No sabe	9																																						
SECCIÓN 4. ADMINISTRACIÓN DE GASTOS																																							
<p>Ahora le voy a preguntar sobre la organización de los gastos.</p>																																							
<p>PRESUPUESTO DE GASTOS</p> <p>4.1 ¿Usted lleva un registro o la cuenta de sus gastos?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2 <i>PASE A 4.3</i></td> </tr> </table> <p>COMPRAS NO PLANEADAS</p> <p>4.3 En un mes, ¿usted hace compras que no tenía planeadas o fuera de su presupuesto...</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>siempre?</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>casi siempre?</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>algunas veces?</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>rara vez?</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>nunca?</td> <td>5</td> </tr> </table>	Si	1	No	2 <i>PASE A 4.3</i>	siempre?	1	casi siempre?	2	algunas veces?	3	rara vez?	4	nunca?	5	<p>FORMAS DE REGISTRO</p> <p>4.2 ¿Este registro lo lleva...</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>mentalmente?</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>en papel?</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>en computadora?</td> <td>3</td> </tr> </table> <p>FORMAS DE PAGO PARA IMPREVISTOS</p> <p>4.4 Si tuviera hoy una urgencia económica igual a lo que gana o recibe en un mes, ¿usted podría pagarla con...</p> <p><i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>1 sus ahorros?</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>2 un adelanto de su sueldo?</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>3 la venta o empeño de algún bien?</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>4 el préstamo de familiares, amigos o conocidos?</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>5 su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>6 trabajo temporal o la venta de algún producto?</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>7 Otro</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>	mentalmente?	1	en papel?	2	en computadora?	3	Si	1	No	2	1 sus ahorros?	<input type="text"/>	2 un adelanto de su sueldo?	<input type="text"/>	3 la venta o empeño de algún bien?	<input type="text"/>	4 el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	<input type="text"/>	5 su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	<input type="text"/>	6 trabajo temporal o la venta de algún producto?	<input type="text"/>	7 Otro	<input type="text"/>
Si	1																																						
No	2 <i>PASE A 4.3</i>																																						
siempre?	1																																						
casi siempre?	2																																						
algunas veces?	3																																						
rara vez?	4																																						
nunca?	5																																						
mentalmente?	1																																						
en papel?	2																																						
en computadora?	3																																						
Si	1																																						
No	2																																						
1 sus ahorros?	<input type="text"/>																																						
2 un adelanto de su sueldo?	<input type="text"/>																																						
3 la venta o empeño de algún bien?	<input type="text"/>																																						
4 el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	<input type="text"/>																																						
5 su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	<input type="text"/>																																						
6 trabajo temporal o la venta de algún producto?	<input type="text"/>																																						
7 Otro	<input type="text"/>																																						

EDUCACIÓN PARA EL AHORRO	FUENTE DE EDUCACIÓN PARA EL AHORRO										
<p>4.5 ¿Cuando usted era menor de edad le enseñaron a ahorrar?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Sí</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> <td style="width: 70%;"></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> <td style="text-align: right;">PASE A 4.8</td> </tr> </table>		Sí	1		No	2	PASE A 4.8				
Sí	1										
No	2	PASE A 4.8									
CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES											
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Padres</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Algun familiar</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Amigo o conocido</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Escuela o profesor.....</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>		Padres	1	Algun familiar	2	Amigo o conocido	3	Escuela o profesor.....	4	Otro	5
Padres	1										
Algun familiar	2										
Amigo o conocido	3										
Escuela o profesor.....	4										
Otro	5										

MEDIOS DE EDUCACIÓN PARA EL AHORRO	FORMA DE PAGO												
<p>4.7 ¿Cómo le enseñaron a ahorrar?</p> <p>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Utilizando una alcancía</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Abriéndole una cuenta de ahorro</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Fijándole metas</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Habíándole de la importancia del ahorro.....</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Con el ejemplo</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> </table>		Utilizando una alcancía	1	Abriéndole una cuenta de ahorro	2	Fijándole metas	3	Habíándole de la importancia del ahorro.....	4	Con el ejemplo	5	Otro _____	6
Utilizando una alcancía	1												
Abriéndole una cuenta de ahorro	2												
Fijándole metas	3												
Habíándole de la importancia del ahorro.....	4												
Con el ejemplo	5												
Otro _____	6												
SPECIFIQUE													
<p>4.8 Cuando realiza compras, ¿qué forma de pago utiliza con más frecuencia?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Efectivo</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Tarjeta de débito</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Tarjeta de crédito</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Cheques</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>		Efectivo	1	Tarjeta de débito	2	Tarjeta de crédito	3	Cheques	4	Otro _____	5		
Efectivo	1												
Tarjeta de débito	2												
Tarjeta de crédito	3												
Cheques	4												
Otro _____	5												
SPECIFIQUE													

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL																	
<p>A continuación, le preguntaré sobre la costumbre para ahorrar o guardar dinero.</p>																	
FÓRMAS DE AHORRO INFORMAL	DESTINO DEL AHORRO INFORMAL																
<p>5.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿usted...</p> <p>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Sí</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </table>		Sí	1	No	2												
Sí	1																
No	2																
<p>1 guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos? <input type="checkbox"/></p> <p>2 guardó dinero con familiares o conocidos? <input type="checkbox"/></p> <p>3 guardó dinero en su casa? <input type="checkbox"/></p> <p>4 ahorró en una tanda? <input type="checkbox"/></p> <p>5 ahorró prestando dinero? <input type="checkbox"/></p> <p>6 ahorró comprando animales o bienes? <input type="checkbox"/></p>																	
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.3																	
<p>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Gastos de comida, personales o pago de servicios.....</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Atender emergencias e imprevistos</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Gastos de salud.....</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Gastos de educación.....</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.....</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.).....</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td>Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo).....</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> </table>		Gastos de comida, personales o pago de servicios.....	1	Atender emergencias e imprevistos	2	Gastos de salud.....	3	Gastos de educación.....	4	Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.....	5	Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.).....	6	Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo).....	7	Otro _____	8
Gastos de comida, personales o pago de servicios.....	1																
Atender emergencias e imprevistos	2																
Gastos de salud.....	3																
Gastos de educación.....	4																
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.....	5																
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.).....	6																
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo).....	7																
Otro _____	8																
SPECIFIQUE																	

Ahora le voy a preguntar sobre los servicios y productos de ahorro que ofrecen los bancos y otras instituciones financieras.										
CONOCIMIENTO DE EXISTENCIA DE CUENTA BÁSICA	TENENCIA DE CUENTA	EX USUARIOS DE CUENTAS								
<p>5.3 ¿Sabía usted que existen cuentas que no cobran comisiones y puede ahorrar aunque sea poco dinero?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Sí</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </table>		Sí	1	No	2	<p>5.4 ¿Usted tiene alguna cuenta o tarjeta de nómina, ahorro, pensión o donde reciba apoyos de gobierno en algún banco o institución financiera?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Sí</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </table>	Sí	1	No	2
Sí	1									
No	2									
Sí	1									
No	2									
<p>5.5 ¿Alguna vez la tuvo?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Sí</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </table>		Sí	1	No	2	PASE A 5.8				
Sí	1									
No	2									

<p>RAZÓN DE NO TENENCIA DE CUENTA</p> <p>5.6 ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>No le interesa</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables.....</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Los intereses son bajos o las comisiones son altas.....</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Piden requisitos que no tiene</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>No la necesita.....</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>La sucursal le queda lejos o no hay</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td>9</td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>	No le interesa	1	No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables.....	2	Los intereses son bajos o las comisiones son altas.....	3	Piden requisitos que no tiene	4	Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)	5	No la necesita.....	6	No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	7	La sucursal le queda lejos o no hay	8	Otro _____	9	<p>RAZÓN DE FALTA DE INTERÉS</p> <p>5.7 ¿No le interesa porque...</p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table border="0"> <tr> <td>los intereses son bajos o las comisiones son altas?</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>no confía en las instituciones financieras</td> <td></td> </tr> <tr> <td>o le dan mal servicio?.....</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>piden requisitos que no tiene?</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)?</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>la sucursal le queda lejos o no hay?</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td>6</td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>	los intereses son bajos o las comisiones son altas?	1	no confía en las instituciones financieras		o le dan mal servicio?.....	2	piden requisitos que no tiene?	3	prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)?	4	la sucursal le queda lejos o no hay?	5	Otro _____	6
No le interesa	1																																
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables.....	2																																
Los intereses son bajos o las comisiones son altas.....	3																																
Piden requisitos que no tiene	4																																
Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)	5																																
No la necesita.....	6																																
No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	7																																
La sucursal le queda lejos o no hay	8																																
Otro _____	9																																
los intereses son bajos o las comisiones son altas?	1																																
no confía en las instituciones financieras																																	
o le dan mal servicio?.....	2																																
piden requisitos que no tiene?	3																																
prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)?	4																																
la sucursal le queda lejos o no hay?	5																																
Otro _____	6																																
<p>RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS</p> <p>5.8 ¿Por qué dejó de tener su cuenta?</p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Tuvo una mala experiencia con la institución financiera</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No la utilizaba.....</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No cumplía con el saldo mínimo</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Cerró la institución financiera o la sucursal</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Los intereses que le pagaban eran muy bajos.....</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td>7</td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>		Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	1	No la utilizaba.....	2	No cumplía con el saldo mínimo	3	Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	4	Cerró la institución financiera o la sucursal	5	Los intereses que le pagaban eran muy bajos.....	6	Otro _____	7																		
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	1																																
No la utilizaba.....	2																																
No cumplía con el saldo mínimo	3																																
Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	4																																
Cerró la institución financiera o la sucursal	5																																
Los intereses que le pagaban eran muy bajos.....	6																																
Otro _____	7																																
<p>COMPARACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO</p> <p>5.9 Antes de contratarla, ¿usted comparó con otros productos o en otras instituciones financieras?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">◆ <i>PASE A 5.11</i></p>	Si	1	No	2	<p>MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS</p> <p>5.10 ¿Qué medios utilizó para comparar los productos?</p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Internet</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Acudiendo a las sucursales.....</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Vía telefónica.....</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td>4</td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>	Internet	1	Acudiendo a las sucursales.....	2	Vía telefónica.....	3	Otro _____	4																				
Si	1																																
No	2																																
Internet	1																																
Acudiendo a las sucursales.....	2																																
Vía telefónica.....	3																																
Otro _____	4																																

TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE PRODUCTOS	COBRO DE COMISIONES	TARJETA DE DÉBITO	INTERESES	AHORRO EN EL PERÍODO
5.11 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 5.12 A 5.16	5.12 ¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.11) tiene? REGISTRE CON NÚMERO Sí.....1 No2	5.13 Sin decirme la cantidad, ¿conoce las comisiones que le cobran por su (RESPUESTA EN 5.11)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí.....1 No2 No le cobran..3	5.14 ¿Con su (RESPUESTA EN 5.11) tiene tarjeta de débito? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí.....1 No2	5.15 ¿Su (RESPUESTA EN 5.11) le permite ganar intereses? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí.....1 No2 No sabe9	5.16 En el último año, (de julio del año pasado a la fecha), ¿usted guardó, depositó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.11)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí.....1 No2
1 cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	1	1	1	1	1
2 cuenta de ahorro?	1	1	1	1	1
3 cuenta de cheques?	1	1	1	1	1
4 depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	1	1	1		1
5 fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	1	1	1		1
6 Otro _____	1	1	1	1	1
SPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.31					

FILTRO 5.17 SI EN 5.16 TIENE CÓDIGO 1 EN CUALQUIER OPCIÓN, CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A FILTRO 5.18.

DESTINO DEL AHORRO FORMAL

5.17 Me dijo que sí guardó o ahorró dinero en el último año, por favor dígame, ¿en qué usó o piensa usar ese dinero?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Atender emergencias o imprevistos 1
- Gastos de comida, personales o pago de servicios 2
- Gastos de salud 3
- Gastos de educación 4
- Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos 5
- Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.) 6
- Comenzar, ampliar u operar un negocio (matería prima, maquinaria y equipo) 7
- Para la vejez o retiro 8
- Otro 9

ESPECIFIQUE

FILTRO 5.18 SI TIENE CUENTA DE NÓMINA EN 5.11 (OPCIÓN 1 CON CÓDIGO 1), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A FILTRO 5.21.

CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA	INTENTO DE CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA	POSIBILIDAD DE CAMBIO
5.18 ¿Sabe usted que puede cambiar su cuenta de nómina al banco que prefiere de forma gratuita? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2	5.19 ¿Usted ha intentado cambiarla? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2	5.20 ¿Ha podido cambiarla? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2

FILTRO 5.21 SI TIENE TARJETA DE DÉBITO EN 5.14 (CÓDIGO 1 EN CUALQUIER OPCIÓN), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A 5.25.1.

Ahora le preguntaré si hace compras con la tarjeta de débito.

USO DE TARJETA DE DÉBITO

5.21 En los últimos tres meses (de abril a la fecha) usted utilizó su(s) tarjeta(s) de débito para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Si 1
No 2

PASE A
5.23

FRECUENCIA DE USO DE TARJETA DE DÉBITO

5.22 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de débito para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?

REGISTRE CON NÚMERO

_____ PASE A
5.23.1

RAZÓN PARA NO COMPRAR CON TARJETA DE DÉBITO

5.23 ¿Por qué no utiliza su tarjeta para hacer compras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Prefiere pagar en efectivo	1
Tiene desconfianza	2
No las aceptan en los comercios donde compra	3
La mayoría de sus pagos son montos bajos	4
No lleva un control de sus gastos	5
Prefiere pagar con su tarjeta de crédito	6
Otro _____	7

ESPECIFIQUE

USO DE EFECTIVO

5.24 ¿Cuál es la razón principal por la que prefiere pagar sus compras en efectivo?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Le dan desconfianza las tarjetas de débito	1
Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra	2
La mayoría de sus pagos son montos bajos	3
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	4
Por costumbre	5
Otro _____	6

ESPECIFIQUE

BANCA POR INTERNET	LUGAR DONDE CONTRATO EL SERVICIO	TIPO DE SERVICIO EN LA BANCA POR INTERNET	FRECUENCIA DE USO	RAZÓN DE NO USO	RAZÓN DE NO TENERIA DEL SERVICIO
5.25.1 ¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por Internet?	5.26.1 ¿En dónde contrató su servicio de Banca por Internet?	5.27.1 En Banca por Internet, <u>usted realiza...</u>	5.28.1 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por Internet?	5.29.1 ¿Por qué no la utiliza?	5.30.1 ¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por Internet?
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN	REGISTRE CON NÚMERO	CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	CIRCULE UN SOLO CÓDIGO
Si 1 No 2	PASE A 5.30.1	1 transferencias? 2 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)? 3 pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios? 4 consulta de saldos? 5 compra de tiempo aire? 6 compra de seguros? 7 disposición de créditos? 8 inversiones?	Si 1 No 2 utilizó 00	Tiene desconfianza .. 1 No sabe usarlo 2 Es complicado 3 No lleva un control de sus gastos 4 Prefiere pagar con su tarjeta de crédito 5 Otro 6	Tiene desconfianza ... 1 No sabe dónde contratarla 2 Es complicado 3 No la necesita 4 No tiene computadora 5 No tiene Internet 6 Otro 7
		SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.29.1	RESPUESA DIFERENTE DE "00" PASE A 5.25.2		ESPECIFIQUE

BANCA POR CELULAR	LUGAR DONDE CONTRATÓ EL SERVICIO	TIPO DE SERVICIO EN LA BANCA POR CELULAR	FRECUENCIA DE USO	RAZÓN DE NO USO	RAZÓN DE NO TENENCIA DEL SERVICIO
5.25.2 ¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por celular (número de celular asociado a su cuenta)?	5.26.2 ¿En dónde contrató su servicio de Banca por celular?	5.27.2 En Banca por celular, ¿usted realiza...	5.28.2 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por celular?	5.29.2 ¿Por qué no la utiliza?	5.30.2 ¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por celular?
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i>	<i>REGISTRE CON NÚMERO</i>	<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>
Si.....1 No2	Sucursal.....1 Comercio2 Teléfono3 Internet4	1 transferencias? 2 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)? 3 pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios? 4 consulta de saldos? 5 compra de tiempo aire? 6 compra de seguros? 7 disposición de créditos? 8 inversiones?	Si 1 No 200	Tiene desconfianza ... No sabe usarlo 2 Es complicado 3 No lleva un control de sus gastos 4 Prefiere pagar con su tarjeta de crédito 5 Otro 6	Tiene desconfianza ... No sabe dónde contratarla 2 Es complicado 3 No la necesita 4 No tiene celular 5 No tiene Internet 6 Otro 7
				<i>RESPUESA DIFERENTE DE '00' PASE A 5.31</i>	<i>ESPECIFIQUE</i>
					<i>PASE A 5.31</i>
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.29.2					

PROTECCIÓN DE AHORRO

5.31 Los bancos o instituciones financieras como todas las empresas pueden cerrar o quebrar, ¿sabe si en ese caso los ahorros estarían protegidos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Si 1
No 2 *PASE A SECCIÓN 6*

INSTITUCIÓN QUE ASEGUARA LOS AHORROS

5.32a ¿Sabe cuál institución los asegura?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Si 1
No 2 *PASE A SECCIÓN 6*

5.32b ¿Me podría decir el nombre de dicha institución?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- IPAB 1
Fondo de protección 2
Otro 3 *ESPECIFIQUE*

SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

A continuación, le voy a preguntar sobre algún préstamo del año pasado.

TIPO DE CRÉDITO INFORMAL	COBRO DE INTERESES
6.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿pidió dinero prestado...	6.2 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran o cobraron intereses (RESPUESTA DE 6.1) ?
<i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1 PREGUNTE 6.2</i>	<i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i>
Si 1 No 2	Si 1 No 2 No sabe 9
1 a sus familiares? 2 a sus amigos o conocidos? 3 en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos? 4 en una casa de empeño? 5 Otro <i>ESPECIFIQUE</i>
<i>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 6.4</i>	

DESTINO DEL CRÉDITO INFORMAL

6.3 ¿Para qué ocupó o piensa utilizar el préstamo que le otorgaron?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Gastos de comida, personales o pago de servicios.....	1	Pagar una deuda.....	6
Gastos de salud.....	2	Comenzar, ampliar u operar un negocio (matería prima, maquinaria y equipo).....	7
Gastos de educación.....	3	Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.).....	8
Atender una emergencia o imprevistos	4	Otro _____	9
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.....	5	ESPECIFIQUE	

Ahora le preguntaré sobre créditos de bancos, instituciones que prestan o tiendas departamentales.

TENENCIA CRÉDITO FORMAL

6.4 ¿Usted tiene algún crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria, departamental, de tienda de autoservicio o con alguna otra institución financiera (Infonavit, Fovissste, Fonacot)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- | | | |
|----------|---|-----------------|
| Si | 1 | ⇨ PASE A
6.8 |
| No | 2 | |

EX USUARIOS DE CRÉDITO FORMAL

6.5 ¿Alguna vez tuvo un préstamo, crédito o tarjeta de crédito en dichas instituciones?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- | | | |
|----------|---|-----------------|
| Si | 1 | ⇨ PASE A
6.7 |
| No | 2 | |

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CRÉDITO FORMAL

6.6 ¿Cuál es la razón por la que no tiene un préstamo, crédito o tarjeta de crédito...

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

no cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)?.....	1	⇨ PASE A 6.20
los intereses o comisiones son altas?.....	2	
no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?.....	3	
la sucursal le queda lejos o no hay?.....	4	
cree que lo van a rechazar?.....	5	
no le gusta endeudarse?.....	6	
no le interesa o no lo necesita?.....	7	
Otro _____	8	

ESPECIFIQUE

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

6.7 ¿Por qué dejó de tener su crédito o tarjeta de crédito?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	1	⇨ PASE A 6.20
Le cobraban intereses muy altos.....	2	
Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etc.).....	3	
Ya no cumple con los requisitos.....	4	
No se quiere volver a endeudar	5	
Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos).....	6	
Otro _____	7	

ESPECIFIQUE

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS CREDITICIOS

6.8 Antes de contratar su crédito o tarjeta de crédito, ¿usted lo comparó con otros productos o en otras instituciones financieras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- | | | |
|---------|---|-----------------|
| Si..... | 1 | ⇨ PASE A
6.9 |
| No..... | 2 | |

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

6.8a ¿Qué medios utilizó para comparar los productos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Internet.....	1
Acudiendo a sucursales.....	2
Vía telefónica.....	3
Otro _____	4

ESPECIFIQUE

TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO DE PRODUCTOS	COBRO DE INTERESES	COBRO DE COMISIONES	ATRASO EN PAGO
6.9 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 6.10 A 6.13	6.10 ¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 6.9) tiene? REGISTRE CON NÚMERO	6.11 Si se le dice la cantidad, ¿le cobran intereses por su (RESPUESTA EN 6.9)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO	6.12 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran comisiones o anualidad por su (RESPUESTA EN 6.9)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO	6.13 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.9)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO
Sí 1 No 2		Sí 1 No 2 No sabe 9	Sí 1 No 2 No sabe 9	Sí 1 No 2 No responde 8 No sabe 9
1 tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?.....	→	→	→	→
2 tarjeta de crédito bancaria?.....				
3 crédito de nómina?.....				
4 crédito personal?.....				
5 crédito automotriz?.....				
6 crédito hipotecario?.....				
7 crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?.....				
8 Otro _____ ESPECIFIQUE	SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 6.20			

FILTRO 6.14 SI TIENE TARJETA DE CRÉDITO EN 6.9 (OPCIONES 1 O 2 CON CÓDIGO 1), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A FILTRO 6.18.

TIPO DE OPERACIÓN	PAGOS A TARJETA
6.14 ¿Usted utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es) para... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN	6.15 Respecto a los pagos que generalmente hace a su tarjeta de crédito, ¿usted paga cada mes... LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO
Sí 1 No 2	menos del mínimo? 1 el pago mínimo? 2 más del pago mínimo? 3 lo requerido al corte para no pagar intereses? 4 el total del adeudo? 5 No sabe 9
1 hacer retiros en cajeros automáticos?..... 2 hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?..... 3 pagar los servicios (agua, luz, teléfono)?..... 4 pagar los gastos de su negocio?.....	
FRECUENCIA DE USO	RAZÓN DE NO USO
6.16 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito bancaria o departamental? REGISTRE CON NÚMERO No la utiliza 00	6.17 ¿Por qué no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO
RESPOSTA DIFERENTE DE "00" PASE A FILTRO 6.18	Los intereses o las comisiones son altos 1 No la aceptan en el establecimiento 2 Por inseguridad 3 No le gusta endeudarse 4 Prefiere pagar de contado 5 Otro 6 ESPECIFIQUE

FILTRO 6.18 SI TIENE UN CRÉDITO DE NÓMINA, PERSONAL O GRUPAL EN 6.9 (OPCIÓN 3, 4 O 7 CON CÓDIGO 1), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A 6.20.

PLAZO DEL CRÉDITO

6.18 Sobre el(s) préstamo(s) que tiene, ¿cuál es el plazo de su crédito de (RESPUESTA DE 6.9)?

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe 99 99

	AÑOS	MESES
1. Nómina.....		
2. Personal.....		
3. Grupal		

DESTINO DEL CRÉDITO FORMAL

6.19 ¿En qué utilizó o piensa utilizar su(s) crédito(s)?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera..... 1
- Gastos de comida, personales o pago de servicios 2
- Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) 3
- Atender emergencias o imprevistos 4
- Pagar una deuda 5
- Gastos de salud 6
- Gastos de educación 7
- Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.) 8
- Otro 9

ESPECIFIQUE

RECHAZO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

6.20 ¿Alguna vez le han rechazado alguna solicitud de crédito?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Si 1
- No 2
- Nunca la ha solicitado 3

{ PASE A SECCIÓN 7

RAZONES DE RECHAZO DEL CRÉDITO

6.21 ¿Por qué le negaron el crédito?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Problemas con el buró de crédito 1
- Piden documentos que no tiene 2
- No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes 3
- Falta de garantía, fiador o aval 4
- No tiene historial crediticio 5
- Otro 6

ESPECIFIQUE

No sabe 9

SECCIÓN 7. SEGUROS

Le voy a preguntar sobre los seguros de protección, como el de vida o el automotriz.

TENENCIA DE SEGUROS

7.1 ¿Usted tiene algún seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Si 1 ↗ PASE A 7.5
- No 2
- No sabe 9 ↗ PASE A SECCIÓN 8

EX USUARIOS DE SEGUROS

7.2 ¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí 1 ↗ PASE A 7.4
- No 2

BARRERAS DE USO DE SEGUROS

7.3 ¿Por qué no dispone de algún seguro?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- ¿Son muy caros? 1
- ¿No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos? 2
- ¿No los necesita o no le interesan? 3
- ¿No se los han ofrecido? 4
- ¿No confía en las aseguradoras? 5
- ¿No tiene dinero o no tiene trabajo? 6
- Otro 7

{ PASE A SECCIÓN 8

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS DE SEGUROS

7.4 ¿Por qué dejó de tener su seguro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Son muy caros.....	1
No los utilizaba.....	2
Tuvo mala experiencia con la aseguradora.....	3
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó.....	4
Dejó de trabajar o cambió de trabajo	5
Dejó de recibir un programa de gobierno	6
Otro _____	7

ESPECIFIQUE

COMPARACIÓN DE SEGUROS

7.5 Antes de contratar su seguro, ¿usted lo comparó con otros productos o en otras aseguradoras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
No 2

TIPO DE SEGUROS	PRIMA DE SEGURO	COBERTURA	DECISIÓN DE COMPRA O CONTRATO	SATISFACCIÓN CON EL SEGURO	RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN
7.6 ¿Usted tiene...					
<i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i>					
<i>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 7.7 A 7.11 SEGÚN CORRESPONDA</i>					
Sí 1					
No 2					
↓	→	→	→	→	
1 seguro de vida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 seguro de gastos médicos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 seguro de auto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 seguro personal contra accidentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 seguro de casa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 seguro de educación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 plan privado de retiro (no Afore)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 seguro para su negocio o empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Otro _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE					
<i>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 8</i>					

SECCIÓN 8. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO

Le voy a preguntar acerca del ahorro para el retiro o Afore.

TENENCIA DE AFORE

8.1 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 ➔ PASE A 8.3

No 2

No sabe 9 ➔ PASE A SECCIÓN 9

RAZÓN DE NO TENENCIA DE AFORE

8.2 ¿Por qué no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

No le interesa	1
No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro	2
Sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)	3
Las Afores le dan desconfianza	4
Piensa que no le conviene	5
No sabe cómo tramitarla	6
No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar	7
No trabaja	8
Otro _____	9

ESPECIFIQUE

<p>TIPO DE AFORE</p> <p>8.3 ¿En qué Afore se encuentra registrado(a)?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>Banorte-Siglo XXI</td><td>1</td></tr> <tr><td>Banamex</td><td>2</td></tr> <tr><td>Coppel</td><td>3</td></tr> <tr><td>Sura</td><td>4</td></tr> <tr><td>Profuturo</td><td>5</td></tr> <tr><td>Principal</td><td>6</td></tr> <tr><td>PensionISSSTE</td><td>7</td></tr> <tr><td>Otro</td><td>8</td></tr> <tr><td>No sabe</td><td>9</td></tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i> 9 PASE A SECCIÓN 9</p>	Banorte-Siglo XXI	1	Banamex	2	Coppel	3	Sura	4	Profuturo	5	Principal	6	PensionISSSTE	7	Otro	8	No sabe	9	<p>APORTACIONES VOLUNTARIAS</p> <p>8.4 ¿Usted realiza aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para el retiro o Afore?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> </table> <p>RAZÓN DE NO APORTACIÓN VOLUNTARIA</p> <p>8.5 ¿Por qué no hace aportaciones voluntarias?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>No le queda dinero para ahorrar</td><td>1</td></tr> <tr><td>No sabe cómo hacerlo</td><td>2</td></tr> <tr><td>Ahorra de otra forma</td><td>3</td></tr> <tr><td>Desconoce las ventajas</td><td>4</td></tr> <tr><td>No confía en las Afores</td><td>5</td></tr> <tr><td>Otro</td><td>6</td></tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i> 6</p>	Sí	1	No	2	No le queda dinero para ahorrar	1	No sabe cómo hacerlo	2	Ahorra de otra forma	3	Desconoce las ventajas	4	No confía en las Afores	5	Otro	6	<p>ESTADOS DE CUENTA</p> <p>8.6 ¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> </table> <p>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</p> <p>8.7 ¿Está satisfecho(a) con la atención de su Afore?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> <tr><td>No lo ha utilizado</td><td>3</td></tr> </table> <p>RAZÓN DE INSATISFACCIÓN CON AFORE</p> <p>8.8 ¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecho(a)?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>Comisiones altas</td><td>1</td></tr> <tr><td>Bajos rendimientos</td><td>2</td></tr> <tr><td>Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización</td><td>3</td></tr> <tr><td>Mal servicio</td><td>4</td></tr> <tr><td>La sucursal le queda lejos o no hay</td><td>5</td></tr> <tr><td>Otro</td><td>6</td></tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i> 6</p>	Sí	1	No	2	Sí	1	No	2	No lo ha utilizado	3	Comisiones altas	1	Bajos rendimientos	2	Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	3	Mal servicio	4	La sucursal le queda lejos o no hay	5	Otro	6
Banorte-Siglo XXI	1																																																									
Banamex	2																																																									
Coppel	3																																																									
Sura	4																																																									
Profuturo	5																																																									
Principal	6																																																									
PensionISSSTE	7																																																									
Otro	8																																																									
No sabe	9																																																									
Sí	1																																																									
No	2																																																									
No le queda dinero para ahorrar	1																																																									
No sabe cómo hacerlo	2																																																									
Ahorra de otra forma	3																																																									
Desconoce las ventajas	4																																																									
No confía en las Afores	5																																																									
Otro	6																																																									
Sí	1																																																									
No	2																																																									
Sí	1																																																									
No	2																																																									
No lo ha utilizado	3																																																									
Comisiones altas	1																																																									
Bajos rendimientos	2																																																									
Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	3																																																									
Mal servicio	4																																																									
La sucursal le queda lejos o no hay	5																																																									
Otro	6																																																									
SECCIÓN 9. REMESAS INTERNACIONALES																																																										
<p>Ahora le voy a preguntar por envíos de dinero desde otro país.</p> <p>FAMILIARES QUE VIVEN EN EL EXTRANJERO</p> <p>9.1 ¿Usted tiene familiares o conocidos que viven en otro país?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> </table> <p>MEDIO RECEPTOR</p> <p>9.3 ¿De qué forma o por qué medio acostumbra recibir el dinero que le envían?</p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table> <tr><td>Remesadora (Western Union, Money Gram, etc.)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Tiendas (Coppel, Elektra, Famsa)</td><td>2</td></tr> <tr><td>En una cuenta bancaria</td><td>3</td></tr> <tr><td>Familiar o conocido(a)</td><td>4</td></tr> <tr><td>En una sucursal bancaria (orden de pago o cheque)</td><td>5</td></tr> <tr><td>Telecomm o Sepomex</td><td>6</td></tr> <tr><td>Supermercado</td><td>7</td></tr> <tr><td>Transferencia electrónica</td><td>8</td></tr> <tr><td>Otro</td><td>9</td></tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i> 9</p>			Sí	1	No	2	Remesadora (Western Union, Money Gram, etc.)	1	Tiendas (Coppel, Elektra, Famsa)	2	En una cuenta bancaria	3	Familiar o conocido(a)	4	En una sucursal bancaria (orden de pago o cheque)	5	Telecomm o Sepomex	6	Supermercado	7	Transferencia electrónica	8	Otro	9																																		
Sí	1																																																									
No	2																																																									
Remesadora (Western Union, Money Gram, etc.)	1																																																									
Tiendas (Coppel, Elektra, Famsa)	2																																																									
En una cuenta bancaria	3																																																									
Familiar o conocido(a)	4																																																									
En una sucursal bancaria (orden de pago o cheque)	5																																																									
Telecomm o Sepomex	6																																																									
Supermercado	7																																																									
Transferencia electrónica	8																																																									
Otro	9																																																									
<p>RECEPCIÓN DE REMESAS</p> <p>9.2 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿usted ha recibido dinero de familiares o conocidos que viven en otro país?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> </table> <p>DESTINO DE LAS REMESAS</p> <p>9.4 ¿Para qué utiliza el dinero que recibe?</p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table> <tr><td>Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto</td><td>1</td></tr> <tr><td>Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa</td><td>2</td></tr> <tr><td>Comprar algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Educación de los hijos</td><td>4</td></tr> <tr><td>Invertir en el negocio</td><td>5</td></tr> <tr><td>Gastos de comida, personales o pago de servicios</td><td>6</td></tr> <tr><td>Pagar deudas</td><td>7</td></tr> <tr><td>Otro</td><td>8</td></tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i> 8</p>			Sí	1	No	2	Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto	1	Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa	2	Comprar algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.)	3	Educación de los hijos	4	Invertir en el negocio	5	Gastos de comida, personales o pago de servicios	6	Pagar deudas	7	Otro	8																																				
Sí	1																																																									
No	2																																																									
Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto	1																																																									
Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa	2																																																									
Comprar algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.)	3																																																									
Educación de los hijos	4																																																									
Invertir en el negocio	5																																																									
Gastos de comida, personales o pago de servicios	6																																																									
Pagar deudas	7																																																									
Otro	8																																																									

<p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN</p> <p>9.5 El dinero que recibe, ¿lo maneja...</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>en efectivo? 1 en una cuenta? 2 Otro 3 <i>ESPECIFIQUE</i></p>	<p>GASTOS DE TRASLADO</p> <p>9.6 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a donde recibe su dinero?</p> <p><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No gasta 000 No sabe 999</p> <p style="text-align: center;">[] PESOS</p>	<p>TIEMPO DE TRASLADO</p> <p>9.7 ¿A cuánto tiempo le queda el lugar donde recibe su dinero?</p> <p><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No se traslada 00 00 No sabe 99 99</p> <p style="text-align: center;">[] HORAS [] MINUTOS</p>
---	--	---

SECCIÓN 10. USO DE CANALES FINANCIEROS

<p>Ahora le voy a preguntar sobre el uso de cajeros y sucursales.</p> <p>USO DE SUCURSAL</p> <p>10.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí 1 PASE A 10.3 No 2</p>	<p>BARRERAS DE ACCESO A SUCURSAL</p> <p>10.2 ¿Por qué no ha utilizado una sucursal?</p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <p>No tiene cuenta o tarjeta 1 Ingresos insuficientes o variables 2 Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.) 3 Están muy lejos o no hay 4 Son inseguros o le dan desconfianza 5 Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras 6 Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.) 7 Otro 8 <i>ESPECIFIQUE</i></p>
<p>FRECUENCIA DE USO DE SUCURSAL</p> <p>10.3 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza una sucursal?</p> <p><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p style="text-align: center;">[]</p>	<p>OPERACIONES REALIZADAS EN SUCURSAL</p> <p>10.4 ¿Para qué utiliza la sucursal?</p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <p>Retiro de efectivo 1 Depósitos 2 Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.) 3 Pago de tarjeta de crédito o créditos 4 Cobro de cheques 5 Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.) 6 Otro 7 <i>ESPECIFIQUE</i></p>
<p>GASTOS DE TRASLADO</p> <p>10.5 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a la sucursal que usa regularmente?</p> <p><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No gasta 000 No sabe 999</p> <p style="text-align: center;">[] PESOS</p>	<p>TIEMPO DE TRASLADO</p> <p>10.6 ¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente?</p> <p><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No sabe 99 99</p> <p style="text-align: center;">[] HORAS [] MINUTOS</p>
<p>CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>10.7 ¿Cómo calificaría el servicio o la atención recibida en la sucursal...</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>muy mala? 1 mala? 2 regular? 3 buena? 4 muy buena? 5</p>	<p>USO DE CAJERO AUTOMÁTICO</p> <p>10.8 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de otra institución financiera?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí 1 PASE A 10.10 No 2</p>

BARRERAS DE ACCESO A CAJEROS AUTOMÁTICOS	
10.9 ¿Por qué no ha utilizado los cajeros automáticos?	
CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES	
No tiene cuenta o tarjeta	1
Ingresos insuficientes o variables.....	2
No los conoce o no sabe usarlos	3
Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etc.)....	4
Están muy lejos o no hay	5
Son inseguros o le dan desconfianza.....	6
Otra persona hace sus trámites u operaciones.....	7
Otro _____	8
ESPECIFIQUE	
PASE A 10.17	
FRECUENCIA DE USO	
10.10 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza los cajeros automáticos?	
REGISTRE CON NÚMERO	

OPERACIONES REALIZADAS EN CAJERO AUTOMÁTICO	
10.11 En general, en los cajeros automáticos, ¿usted realiza...	
REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN	
Si	1
No.....	2
1 compra de seguros?	_____
2 disposición de créditos?	_____
3 pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	_____
4 depósitos?	_____
5 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	_____
6 compra de tiempo aire?	_____
7 consulta de saldos?	_____
8 retiro de efectivo?	_____
GASTOS DE TRASLADO	
10.12 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) al cajero automático que usa regularmente?	
REGISTRE CON NÚMERO	
No gasta.....	000
No sabe.....	999
_____ PESOS	
TIEMPO DE TRASLADO	
10.13 ¿A cuánto tiempo le queda el cajero automático que usa regularmente?	
REGISTRE CON NÚMERO	
No sabe. 99 99	
_____ HORAS _____ MINUTOS	
CALIDAD DEL SERVICIO	
10.14 ¿Cómo calificaría el servicio recibido en el cajero automático...?	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
muy malo?.....	1
mal?.....	2
regular?.....	3
bueno?.....	4
muy bueno?.....	5
USO DE CAJERO AUTOMÁTICO DE OTROS BANCOS	
10.15 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado cajeros automáticos de otros bancos?	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Si	1
No	2
PASE A 10.17	
RAZONES DE PREFERENCIA	
10.16 ¿Por qué prefiere utilizar cajeros de su banco y no de otros bancos?	
CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES	
Comisiones altas	1
Son inseguros o le dan desconfianza.....	2
Están muy lejos o no hay	3
Otro _____	4
ESPECIFIQUE	
USO DE CORRESPONSALES	
10.17 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado alguna tienda o comercio para retirar dinero, depositar en efectivo o pagar servicios (luz, agua, predial, etc.)?	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Si	1
No	2
PASE A 10.19	

BARRERAS AL USO DE CORRESPONSALES		FRECUENCIA DE USO DE CORRESPONSALES																																																																			
10.18 ¿Por qué no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?		10.19 En promedio, ¿cuántas veces al mes realiza retiros de dinero, depósitos en efectivo o pago de servicios (luz, agua, predial, etc.), en estas tiendas o comercios?																																																																			
<p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Comisiones altas</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera.....</td> <td style="text-align: right;">2</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Son inseguros o le dan desconfianza.....</td> <td style="text-align: right;">3</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Están muy lejos o no hay</td> <td style="text-align: right;">4</td> <td colspan="2" rowspan="2" style="text-align: center;">PASE A SECCIÓN 11</td> </tr> <tr> <td>No sabía que podía hacerlo</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>Otra persona hace sus trámites u operaciones.....</td> <td style="text-align: right;">6</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">7</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>		Comisiones altas	1			Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera.....	2			Son inseguros o le dan desconfianza.....	3			Están muy lejos o no hay	4	PASE A SECCIÓN 11		No sabía que podía hacerlo	5	Otra persona hace sus trámites u operaciones.....	6			Otro _____	7			<p><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>_____</p>																																									
Comisiones altas	1																																																																				
Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera.....	2																																																																				
Son inseguros o le dan desconfianza.....	3																																																																				
Están muy lejos o no hay	4	PASE A SECCIÓN 11																																																																			
No sabía que podía hacerlo	5																																																																				
Otra persona hace sus trámites u operaciones.....	6																																																																				
Otro _____	7																																																																				
		<p>CONDICIÓN DE OPERACIÓN</p> <p>10.20 ¿Ha podido realizar todas las operaciones que ha necesitado?</p>																																																																			
		<p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">PASE A 10.22</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </table>		Si	1	PASE A 10.22	No	2																																																													
Si	1	PASE A 10.22																																																																			
No	2																																																																				
OPERACIONES NO REALIZADAS				CALIDAD DEL SERVICIO																																																																	
10.21 ¿Cuál operación no pudo realizar?				10.22 ¿Cómo calificaría el servicio recibido en la tienda o comercio...																																																																	
<p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Ninguna porque no había sistema o electricidad</td> <td style="text-align: right;">01</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Retiro de efectivo.....</td> <td style="text-align: right;">02</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Depósitos.....</td> <td style="text-align: right;">03</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)</td> <td style="text-align: right;">04</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios.....</td> <td style="text-align: right;">05</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Consulta de saldos</td> <td style="text-align: right;">06</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Compra de tiempo aire</td> <td style="text-align: right;">07</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Compra de seguros</td> <td style="text-align: right;">08</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Disposición de créditos.....</td> <td style="text-align: right;">09</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Abrir cuenta</td> <td style="text-align: right;">10</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">11</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>				Ninguna porque no había sistema o electricidad	01			Retiro de efectivo.....	02			Depósitos.....	03			Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	04			Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios.....	05			Consulta de saldos	06			Compra de tiempo aire	07			Compra de seguros	08			Disposición de créditos.....	09			Abrir cuenta	10			Otro _____	11			<p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>muy malo?</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>mal?</td> <td style="text-align: right;">2</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>regular?</td> <td style="text-align: right;">3</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>bueno?</td> <td style="text-align: right;">4</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>muy bueno?</td> <td style="text-align: right;">5</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>		muy malo?	1			mal?	2			regular?	3			bueno?	4			muy bueno?	5		
Ninguna porque no había sistema o electricidad	01																																																																				
Retiro de efectivo.....	02																																																																				
Depósitos.....	03																																																																				
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	04																																																																				
Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios.....	05																																																																				
Consulta de saldos	06																																																																				
Compra de tiempo aire	07																																																																				
Compra de seguros	08																																																																				
Disposición de créditos.....	09																																																																				
Abrir cuenta	10																																																																				
Otro _____	11																																																																				
muy malo?	1																																																																				
mal?	2																																																																				
regular?	3																																																																				
bueno?	4																																																																				
muy bueno?	5																																																																				
SECCIÓN 11. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS																																																																					
<p>Ahora le voy a preguntar sobre reclamos o quejas de productos o servicios financieros.</p>																																																																					
<p>11.1 Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguros o Afore), ¿a qué instituciones acudiría a presentar su queja?</p> <p><i>LUGAR DE RECLAMO</i></p> <p><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Al banco o Institución financiera.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>A la Condusef</td> <td style="text-align: right;">2</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">3</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td style="text-align: right;">9</td> <td colspan="3" rowspan="2" style="text-align: center;">PASE A SECCIÓN 12</td> </tr> </table> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p>			Al banco o Institución financiera.....	1				A la Condusef	2				Otro _____	3				No sabe	9	PASE A SECCIÓN 12			<p>CONDICIÓN DE RECLAMO</p> <p>11.2 ¿Ha presentado usted alguna queja, reclamo o demanda en alguna institución financiera?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;">2</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">PASE A SECCIÓN 12</td> </tr> </table>			Si	1				No	2	PASE A SECCIÓN 12																																				
Al banco o Institución financiera.....	1																																																																				
A la Condusef	2																																																																				
Otro _____	3																																																																				
No sabe	9	PASE A SECCIÓN 12																																																																			
Si	1																																																																				
No	2	PASE A SECCIÓN 12																																																																			

INSTITUCIÓN DE RECLAMO	TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMO	TIEMPO DE HABER PRESENTADO EL RECLAMO
11.3 ¿La presentó ante... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 11.4 Y 11.5 SEGÚN CORRESPONDA	11.4 ¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.3)? REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN	11.5 ¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda? REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN
Sí 1 No 2	Una semana o menos 1 Más de una semana a menos de un mes 2 De uno a seis meses 3 Más de seis meses 4 Aún no le han resuelto 5	Una semana o menos 1 Más de una semana a menos de un mes 2 De uno a seis meses 3 Más de seis meses 4
1 el banco o institución financiera? 2 la Condusef? 3 la Profeco? 4 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público? 5 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores? 6 alguna autoridad judicial?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 12		

SECCIÓN 12. PROPIEDAD DE ACTIVOS

A continuación le preguntaré sobre la propiedad y decisión de ahorros y bienes.

CONDICIÓN DE DISPOSICIÓN DEL AHORRO	PERSONA QUE AUTORIZA	
12.1 Para disponer de su dinero, ¿usted debe pedir autorización a alguien? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	12.2 ¿A quién? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Si 1 No 2	Pareja 1 Algun familiar 2 Otra persona 3	
12.3 ¿Usted es propietario(a) de... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 12.4 Y 12.5 SEGÚN CORRESPONDA	12.4 Para cubrir una emergencia económica, ¿usted podría vender o rentar su(s) (RESPUESTA DE 12.3)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO	12.5 ¿Por qué? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO
Si 1 No 2	Si 1 No 2	Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona 1 La propiedad se encuentra hipotecada 2 La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona 3 Está en litigio, intestada 4 Otro (ESPECIFIQUE) 5
1 terrenos o tierras de cultivo? 2 automóviles o camionetas? 3 la vivienda que habita? 4 locales, bodegas u oficinas? 5 puestos fijos o semifijos? 6 otro tipo de propiedad? ¿Cuál? ESPECIFIQUE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, TERMINE ENTREVISTA		

Hemos terminando la entrevista. En nombre del INEGI agradezco su tiempo y colaboración.

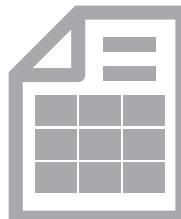
OBSERVACIONES

APRESO EN LOS TALLERES GRÁFICOS DEL INEGI



Tabulados

Esta sección presenta los resultados obtenidos por la ENIF 2015 a nivel nacional, desagregando por género y tipo de localidad. Los valores obtenidos en cada una de las preguntas se muestran en términos absolutos y porcentuales. A su vez, para facilitar la interpretación de los resultados, en todos los tabulados se incluye el tamaño de la población adulta de 18 a 70 años, así como el tamaño del segmento poblacional objetivo, al cual se refieren los resultados. Por ello, la cifra del segmento población objetivo no necesariamente coincide con la cifra del total de adultos de 18 a 70 años.



De acuerdo con los temas a estudiar se colocaron filtros en el cuestionario para profundizar los resultados de ciertos grupos de interés; es por ello que, en ocasiones, el tamaño del segmento poblacional objetivo depende de las respuestas a preguntas anteriores. Para entender la composición del segmento poblacional objetivo, se muestra a manera de ejemplo de las preguntas 7.1 a 7.5 de la sección de seguros (ver Diagrama 1).

Diagrama 1.

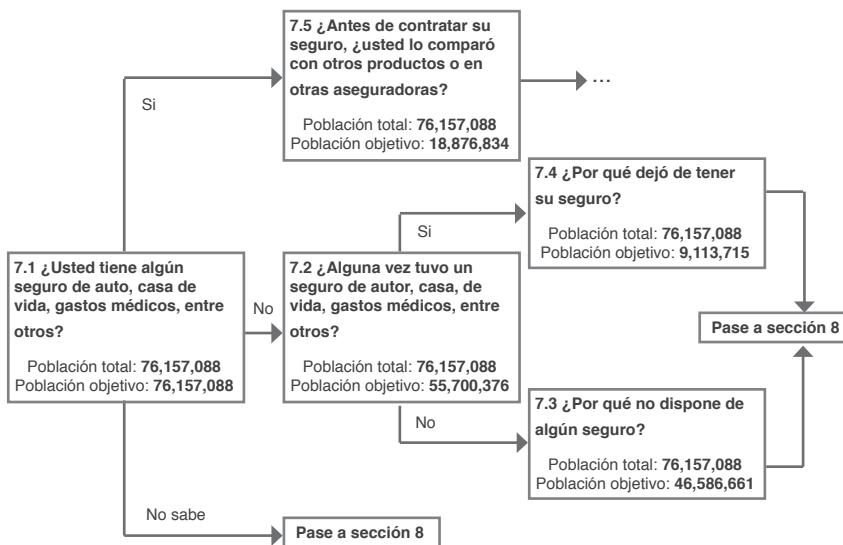
Ejemplo de la secuencia de preguntas aplicadas en la ENIF 2015

SECCIÓN 7. SEGUROS	
Le voy a preguntar sobre los seguros de protección, como el de vida o el automotriz.	
TENENCIA DE SEGUROS	
7.1 ¿Usted tiene algún seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?	
CIRCLE UN SOLO CÓDIGO	
Si 1	PASE A 7.2
No 2	
No sabe 3	PASE A SECCIÓN 8
EX USUARIOS DE SEGUROS	
7.2 ¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?	
CIRCLE UN SOLO CÓDIGO	
Si 1	PASE A 7.3
No 2	
BARRERAS DE USO DE SEGUROS	
7.3 ¿Por qué no dispone de algún seguro?	
CIRCLE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES	
¿Son muy caros? 1	
¿No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos? 2	
¿No los necesita o no le interesan? 3	
¿No se los han ofrecido? 4	
¿No confía en las aseguradoras? 5	
¿No tienen dinero o no tiene trabajo? 6	
Otro 7	ESPECIFIQUE
RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS DE SEGUROS	
7.4 ¿Por qué dejó de tener su seguro?	
CIRCLE UN SOLO CÓDIGO	
Son muy caros 1	
No los utilizaba 2	
Tenía una diferencia con la aseguradora 3	
Lo tenía por un accidente y ya lo pagó 4	
Dejó de trabajar o cambió de trabajo 5	
Dejó de recibir un programa de gobierno 6	
Otro 7	ESPECIFIQUE
COMPARACIÓN DE SEGUROS	
7.5 Antes de contratar su seguro, usted lo comparó con otros productos o en otras aseguradoras?	
CIRCLE UN SOLO CÓDIGO	
Si 1	
No 2	

La pregunta 7.1 sobre la tenencia de productos de seguros se aplicó al total de adultos de 18 a 70 años (es decir, a 76.1 millones de adultos), mientras que las preguntas subsecuentes se aplicaron a distintos grupos de interés. Por una parte, se identificó al número de adultos con seguros para indagar distintas características de este grupo de usuarios (preguntas 7.1 y 7.5). Asimismo, se definió el grupo de personas que hoy no tienen un seguro, pero que anteriormente lo tuvieron, a fin de entender por qué ya no contratan estos productos (preguntas 7.2 y 7.4). Por último, se identificó a aquellos adultos que nunca han tenido un seguro para estudiar las principales barreras enfrentadas para la contratación de estos productos (pregunta 7.3). Es así que el segmento poblacional objetivo varía de acuerdo a las respuestas a preguntas precedentes (ver Diagrama 2).

Diagrama 2.

Segmentación de la población objetivo de la sección 7



Asimismo, cada tabulado incluye información sobre los coeficientes de variación (cv) de cada estimación mediante un código de colores, a fin de mostrar la relación entre la media y la variabilidad de los datos. Los resultados con un cv menor o igual a 15% no se sombrean; aquellos con un cv mayor a 15%, pero menor o igual a 25% se sombrean en gris claro, y aquellos que presentan un cv mayor a 25% se sombrean en gris oscuro (Ver Diagrama 3).

Diagrama 3.
Ejemplo de los tabulados de la ENIF 2015



Pregunta 7.1

¿Usted tiene algún seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?

	Total	Mujeres	Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516	Población objetivo de la ENIF 2015
Nacional				
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516	Población objetivo de la pregunta 7.2 a nivel nacional
Si	18,876,834 (24.8%)	8,880,937 (22.2%)	9,995,897 (27.7%)	
No	55,700,376 (73.1%)	30,256,892 (75.6%)	25,443,484 (70.4%)	
No sabe	1,579,878 (2.1%)	889,743 (2.2%)	690,135 (1.9%)	
Urbano				Valores absolutos
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187	
Si	14,846,399 (30.0%)	6,969,918 (26.3%)	7,876,481 (34.4%)	
No	34,064,581 (69.0%)	19,306,327 (72.8%)	14,778,254 (64.5%)	
No sabe	479,655 (1.0%)	233,203 (0.9%)	246,452 (1.1%)	
Rural				Valores porcentuales
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329	
Si	4,030,435 (15.1%)	1,911,019 (14.1%)	2,119,416 (16.0%)	
No	21,615,795 (80.8%)	10,950,565 (81.0%)	10,665,230 (80.6%)	
No sabe	1,100,223 (4.1%)	656,540 (4.9%)	443,683 (3.4%)	

^a Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

^b Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

^c Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Nomenclatura para los intervalos de

los coeficientes de variación

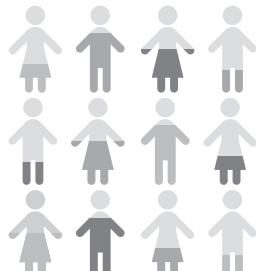
Residentes, hogares en la vivienda y características sociodemográficas de los integrantes del hogar

Las dos primeras secciones del cuestionario de la ENIF 2015 tienen como objetivo contabilizar los hogares y residentes de las viviendas seleccionadas, así como identificar a la persona elegida para responder el resto del cuestionario. Estas secciones fueron contestadas por un informante adecuado, esto es, una persona de más de 15 años de edad que fuera residente habitual de dicha vivienda y que conociera los datos de todos los integrantes que conforman el hogar.

Características sociodemográficas de la persona elegida

A partir de la sección tres, las preguntas se aplicaron a la persona elegida, es decir, un integrante del hogar que tuviera entre 18 a 70 años. En el caso de los cuestionarios electrónicos, la selección de esta persona se realizó a través de un método aleatorio, y para los cuestionarios en papel, se seleccionó a la persona cuya fecha de cumpleaños fuera la inmediata posterior a la fecha de la entrevista. Esta persona es la que proporcionó información sobre sus características sociodemográficas y su nivel de inclusión financiera.

El objetivo de esta sección es obtener el perfil sociodemográfico de los informantes seleccionados a partir de algunas variables como su estado conyugal, nivel de escolaridad, condición de actividad, ingreso, servicios de salud, tenencia y tipo de celular, entre otras.



Pregunta 3.1

¿Qué es usted del jefe (de la jefa) de hogar?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Jefe(a)	31,782,730 (41.7%)	8,530,928 (21.3%)	23,251,802 (64.4%)
Esposo(a) o compañero(a)	20,570,119 (27.0%)	19,556,489 (48.9%)	1,013,630 (2.8%)
Hijo(a)	17,467,784 (22.9%)	8,326,825 (20.8%)	9,140,959 (25.3%)
Nieto(a)	1,037,111 (1.4%)	372,792 (0.9%)	664,319 (1.8%)
Otro parentesco: yerno, sobrino(a), padre, suegro(a), tío(a), abuelo(a), etcétera	4,783,593 (6.3%)	2,988,793 (7.5%)	1,794,800 (5.0%)
Sin parentesco	515,751 (0.7%)	251,745 (0.6%)	264,006 (0.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Jefe(a)	20,645,001 (41.8%)	5,987,601 (22.6%)	14,657,400 (64.0%)
Esposo(a) o compañero(a)	12,990,833 (26.3%)	12,324,299 (46.5%)	666,534 (2.9%)
Hijo(a)	11,432,585 (23.1%)	5,765,767 (21.7%)	5,666,818 (24.7%)
Nieto(a)	586,576 (1.2%)	237,028 (0.9%)	349,548 (1.5%)
Otro parentesco: yerno, sobrino(a), padre, suegro(a), tío(a), abuelo(a), etcétera	3,375,648 (6.8%)	1,969,673 (7.4%)	1,405,975 (6.1%)
Sin parentesco	379,992 (0.8%)	225,080 (0.8%)	154,912 (0.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Jefe(a)	11,137,729 (41.6%)	2,543,327 (18.8%)	8,594,402 (65.0%)
Esposo(a) o compañero(a)	7,579,286 (28.3%)	7,232,190 (53.5%)	347,096 (2.6%)
Hijo(a)	6,035,199 (22.6%)	2,561,058 (18.9%)	3,474,141 (26.3%)
Nieto(a)	450,535 (1.7%)	135,764 (1.0%)	314,771 (2.4%)
Otro parentesco: yerno, sobrino(a), padre, suegro(a), tío(a), abuelo(a), etcétera	1,407,945 (5.3%)	1,019,120 (7.5%)	388,825 (2.9%)
Sin parentesco	135,759 (0.5%)	26,665 (0.2%)	109,094 (0.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.2

¿Actualmente usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
vive con su pareja en unión libre?	14,532,848 (19.1%)	7,205,237 (18.0%)	7,327,611 (20.3%)
está separado(a)?	5,271,124 (6.9%)	3,601,142 (9.0%)	1,669,982 (4.6%)
está divorciado(a)?	1,654,727 (2.2%)	1,174,577 (2.9%)	480,150 (1.3%)
es viudo(a)?	2,322,032 (3.0%)	2,011,831 (5.0%)	310,201 (0.9%)
está casado(a)?	34,675,443 (45.5%)	17,393,495 (43.5%)	17,281,948 (47.8%)
es soltero(a)?	17,700,914 (23.2%)	8,641,290 (21.6%)	9,059,624 (25.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
vive con su pareja en unión libre?	8,562,740 (17.3%)	4,324,368 (16.3%)	4,238,372 (18.5%)
está separado(a)?	3,785,739 (7.7%)	2,601,497 (9.8%)	1,184,242 (5.2%)
está divorciado(a)?	1,447,581 (2.9%)	1,011,006 (3.8%)	436,575 (1.9%)
es viudo(a)?	1,483,393 (3.0%)	1,347,358 (5.1%)	136,035 (0.6%)
está casado(a)?	21,649,775 (43.8%)	10,913,919 (41.2%)	10,735,856 (46.9%)
es soltero(a)?	12,481,407 (25.3%)	6,311,300 (23.8%)	6,170,107 (26.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
vive con su pareja en unión libre?	5,970,108 (22.3%)	2,880,869 (21.3%)	3,089,239 (23.4%)
está separado(a)?	1,485,385 (5.6%)	999,645 (7.4%)	485,740 (3.7%)
está divorciado(a)?	207,146 (0.8%)	163,571 (1.2%)	43,575 (0.3%)
es viudo(a)?	838,639 (3.1%)	664,473 (4.9%)	174,166 (1.3%)
está casado(a)?	13,025,668 (48.7%)	6,479,576 (47.9%)	6,546,092 (49.5%)
es soltero(a)?	5,219,507 (19.5%)	2,329,990 (17.2%)	2,889,517 (21.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.3

¿Usted sabe leer y escribir un recado?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	72,262,238 (94.9%)	37,831,520 (94.5%)	34,430,718 (95.3%)
No	3,894,850 (5.1%)	2,196,052 (5.5%)	1,698,798 (4.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	48,085,116 (97.3%)	25,737,976 (97.1%)	22,347,140 (97.6%)
No	1,325,519 (2.7%)	771,472 (2.9%)	554,047 (2.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	24,177,122 (90.4%)	12,093,544 (89.5%)	12,083,578 (91.3%)
No	2,569,331 (9.6%)	1,424,580 (10.5%)	1,144,751 (8.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.4

¿Hasta qué año o grado aprobó usted en la escuela?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Ninguno	2,801,549 (3.7%)	1,667,012 (4.2%)	1,134,537 (3.1%)
Preescolar o kinder	86,831 (0.1%)	19,864 (0.0%)	66,967 (0.2%)
Primaria	18,903,800 (24.8%)	10,264,398 (25.6%)	8,639,402 (23.9%)
Secundaria	21,246,738 (27.9%)	10,718,751 (26.8%)	10,527,987 (29.1%)
Estudios técnicos con secundaria terminada	1,894,245 (2.5%)	1,509,981 (3.8%)	384,264 (1.1%)
Normal básica	94,919 (0.1%)	67,368 (0.2%)	27,551 (0.1%)
Preparatoria o bachillerato	14,141,197 (18.6%)	7,286,909 (18.2%)	6,854,288 (19.0%)
Estudios técnicos con preparatoria terminada	2,207,872 (2.9%)	1,152,532 (2.9%)	1,055,340 (2.9%)
Licenciatura o ingeniería (profesional)	13,384,476 (17.6%)	6,718,352 (16.8%)	6,666,124 (18.5%)
Maestría o doctorado	1,395,461 (1.8%)	622,405 (1.6%)	773,056 (2.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Ninguno	886,417 (1.8%)	497,198 (1.9%)	389,219 (1.7%)
Preescolar o kinder	24,769 (0.1%)	0 * (0.0%)*	24,769 (0.1%)
Primaria	8,946,400 (18.1%)	5,378,883 (20.3%)	3,567,517 (15.6%)
Secundaria	13,054,878 (26.4%)	6,701,236 (25.3%)	6,353,642 (27.7%)
Estudios técnicos con secundaria terminada	1,573,458 (3.2%)	1,293,422 (4.9%)	280,036 (1.2%)
Normal básica	73,186 (0.1%)	45,635 (0.2%)	27,551 (0.1%)
Preparatoria o bachillerato	10,311,326 (20.9%)	5,325,912 (20.1%)	4,985,414 (21.8%)
Estudios técnicos con preparatoria terminada	1,906,475 (3.9%)	974,821 (3.7%)	931,654 (4.1%)
Licenciatura o ingeniería (profesional)	11,404,521 (23.1%)	5,757,471 (21.7%)	5,647,050 (24.7%)
Maestría o doctorado	1,229,205 (2.5%)	534,870 (2.0%)	694,335 (3.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Ninguno	1,915,132 (7.2%)	1,169,814 (8.7%)	745,318 (5.6%)
Preescolar o kinder	62,062 (0.2%)	19,864 (0.1%)	42,198 (0.3%)
Primaria	9,957,400 (37.2%)	4,885,515 (36.1%)	5,071,885 (38.3%)
Secundaria	8,191,860 (30.6%)	4,017,515 (29.7%)	4,174,345 (31.6%)
Estudios técnicos con secundaria terminada	320,787 (1.2%)	216,559 (1.6%)	104,228 (0.8%)
Normal básica	21,733 (0.1%)	21,733 (0.2%)	0 * (0.0%)*
Preparatoria o bachillerato	3,829,871 (14.3%)	1,960,997 (14.5%)	1,868,874 (14.1%)
Estudios técnicos con preparatoria terminada	301,397 (1.1%)	177,711 (1.3%)	123,686 (0.9%)
Licenciatura o ingeniería (profesional)	1,979,955 (7.4%)	960,881 (7.1%)	1,019,074 (7.7%)
Maestría o doctorado	166,256 (0.6%)	87,535 (0.6%)	78,721 (0.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 3.5

¿Durante el mes pasado usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
trabajó?	48,509,983 (63.7%)	18,453,368 (46.1%)	30,056,615 (83.2%)
tenía trabajo, pero no trabajó?	560,358 (0.7%)	215,371 (0.5%)	344,987 (1.0%)
buscó trabajo?	1,796,361 (2.4%)	627,938 (1.6%)	1,168,423 (3.2%)
¿Es estudiante?	2,731,032 (3.6%)	1,660,930 (4.1%)	1,070,102 (3.0%)
¿Se dedica a los quehaceres del hogar?	16,618,291 (21.8%)	16,515,067 (41.3%)	103,224 (0.3%)
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	2,061,914 (2.7%)	697,403 (1.7%)	1,364,511 (3.8%)
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	394,510 (0.5%)	111,093 (0.3%)	283,417 (0.8%)
¿No trabajó?	3,484,639 (4.6%)	1,746,402 (4.4%)	1,738,237 (4.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
trabajó?	32,530,053 (65.8%)	13,921,913 (52.5%)	18,608,140 (81.3%)
tenía trabajo, pero no trabajó?	348,571 (0.7%)	154,324 (0.6%)	194,247 (0.8%)
buscó trabajo?	1,275,442 (2.6%)	481,167 (1.8%)	794,275 (3.5%)
¿Es estudiante?	2,114,290 (4.3%)	1,313,767 (5.0%)	800,523 (3.5%)
¿Se dedica a los quehaceres del hogar?	8,846,783 (17.9%)	8,822,261 (33.3%)	24,522 (0.1%)
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	1,750,349 (3.5%)	576,079 (2.2%)	1,174,270 (5.1%)
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	245,753 (0.5%)	83,672 (0.3%)	162,081 (0.7%)
¿No trabajó?	2,299,394 (4.7%)	1,156,265 (4.4%)	1,143,129 (5.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
trabajó?	15,979,930 (59.7%)	4,531,455 (33.5%)	11,448,475 (86.5%)
tenía trabajo, pero no trabajó?	211,787 (0.8%)	61,047 (0.5%)	150,740 (1.1%)
buscó trabajo?	520,919 (1.9%)	146,771 (1.1%)	374,148 (2.8%)
¿Es estudiante?	616,742 (2.3%)	347,163 (2.6%)	269,579 (2.0%)
¿Se dedica a los quehaceres del hogar?	7,771,508 (29.1%)	7,692,806 (56.9%)	78,702 (0.6%)
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	311,565 (1.2%)	121,324 (0.9%)	190,241 (1.4%)
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	148,757 (0.6%)	27,421 (0.2%)	121,336 (0.9%)
¿No trabajó?	1,185,245 (4.4%)	590,137 (4.4%)	595,108 (4.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.6

Aunque ya me dijo que (CONDICIÓN 3.5), ¿el mes pasado usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	26,692,237	21,247,740	5,444,497
vendió o hizo algún producto para su venta?	2,590,539 (9.7%)	2,368,275 (11.1%)	222,264 (4.1%)
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	1,377,439 (5.2%)	995,592 (4.7%)	381,847 (7.0%)
ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	2,043,877 (7.7%)	1,076,080 (5.1%)	967,797 (17.8%)
Entonces, ¿no trabajó?	20,680,382 (77.5%)	16,807,793 (79.1%)	3,872,589 (71.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,286,258	12,349,539	3,936,719
vendió o hizo algún producto para su venta?	1,522,102 (9.3%)	1,356,174 (11.0%)	165,928 (4.2%)
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	902,493 (5.5%)	605,904 (4.9%)	296,589 (7.5%)
ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	911,738 (5.6%)	341,558 (2.8%)	570,180 (14.5%)
Entonces, ¿no trabajó?	12,949,925 (79.5%)	10,045,903 (81.3%)	2,904,022 (73.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,405,979	8,898,201	1,507,778
vendió o hizo algún producto para su venta?	1,068,437 (10.3%)	1,012,101 (11.4%)	56,336 (3.7%)
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	474,946 (4.6%)	389,688 (4.4%)	85,258 (5.7%)
ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	1,132,139 (10.9%)	734,522 (8.3%)	397,617 (26.4%)
Entonces, ¿no trabajó?	7,730,457 (74.3%)	6,761,890 (76.0%)	968,567 (64.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.7

¿En su trabajo, actividad o negocio usted es...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	55,082,196	23,108,686	31,973,510
trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	3,299,516 (6.0%)	1,753,787 (7.6%)	1,545,729 (4.8%)
empleado(a) u obrero(a)?	34,607,341 (62.8%)	14,638,489 (63.3%)	19,968,852 (62.5%)
jornalero(a) o peón?	3,612,281 (6.6%)	417,119 (1.8%)	3,195,162 (10.0%)
trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	12,453,134 (22.6%)	6,030,613 (26.1%)	6,422,521 (20.1%)
patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	1,109,924 (2.0%)	268,678 (1.2%)	841,246 (2.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	36,214,957	16,379,873	19,835,084
trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	1,321,792 (3.6%)	758,707 (4.6%)	563,085 (2.8%)
empleado(a) u obrero(a)?	25,751,657 (71.1%)	11,476,038 (70.1%)	14,275,619 (72.0%)
jornalero(a) o peón?	495,411 (1.4%)	62,045 (0.4%)	433,366 (2.2%)
trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	7,835,507 (21.6%)	3,879,940 (23.7%)	3,955,567 (19.9%)
patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	810,590 (2.2%)	203,143 (1.2%)	607,447 (3.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	18,867,239	6,728,813	12,138,426
trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	1,977,724 (10.5%)	995,080 (14.8%)	982,644 (8.1%)
empleado(a) u obrero(a)?	8,855,684 (46.9%)	3,162,451 (47.0%)	5,693,233 (46.9%)
jornalero(a) o peón?	3,116,870 (16.5%)	355,074 (5.3%)	2,761,796 (22.8%)
trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	4,617,627 (24.5%)	2,150,673 (32.0%)	2,466,954 (20.3%)
patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	299,334 (1.6%)	65,535 (1.0%)	233,799 (1.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.8a

¿Cuánto gana o recibe usted por trabajar (su actividad)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	51,782,680	21,354,899	30,427,781
No recibe ingresos	509,422 (1.0%)	202,913 (1.0%)	306,509 (1.0%)
Hasta 1,499	25,086,364 (48.4%)	11,831,260 (55.4%)	13,255,104 (43.6%)
De 1,500 a 2,999	10,143,564 (19.6%)	3,294,831 (15.4%)	6,848,733 (22.5%)
De 3,000 a 4,999	5,360,883 (10.4%)	2,162,032 (10.1%)	3,198,851 (10.5%)
De 5,000 a 7,999	3,563,162 (6.9%)	1,528,504 (7.2%)	2,034,658 (6.7%)
De 8,000 a 12,999	3,253,270 (6.3%)	1,153,784 (5.4%)	2,099,486 (6.9%)
De 13,000 a 20,000	1,566,452 (3.0%)	411,002 (1.9%)	1,155,450 (3.8%)
Más de 20,000	629,845 (1.2%)	95,237 (0.4%)	534,608 (1.8%)
No especificado	1,669,718 (3.2%)	675,336 (3.2%)	994,382 (3.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	34,893,165	15,621,166	19,271,999
No recibe ingresos	213,120 (0.6%)	153,649 (1.0%)	59,471 (0.3%)
Hasta 1,499	13,680,649 (39.2%)	7,406,858 (47.4%)	6,273,791 (32.6%)
De 1,500 a 2,999	7,285,966 (20.9%)	2,734,833 (17.5%)	4,551,133 (23.6%)
De 3,000 a 4,999	4,451,187 (12.8%)	1,929,869 (12.4%)	2,521,318 (13.1%)
De 5,000 a 7,999	3,094,993 (8.9%)	1,374,157 (8.8%)	1,720,836 (8.9%)
De 8,000 a 12,999	2,806,390 (8.0%)	993,049 (6.4%)	1,813,341 (9.4%)
De 13,000 a 20,000	1,419,692 (4.1%)	397,656 (2.5%)	1,022,036 (5.3%)
Más de 20,000	501,731 (1.4%)	75,300 (0.5%)	426,431 (2.2%)
No especificado	1,439,437 (4.1%)	555,795 (3.6%)	883,642 (4.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,889,515	5,733,733	11,155,782
No recibe ingresos	296,302 (1.8%)	49,264 (0.9%)	247,038 (2.2%)
Hasta 1,499	11,405,715 (67.5%)	4,424,402 (77.2%)	6,981,313 (62.6%)
De 1,500 a 2,999	2,857,598 (16.9%)	559,998 (9.8%)	2,297,600 (20.6%)
De 3,000 a 4,999	909,696 (5.4%)	232,163 (4.0%)	677,533 (6.1%)
De 5,000 a 7,999	468,169 (2.8%)	154,347 (2.7%)	313,822 (2.8%)
De 8,000 a 12,999	446,880 (2.6%)	160,735 (2.8%)	286,145 (2.6%)
De 13,000 a 20,000	146,760 (0.9%)	13,346 (0.2%)	133,414 (1.2%)
Más de 20,000	128,114 (0.8%)	19,937 (0.3%)	108,177 (1.0%)
No especificado	230,281 (1.4%)	119,541 (2.1%)	110,740 (1.0%)

Pregunta 3.8b

¿Cada cuándo?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	49,603,540	20,476,650	29,126,890
A la semana	28,680,226 (57.8%)	10,886,940 (53.2%)	17,793,286 (61.1%)
A la quincena	9,092,442 (18.3%)	4,502,334 (22.0%)	4,590,108 (15.8%)
Al mes	11,793,208 (23.8%)	5,087,376 (24.8%)	6,705,832 (23.0%)
Al año	37,664 (0.1%)	0 * (0.0%)*	37,664 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	33,240,608	14,911,722	18,328,886
A la semana	16,515,249 (49.7%)	6,936,165 (46.5%)	9,579,084 (52.3%)
A la quincena	7,052,331 (21.2%)	3,717,433 (24.9%)	3,334,898 (18.2%)
Al mes	9,654,976 (29.0%)	4,258,124 (28.6%)	5,396,852 (29.4%)
Al año	18,052 (0.1%)	0 * (0.0%)*	18,052 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,362,932	5,564,928	10,798,004
A la semana	12,164,977 (74.3%)	3,950,775 (71.0%)	8,214,202 (76.1%)
A la quincena	2,040,111 (12.5%)	784,901 (14.1%)	1,255,210 (11.6%)
Al mes	2,138,232 (13.1%)	829,252 (14.9%)	1,308,980 (12.1%)
Al año	19,612 (0.1%)	0 * (0.0%)*	19,612 (0.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

¿Cuánto gana o recibe usted por trabajar (su actividad) al mes?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	51,782,680	21,354,899	30,427,781
No recibe ingresos	509,422 (1.0%)	202,913 (1.0%)	306,509 (1.0%)
Hasta 1,499	4,461,273 (8.6%)	3,447,584 (16.1%)	1,013,689 (3.3%)
De 1,500 a 2,999	8,885,148 (17.2%)	4,719,941 (22.1%)	4,165,207 (13.7%)
De 3,000 a 4,999	15,992,404 (30.9%)	6,112,429 (28.6%)	9,879,975 (32.5%)
De 5,000 a 7,999	10,280,695 (19.9%)	3,227,817 (15.1%)	7,052,878 (23.2%)
De 8,000 a 12,999	6,840,089 (13.2%)	2,145,553 (10.0%)	4,694,536 (15.4%)
De 13,000 a 20,000	2,273,976 (4.4%)	687,752 (3.2%)	1,586,224 (5.2%)
Más de 20,000	869,955 (1.7%)	135,574 (0.6%)	734,381 (2.4%)
No especificado	1,669,718 (3.2%)	675,336 (3.2%)	994,382 (3.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	34,893,165	15,621,166	19,271,999
No recibe ingresos	213,120 (0.6%)	153,649 (1.0%)	59,471 (0.3%)
Hasta 1,499	2,271,155 (6.5%)	1,956,874 (12.5%)	314,281 (1.6%)
De 1,500 a 2,999	4,554,989 (13.1%)	2,934,615 (18.8%)	1,620,374 (8.4%)
De 3,000 a 4,999	10,162,289 (29.1%)	4,550,984 (29.1%)	5,611,305 (29.1%)
De 5,000 a 7,999	7,934,790 (22.7%)	2,871,301 (18.4%)	5,063,489 (26.3%)
De 8,000 a 12,999	5,576,855 (16.0%)	1,866,201 (11.9%)	3,710,654 (19.3%)
De 13,000 a 20,000	2,020,173 (5.8%)	624,508 (4.0%)	1,395,665 (7.2%)
Más de 20,000	720,357 (2.1%)	107,239 (0.7%)	613,118 (3.2%)
No especificado	1,439,437 (4.1%)	555,795 (3.6%)	883,642 (4.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,889,515	5,733,733	11,155,782
No recibe ingresos	296,302 (1.8%)	49,264 (0.9%)	247,038 (2.2%)
Hasta 1,499	2,190,118 (13.0%)	1,490,710 (26.0%)	699,408 (6.3%)
De 1,500 a 2,999	4,330,159 (25.6%)	1,785,326 (31.1%)	2,544,833 (22.8%)
De 3,000 a 4,999	5,830,115 (34.5%)	1,561,445 (27.2%)	4,268,670 (38.3%)
De 5,000 a 7,999	2,345,905 (13.9%)	356,516 (6.2%)	1,989,389 (17.8%)
De 8,000 a 12,999	1,263,234 (7.5%)	279,352 (4.9%)	983,882 (8.8%)
De 13,000 a 20,000	253,803 (1.5%)	63,244 (1.1%)	190,559 (1.7%)
Más de 20,000	149,598 (0.9%)	28,335 (0.5%)	121,263 (1.1%)
No especificado	230,281 (1.4%)	119,541 (2.1%)	110,740 (1.0%)

Pregunta 3.9

¿El ingreso que gana o recibe es...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	49,603,540	20,476,650	29,126,890
fijo?	23,479,280 (47.3%)	10,552,959 (51.5%)	12,926,321 (44.4%)
variable?	26,124,260 (52.7%)	9,923,691 (48.5%)	16,200,569 (55.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	33,240,608	14,911,722	18,328,886
fijo?	17,881,656 (53.8%)	8,530,450 (57.2%)	9,351,206 (51.0%)
variable?	15,358,952 (46.2%)	6,381,272 (42.8%)	8,977,680 (49.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,362,932	5,564,928	10,798,004
fijo?	5,597,624 (34.2%)	2,022,509 (36.3%)	3,575,115 (33.1%)
variable?	10,765,308 (65.8%)	3,542,419 (63.7%)	7,222,889 (66.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.10

¿Usted tiene derecho a los servicios médicos...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	55,082,196	23,108,686	31,973,510
del Seguro Popular?	15,217,429 (27.6%)	6,894,192 (29.8%)	8,323,237 (26.0%)
del IMSS o Seguro Social?	20,068,259 (36.4%)	7,655,284 (33.1%)	12,412,975 (38.8%)
del ISSSTE Federal o Estatal?	3,616,790 (6.6%)	1,916,937 (8.3%)	1,699,853 (5.3%)
de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	260,343 (0.5%)	95,469 (0.4%)	164,874 (0.5%)
de un seguro privado?	769,499 (1.4%)	283,923 (1.2%)	485,576 (1.5%)
de otra institución?	359,045 (0.7%)	193,796 (0.8%)	165,249 (0.5%)
No tiene servicio médico	14,698,051 (26.7%)	6,042,476 (26.1%)	8,655,575 (27.1%)
No sabe	92,780 (0.2%)	26,609 (0.1%)	66,171 (0.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	36,214,957	16,379,873	19,835,084
del Seguro Popular?	6,705,543 (18.5%)	3,564,597 (21.8%)	3,140,946 (15.8%)
del IMSS o Seguro Social?	16,095,317 (44.4%)	6,436,236 (39.3%)	9,659,081 (48.7%)
del ISSSTE Federal o Estatal?	3,017,188 (8.3%)	1,636,974 (10.0%)	1,380,214 (7.0%)
de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	193,371 (0.5%)	95,469 (0.6%)	97,902 (0.5%)
de un seguro privado?	635,693 (1.8%)	248,656 (1.5%)	387,037 (2.0%)
de otra institución?	249,777 (0.7%)	140,596 (0.9%)	109,181 (0.6%)
No tiene servicio médico	9,301,935 (25.7%)	4,251,750 (26.0%)	5,050,185 (25.5%)
No sabe	16,133 (0.0%)	5,595 (0.0%)	10,538 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	18,867,239	6,728,813	12,138,426
del Seguro Popular?	8,511,886 (45.1%)	3,329,595 (49.5%)	5,182,291 (42.7%)
del IMSS o Seguro Social?	3,972,942 (21.1%)	1,219,048 (18.1%)	2,753,894 (22.7%)
del ISSSTE Federal o Estatal?	599,602 (3.2%)	279,963 (4.2%)	319,639 (2.6%)
de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	66,972 (0.4%)	0 * (0.0%)*	66,972 (0.6%)
de un seguro privado?	133,806 (0.7%)	35,267 (0.5%)	98,539 (0.8%)
de otra institución?	109,268 (0.6%)	53,200 (0.8%)	56,068 (0.5%)
No tiene servicio médico	5,396,116 (28.6%)	1,790,726 (26.6%)	3,605,390 (29.7%)
No sabe	76,647 (0.4%)	21,014 (0.3%)	55,633 (0.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 3.11

¿Usted tiene celular?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	57,059,863 (74.9%)	29,286,882 (73.2%)	27,772,981 (76.9%)
No	19,097,225 (25.1%)	10,740,690 (26.8%)	8,356,535 (23.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	40,569,455 (82.1%)	21,284,153 (80.3%)	19,285,302 (84.2%)
No	8,841,180 (17.9%)	5,225,295 (19.7%)	3,615,885 (15.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	16,490,408 (61.7%)	8,002,729 (59.2%)	8,487,679 (64.2%)
No	10,256,045 (38.3%)	5,515,395 (40.8%)	4,740,650 (35.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 3.12

¿Su celular permite descargar aplicaciones como whatsapp, facebook o twitter?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	57,059,863	29,286,882	27,772,981
Sí	37,730,928 (66.1%)	19,601,357 (66.9%)	18,129,571 (65.3%)
No	18,928,350 (33.2%)	9,434,712 (32.2%)	9,493,638 (34.2%)
No sabe	400,585 (0.7%)	250,813 (0.9%)	149,772 (0.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	40,569,455	21,284,153	19,285,302
Sí	28,900,136 (71.2%)	15,347,697 (72.1%)	13,552,439 (70.3%)
No	11,440,474 (28.2%)	5,759,707 (27.1%)	5,680,767 (29.5%)
No sabe	228,845 (0.6%)	176,749 (0.8%)	52,096 (0.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,490,408	8,002,729	8,487,679
Sí	8,830,792 (53.6%)	4,253,660 (53.2%)	4,577,132 (53.9%)
No	7,487,876 (45.4%)	3,675,005 (45.9%)	3,812,871 (44.9%)
No sabe	171,740 (1.0%)	74,064 (0.9%)	97,676 (1.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

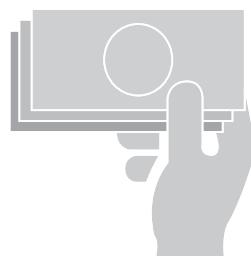
Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Administración de gastos

Esta sección tiene como objetivo delinear el comportamiento de las personas en cuanto al manejo de sus recursos, así como identificar el porcentaje de la población que lleva un registro de sus gastos y la manera en que lo realizan, dado que es el primer paso para evaluar las habilidades financieras de la población.

También se pretende identificar a los adultos que tiene dinero ahorrado para enfrentar una urgencia económica, equivalente a un mes de sueldo o al ingreso percibido en ese mismo periodo, y en caso de no tenerlo, las estrategias que emplearían para solventar dicha emergencia.

Asimismo, la sección está diseñada para conocer a la población que le enseñaron a ahorrar cuando eran menores de edad, la fuente y medios utilizados para recibir este tipo de educación; asimismo, busca identificar el medio de pago que utilizan con más frecuencia al realizar compras y si realizan compras no planeadas.



Pregunta 4.1

¿Usted lleva un registro o la cuenta de sus gastos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	27,870,251 (36.6%)	16,039,491 (40.1%)	11,830,760 (32.7%)
No	48,286,837 (63.4%)	23,988,081 (59.9%)	24,298,756 (67.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	20,421,728 (41.3%)	11,848,707 (44.7%)	8,573,021 (37.4%)
No	28,988,907 (58.7%)	14,660,741 (55.3%)	14,328,166 (62.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	7,448,523 (27.8%)	4,190,784 (31.0%)	3,257,739 (24.6%)
No	19,297,930 (72.2%)	9,327,340 (69.0%)	9,970,590 (75.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 4.2

¿Este registro lo lleva...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	27,870,251	16,039,491	11,830,760
mentalmente?	17,785,711 (63.8%)	10,285,689 (64.1%)	7,500,022 (63.4%)
en papel?	7,706,203 (27.7%)	4,910,032 (30.6%)	2,796,171 (23.6%)
en computadora?	2,378,337 (8.5%)	843,770 (5.3%)	1,534,567 (13.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,421,728	11,848,707	8,573,021
mentalmente?	11,857,089 (58.1%)	6,853,951 (57.8%)	5,003,138 (58.4%)
en papel?	6,450,549 (31.6%)	4,214,354 (35.6%)	2,236,195 (26.1%)
en computadora?	2,114,090 (10.4%)	780,402 (6.6%)	1,333,688 (15.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,448,523	4,190,784	3,257,739
mentalmente?	5,928,622 (79.6%)	3,431,738 (81.9%)	2,496,884 (76.6%)
en papel?	1,255,654 (16.9%)	695,678 (16.6%)	559,976 (17.2%)
en computadora?	264,247 (3.5%)	63,368 (1.5%)	200,879 (6.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 4.3

En un mes, ¿usted hace compras que no tenía planeadas o fuera de su presupuesto...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
siempre?	4,095,161 (5.4%)	1,994,066 (5.0%)	2,101,095 (5.8%)
casi siempre?	6,221,420 (8.2%)	3,381,657 (8.4%)	2,839,763 (7.9%)
algunas veces?	27,755,764 (36.4%)	14,703,174 (36.7%)	13,052,590 (36.1%)
rara vez?	19,961,991 (26.2%)	10,207,742 (25.5%)	9,754,249 (27.0%)
nunca?	18,122,752 (23.8%)	9,740,933 (24.3%)	8,381,819 (23.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
siempre?	3,003,048 (6.1%)	1,606,636 (6.1%)	1,396,412 (6.1%)
casi siempre?	4,668,361 (9.4%)	2,774,991 (10.5%)	1,893,370 (8.3%)
algunas veces?	18,615,006 (37.7%)	9,937,001 (37.5%)	8,678,005 (37.9%)
rara vez?	12,538,924 (25.4%)	6,313,792 (23.8%)	6,225,132 (27.2%)
nunca?	10,585,296 (21.4%)	5,877,028 (22.2%)	4,708,268 (20.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
siempre?	1,092,113 (4.1%)	387,430 (2.9%)	704,683 (5.3%)
casi siempre?	1,553,059 (5.8%)	606,666 (4.5%)	946,393 (7.2%)
algunas veces?	9,140,758 (34.2%)	4,766,173 (35.3%)	4,374,585 (33.1%)
rara vez?	7,423,067 (27.8%)	3,893,950 (28.8%)	3,529,117 (26.7%)
nunca?	7,537,456 (28.2%)	3,863,905 (28.6%)	3,673,551 (27.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Población que puede afrontar una urgencia económica igual a lo que gana o recibe en un mes y que podría pagarla con alguna de las opciones de la pregunta 4.4.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	68,089,536 (89.4%)	35,321,301 (88.2%)	32,768,235 (90.7%)
No	8,067,552 (10.6%)	4,706,271 (11.8%)	3,361,281 (9.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	44,202,442 (89.5%)	23,375,421 (88.2%)	20,827,021 (90.9%)
No	5,208,193 (10.5%)	3,134,027 (11.8%)	2,074,166 (9.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	23,887,094 (89.3%)	11,945,880 (88.4%)	11,941,214 (90.3%)
No	2,859,359 (10.7%)	1,572,244 (11.6%)	1,287,115 (9.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 4.4

Si tuviera hoy una urgencia económica igual a lo que gana o recibe en un mes, ¿usted podría pagarla con...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	68,089,536	35,321,301	32,768,235
sus ahorros?	30,263,934 (44.4%)	14,993,168 (42.4%)	15,270,766 (46.6%)
un adelanto de su sueldo?	24,504,506 (36.0%)	10,200,191 (28.9%)	14,304,315 (43.7%)
la venta o empeño de algún bien?	32,608,850 (47.9%)	16,023,603 (45.4%)	16,585,247 (50.6%)
el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	47,728,368 (70.1%)	24,924,723 (70.6%)	22,803,645 (69.6%)
su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	14,137,996 (20.8%)	6,987,901 (19.8%)	7,150,095 (21.8%)
trabajo temporal o la venta de algún producto?	31,134,820 (45.7%)	16,290,153 (46.1%)	14,844,667 (45.3%)
Otro	279,213 (0.4%)	162,665 (0.5%)	116,548 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	44,202,442	23,375,421	20,827,021
sus ahorros?	20,811,674 (47.1%)	10,415,725 (44.6%)	10,395,949 (49.9%)
un adelanto de su sueldo?	17,767,003 (40.2%)	7,826,133 (33.5%)	9,940,870 (47.8%)
la venta o empeño de algún bien?	21,790,501 (49.3%)	10,994,121 (47.0%)	10,796,380 (51.8%)
el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	29,673,146 (67.1%)	15,891,119 (68.0%)	13,782,027 (66.2%)
su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	10,380,024 (23.5%)	5,231,236 (22.4%)	5,148,788 (24.7%)
trabajo temporal o la venta de algún producto?	19,933,520 (45.1%)	10,662,183 (45.6%)	9,271,337 (44.5%)
Otro	180,287 (0.4%)	118,409 (0.5%)	61,878 (0.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	23,887,094	11,945,880	11,941,214
sus ahorros?	9,452,260 (39.6%)	4,577,443 (38.3%)	4,874,817 (40.8%)
un adelanto de su sueldo?	6,737,503 (28.2%)	2,374,058 (19.9%)	4,363,445 (36.5%)
la venta o empeño de algún bien?	10,818,349 (45.3%)	5,029,482 (42.1%)	5,788,867 (48.5%)
el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	18,055,222 (75.6%)	9,033,604 (75.6%)	9,021,618 (75.6%)
su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	3,757,972 (15.7%)	1,756,665 (14.7%)	2,001,307 (16.8%)
trabajo temporal o la venta de algún producto?	11,201,300 (46.9%)	5,627,970 (47.1%)	5,573,330 (46.7%)
Otro	98,926 (0.4%)	44,256 (0.4%)	54,670 (0.5%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 4.5

¿Cuando usted era menor de edad le enseñaron a ahorrar?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	50,378,943 (66.2%)	26,413,770 (66.0%)	23,965,173 (66.3%)
No	25,778,145 (33.8%)	13,613,802 (34.0%)	12,164,343 (33.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	33,593,740 (68.0%)	17,822,033 (67.2%)	15,771,707 (68.9%)
No	15,816,895 (32.0%)	8,687,415 (32.8%)	7,129,480 (31.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	16,785,203 (62.8%)	8,591,737 (63.6%)	8,193,466 (61.9%)
No	9,961,250 (37.2%)	4,926,387 (36.4%)	5,034,863 (38.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 4.6

¿Quién le enseñó a ahorrar?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	50,378,943	26,413,770	23,965,173
Padres	45,546,745 (90.4%)	24,144,885 (91.4%)	21,401,860 (89.3%)
Algún familiar	2,477,316 (4.9%)	1,095,336 (4.1%)	1,381,980 (5.8%)
Amigo o conocido	198,581 (0.4%)	123,426 (0.5%)	75,155 (0.3%)
Escuela o profesor	3,944,502 (7.8%)	2,033,589 (7.7%)	1,910,913 (8.0%)
Otro	691,145 (1.4%)	306,752 (1.2%)	384,393 (1.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	33,593,740	17,822,033	15,771,707
Padres	30,200,648 (89.9%)	16,267,338 (91.3%)	13,933,310 (88.3%)
Algún familiar	1,906,809 (5.7%)	816,687 (4.6%)	1,090,122 (6.9%)
Amigo o conocido	151,209 (0.5%)	94,079 (0.5%)	57,130 (0.4%)
Escuela o profesor	2,757,345 (8.2%)	1,494,235 (8.4%)	1,263,110 (8.0%)
Otro	492,320 (1.5%)	179,499 (1.0%)	312,821 (2.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,785,203	8,591,737	8,193,466
Padres	15,346,097 (91.4%)	7,877,547 (91.7%)	7,468,550 (91.2%)
Algún familiar	570,507 (3.4%)	278,649 (3.2%)	291,858 (3.6%)
Amigo o conocido	47,372 (0.3%)	29,347 (0.3%)	18,025 (0.2%)
Escuela o profesor	1,187,157 (7.1%)	539,354 (6.3%)	647,803 (7.9%)
Otro	198,825 (1.2%)	127,253 (1.5%)	71,572 (0.9%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 4.7

¿Cómo le enseñaron a ahorrar?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	50,378,943	26,413,770	23,965,173
Utilizando una alcancía	29,834,497 (59.2%)	16,386,381 (62.0%)	13,448,116 (56.1%)
Abriéndole una cuenta de ahorro	4,065,860 (8.1%)	1,908,439 (7.2%)	2,157,421 (9.0%)
Fijándoles metas	3,379,992 (6.7%)	1,639,288 (6.2%)	1,740,704 (7.3%)
Hablándole de la importancia del ahorro	15,014,852 (29.8%)	7,883,819 (29.8%)	7,131,033 (29.8%)
Con el ejemplo	7,354,588 (14.6%)	3,761,558 (14.2%)	3,593,030 (15.0%)
Otro	2,416,291 (4.8%)	1,161,169 (4.4%)	1,255,122 (5.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	33,593,740	17,822,033	15,771,707
Utilizando una alcancía	19,568,002 (58.2%)	10,903,141 (61.2%)	8,664,861 (54.9%)
Abriéndole una cuenta de ahorro	3,422,692 (10.2%)	1,587,739 (8.9%)	1,834,953 (11.6%)
Fijándoles metas	2,508,091 (7.5%)	1,215,945 (6.8%)	1,292,146 (8.2%)
Hablándole de la importancia del ahorro	9,582,585 (28.5%)	5,256,644 (29.5%)	4,325,941 (27.4%)
Con el ejemplo	4,958,703 (14.8%)	2,622,374 (14.7%)	2,336,329 (14.8%)
Otro	1,775,726 (5.3%)	823,000 (4.6%)	952,726 (6.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,785,203	8,591,737	8,193,466
Utilizando una alcancía	10,266,495 (61.2%)	5,483,240 (63.8%)	4,783,255 (58.4%)
Abriéndole una cuenta de ahorro	643,168 (3.8%)	320,700 (3.7%)	322,468 (3.9%)
Fijándoles metas	871,901 (5.2%)	423,343 (4.9%)	448,558 (5.5%)
Hablándole de la importancia del ahorro	5,432,267 (32.4%)	2,627,175 (30.6%)	2,805,092 (34.2%)
Con el ejemplo	2,395,885 (14.3%)	1,139,184 (13.3%)	1,256,701 (15.3%)
Otro	640,565 (3.8%)	338,169 (3.9%)	302,396 (3.7%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 4.8

Cuando realiza compras, ¿qué forma de pago utiliza con más frecuencia?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Efectivo	70,165,063 (92.1%)	37,091,364 (92.7%)	33,073,699 (91.5%)
Tarjeta de débito	3,531,901 (4.6%)	1,623,262 (4.1%)	1,908,639 (5.3%)
Tarjeta de crédito	2,069,388 (2.7%)	1,083,983 (2.7%)	985,405 (2.7%)
Cheques	19,273 (0.0%)	0 * (0.0%)*	19,273 (0.1%)
Otro	371,463 (0.5%)	228,963 (0.6%)	142,500 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Efectivo	44,311,475 (89.7%)	23,917,104 (90.2%)	20,394,371 (89.1%)
Tarjeta de débito	3,038,948 (6.2%)	1,424,532 (5.4%)	1,614,416 (7.0%)
Tarjeta de crédito	1,769,438 (3.6%)	963,393 (3.6%)	806,045 (3.5%)
Cheques	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	290,774 (0.6%)	204,419 (0.8%)	86,355 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Efectivo	25,853,588 (96.7%)	13,174,260 (97.5%)	12,679,328 (95.8%)
Tarjeta de débito	492,953 (1.8%)	198,730 (1.5%)	294,223 (2.2%)
Tarjeta de crédito	299,950 (1.1%)	120,590 (0.9%)	179,360 (1.4%)
Cheques	19,273 (0.1%)	0 * (0.0%)*	19,273 (0.1%)
Otro	80,689 (0.3%)	24,544 (0.2%)	56,145 (0.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Ahorro informal y formal

Las preguntas contenidas en esta sección buscan ofrecer un panorama claro sobre el comportamiento de las personas con respecto a la forma de guardar el dinero, ya sea a través de mecanismos informales, en productos de instituciones financieras formales, o bien, mediante una combinación de ambos. Asimismo, indaga sobre el destino que se pretende dar a cada tipo de ahorro, y también se mide la frecuencia de uso y la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de los servicios financieros.

Para las personas que alguna vez fueron usuarios del sistema financiero formal y han dejado de serlo, se cuestiona sobre las razones que los orillaron a cerrar sus cuentas de ahorro, con el objetivo de identificar mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos.

A los adultos que respondieron afirmativamente a la tenencia de una cuenta, se les pregunta si tienen contratados los servicios de banca por Internet y banca móvil, así como el uso que les dan y, en su caso, las razones de no utilizarlos. El estudio de este fenómeno es importante dado que estos canales son cada vez más utilizados a nivel mundial y representan una ventana de oportunidad para avanzar en la inclusión financiera.

Adicionalmente, se pretende identificar el conocimiento de la población sobre el seguro de depósitos, la institución que lo administra, las cuentas que no cobran comisiones (básicas) y la portabilidad de la cuenta de nómina.



¿Cómo es el ahorro en México?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Solo informal	24,705,272 (32.4%)	13,553,659 (33.9%)	11,151,613 (30.9%)
Solo formal	11,513,460 (15.1%)	5,742,135 (14.3%)	5,771,325 (16.0%)
Ambos	22,039,493 (28.9%)	11,087,577 (27.7%)	10,951,916 (30.3%)
No ahorra	17,898,663 (23.5%)	9,644,201 (24.1%)	8,254,662 (22.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Solo informal	14,534,189 (29.4%)	8,678,205 (32.7%)	5,855,984 (25.6%)
Solo formal	8,329,329 (16.9%)	3,943,978 (14.9%)	4,385,351 (19.1%)
Ambos	15,802,819 (32.0%)	7,750,283 (29.2%)	8,052,536 (35.2%)
No ahorra	10,744,298 (21.7%)	6,136,982 (23.2%)	4,607,316 (20.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Solo informal	10,171,083 (38.0%)	4,875,454 (36.1%)	5,295,629 (40.0%)
Solo formal	3,184,131 (11.9%)	1,798,157 (13.3%)	1,385,974 (10.5%)
Ambos	6,236,674 (23.3%)	3,337,294 (24.7%)	2,899,380 (21.9%)
No ahorra	7,154,565 (26.7%)	3,507,219 (25.9%)	3,647,346 (27.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.1

En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	46,744,765	24,641,236	22,103,529
guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	10,825,303 (23.2%)	5,286,065 (21.5%)	5,539,238 (25.1%)
guardó dinero con familiares o conocidos?	6,906,387 (14.8%)	3,286,107 (13.3%)	3,620,280 (16.4%)
guardó dinero en su casa?	30,372,730 (65.0%)	15,964,914 (64.8%)	14,407,816 (65.2%)
ahorró en una tanda?	15,175,736 (32.5%)	8,946,400 (36.3%)	6,229,336 (28.2%)
ahorró prestando dinero?	3,880,428 (8.3%)	1,877,134 (7.6%)	2,003,294 (9.1%)
ahorró comprando animales o bienes?	5,949,430 (12.7%)	2,411,410 (9.8%)	3,538,020 (16.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	30,337,008	16,428,488	13,908,520
guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	8,577,906 (28.3%)	4,347,596 (26.5%)	4,230,310 (30.4%)
guardó dinero con familiares o conocidos?	4,776,550 (15.7%)	2,360,444 (14.4%)	2,416,106 (17.4%)
guardó dinero en su casa?	19,127,809 (63.1%)	10,320,871 (62.8%)	8,806,938 (63.3%)
ahorró en una tanda?	10,343,276 (34.1%)	6,285,472 (38.3%)	4,057,804 (29.2%)
ahorró prestando dinero?	2,607,867 (8.6%)	1,255,114 (7.6%)	1,352,753 (9.7%)
ahorró comprando animales o bienes?	2,790,565 (9.2%)	1,061,450 (6.5%)	1,729,115 (12.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,407,757	8,212,748	8,195,009
guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	2,247,397 (13.7%)	938,469 (11.4%)	1,308,928 (16.0%)
guardó dinero con familiares o conocidos?	2,129,837 (13.0%)	925,663 (11.3%)	1,204,174 (14.7%)
guardó dinero en su casa?	11,244,921 (68.5%)	5,644,043 (68.7%)	5,600,878 (68.3%)
ahorrió en una tanda?	4,832,460 (29.5%)	2,660,928 (32.4%)	2,171,532 (26.5%)
ahorrió prestando dinero?	1,272,561 (7.8%)	622,020 (7.6%)	650,541 (7.9%)
ahorrió comprando animales o bienes?	3,158,865 (19.3%)	1,349,960 (16.4%)	1,808,905 (22.1%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.2

El dinero que guardó o ahorró en el último año, ¿en qué lo gastó o para qué piensa usarlo?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	46,744,765	24,641,236	22,103,529
Gastos de comida, personales o pago de servicios	17,400,966 (37.2%)	8,890,362 (36.1%)	8,510,604 (38.5%)
Atender emergencias o imprevistos	9,186,784 (19.7%)	4,869,110 (19.8%)	4,317,674 (19.5%)
Gastos de salud	5,906,474 (12.6%)	3,523,326 (14.3%)	2,383,148 (10.8%)
Gastos de educación	7,953,493 (17.0%)	4,870,516 (19.8%)	3,082,977 (13.9%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	8,752,459 (18.7%)	3,862,917 (15.7%)	4,889,542 (22.1%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	4,120,937 (8.8%)	2,266,366 (9.2%)	1,854,571 (8.4%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	1,573,026 (3.4%)	660,408 (2.7%)	912,618 (4.1%)
Otro	1,855,493 (4.0%)	1,072,281 (4.4%)	783,212 (3.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	30,337,008	16,428,488	13,908,520
Gastos de comida, personales o pago de servicios	10,811,279 (35.6%)	5,878,195 (35.8%)	4,933,084 (35.5%)
Atender emergencias o imprevistos	6,159,782 (20.3%)	3,339,719 (20.3%)	2,820,063 (20.3%)
Gastos de salud	3,400,278 (11.2%)	2,177,723 (13.3%)	1,222,555 (8.8%)
Gastos de educación	5,149,606 (17.0%)	3,034,854 (18.5%)	2,114,752 (15.2%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	5,889,236 (19.4%)	2,701,714 (16.4%)	3,187,522 (22.9%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	3,204,076 (10.6%)	1,773,426 (10.8%)	1,430,650 (10.3%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	887,272 (2.9%)	399,158 (2.4%)	488,114 (3.5%)
Otro	1,389,677 (4.6%)	794,784 (4.8%)	594,893 (4.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,407,757	8,212,748	8,195,009
Gastos de comida, personales o pago de servicios	6,589,687 (40.2%)	3,012,167 (36.7%)	3,577,520 (43.7%)
Atender emergencias o imprevistos	3,027,002 (18.4%)	1,529,391 (18.6%)	1,497,611 (18.3%)
Gastos de salud	2,506,196 (15.3%)	1,345,603 (16.4%)	1,160,593 (14.2%)
Gastos de educación	2,803,887 (17.1%)	1,835,662 (22.4%)	968,225 (11.8%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	2,863,223 (17.5%)	1,161,203 (14.1%)	1,702,020 (20.8%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	916,861 (5.6%)	492,940 (6.0%)	423,921 (5.2%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	685,754 (4.2%)	261,250 (3.2%)	424,504 (5.2%)
Otro	465,816 (2.8%)	277,497 (3.4%)	188,319 (2.3%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.3

¿Sabía usted que existen cuentas que no cobran comisiones y puede ahorrar aunque sea poco dinero?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	36,946,869 (48.5%)	18,876,680 (47.2%)	18,070,189 (50.0%)
No	39,210,219 (51.5%)	21,150,892 (52.8%)	18,059,327 (50.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	25,752,334 (52.1%)	12,978,154 (49.0%)	12,774,180 (55.8%)
No	23,658,301 (47.9%)	13,531,294 (51.0%)	10,127,007 (44.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	11,194,535 (41.9%)	5,898,526 (43.6%)	5,296,009 (40.0%)
No	15,551,918 (58.1%)	7,619,598 (56.4%)	7,932,320 (60.0%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.4

¿Usted tiene alguna cuenta o tarjeta de nómina, ahorro, pensión o donde reciba apoyos de gobierno en algún banco o institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	33,552,953 (44.1%)	16,829,712 (42.0%)	16,723,241 (46.3%)
No	42,604,135 (55.9%)	23,197,860 (58.0%)	19,406,275 (53.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	24,132,148 (48.8%)	11,694,261 (44.1%)	12,437,887 (54.3%)
No	25,278,487 (51.2%)	14,815,187 (55.9%)	10,463,300 (45.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	9,420,805 (35.2%)	5,135,451 (38.0%)	4,285,354 (32.4%)
No	17,325,648 (64.8%)	8,382,673 (62.0%)	8,942,975 (67.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.5

¿Alguna vez la tuvo?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	42,604,135	23,197,860	19,406,275
Sí	11,032,832 (25.9%)	5,869,282 (25.3%)	5,163,550 (26.6%)
No	31,571,303 (74.1%)	17,328,578 (74.7%)	14,242,725 (73.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,278,487	14,815,187	10,463,300
Sí	7,315,576 (28.9%)	4,091,839 (27.6%)	3,223,737 (30.8%)
No	17,962,911 (71.1%)	10,723,348 (72.4%)	7,239,563 (69.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	17,325,648	8,382,673	8,942,975
Sí	3,717,256 (21.5%)	1,777,443 (21.2%)	1,939,813 (21.7%)
No	13,608,392 (78.5%)	6,605,230 (78.8%)	7,003,162 (78.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.6

¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,571,303	17,328,578	14,242,725
No le interesa	3,554,599 (11.3%)	1,769,744 (10.2%)	1,784,855 (12.5%)
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	15,744,879 (49.9%)	8,387,885 (48.4%)	7,356,994 (51.7%)
Los intereses son bajos o las comisiones son altas	622,017 (2.0%)	355,399 (2.1%)	266,618 (1.9%)
Piden requisitos que no tiene	1,911,137 (6.1%)	1,178,650 (6.8%)	732,487 (5.1%)
Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)	2,008,021 (6.4%)	1,159,746 (6.7%)	848,275 (6.0%)
No la necesita	2,749,131 (8.7%)	1,566,938 (9.0%)	1,182,193 (8.3%)
No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	1,280,938 (4.1%)	664,493 (3.8%)	616,445 (4.3%)
La sucursal le queda lejos o no hay	207,318 (0.7%)	176,337 (1.0%)	30,981 (0.2%)
Otro	3,493,263 (11.1%)	2,069,386 (11.9%)	1,423,877 (10.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	17,962,911	10,723,348	7,239,563
No le interesa	2,406,297 (13.4%)	1,237,081 (11.5%)	1,169,216 (16.2%)
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	7,179,208 (40.0%)	4,353,557 (40.6%)	2,825,651 (39.0%)
Los intereses son bajos o las comisiones son altas	508,259 (2.8%)	327,077 (3.1%)	181,182 (2.5%)
Piden requisitos que no tiene	1,339,562 (7.5%)	820,933 (7.7%)	518,629 (7.2%)
Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)	1,322,825 (7.4%)	805,390 (7.5%)	517,435 (7.1%)
No la necesita	1,958,762 (10.9%)	1,154,995 (10.8%)	803,767 (11.1%)
No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	960,386 (5.3%)	533,158 (5.0%)	427,228 (5.9%)
La sucursal le queda lejos o no hay	68,095 (0.4%)	54,490 (0.5%)	13,605 (0.2%)
Otro	2,219,517 (12.4%)	1,436,667 (13.4%)	782,850 (10.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	13,608,392	6,605,230	7,003,162
No le interesa	1,148,302 (8.4%)	532,663 (8.1%)	615,639 (8.8%)
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	8,565,671 (62.9%)	4,034,328 (61.1%)	4,531,343 (64.7%)
Los intereses son bajos o las comisiones son altas	113,758 (0.8%)	28,322 (0.4%)	85,436 (1.2%)
Piden requisitos que no tiene	571,575 (4.2%)	357,717 (5.4%)	213,858 (3.1%)
Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)	685,196 (5.0%)	354,356 (5.4%)	330,840 (4.7%)
No la necesita	790,369 (5.8%)	411,943 (6.2%)	378,426 (5.4%)
No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	320,552 (2.4%)	131,335 (2.0%)	189,217 (2.7%)
La sucursal le queda lejos o no hay	139,223 (1.0%)	121,847 (1.8%)	17,376 (0.2%)
Otro	1,273,746 (9.4%)	632,719 (9.6%)	641,027 (9.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.7

¿No le interesa porque...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	3,554,599	1,769,744	1,784,855
los intereses son bajos o las comisiones son altas?	836,592 (23.5%)	372,775 (21.1%)	463,817 (26.0%)
no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?	777,278 (21.9%)	380,981 (21.5%)	396,297 (22.2%)
piden requisitos que no tiene?	451,430 (12.7%)	239,290 (13.5%)	212,140 (11.9%)
prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)?	1,209,707 (34.0%)	697,285 (39.4%)	512,422 (28.7%)
la sucursal le queda lejos o no hay?	162,779 (4.6%)	77,414 (4.4%)	85,365 (4.8%)
Otro	562,610 (15.8%)	241,694 (13.7%)	320,916 (18.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	2,406,297	1,237,081	1,169,216
los intereses son bajos o las comisiones son altas?	559,404 (23.2%)	259,624 (21.0%)	299,780 (25.6%)
no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?	599,146 (24.9%)	288,369 (23.3%)	310,777 (26.6%)
piden requisitos que no tiene?	276,489 (11.5%)	155,896 (12.8%)	120,593 (10.3%)
prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)?	847,752 (35.2%)	473,542 (38.3%)	374,210 (32.0%)
la sucursal le queda lejos o no hay?	35,457 (1.5%)	22,215 (1.8%)	13,242 (1.1%)
Otro	362,053 (15.0%)	178,423 (14.4%)	183,630 (15.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,148,302	532,663	615,639
los intereses son bajos o las comisiones son altas?	277,188 (24.1%)	113,151 (21.2%)	164,037 (26.6%)
no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?	178,132 (15.5%)	92,612 (17.4%)	85,520 (13.9%)
piden requisitos que no tiene?	174,941 (15.2%)	83,394 (15.7%)	91,547 (14.9%)
prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)?	361,955 (31.5%)	223,743 (42.0%)	138,212 (22.5%)
la sucursal le queda lejos o no hay?	127,322 (11.1%)	55,199 (10.4%)	72,123 (11.7%)
Otro	200,557 (17.5%)	63,271 (11.9%)	137,286 (22.3%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.8

¿Por qué dejó de tener su cuenta?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	11,032,832	5,869,282	5,163,550
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	1,123,443 (10.2%)	551,155 (9.4%)	572,288 (11.1%)
No la utilizaba	1,157,350 (10.5%)	634,342 (10.8%)	523,008 (10.1%)
No cumplía con el saldo mínimo	503,274 (4.6%)	312,649 (5.3%)	190,625 (3.7%)
Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	5,538,376 (50.2%)	2,616,338 (44.6%)	2,922,038 (56.6%)
Cerró la institución financiera o la sucursal	75,828 (0.7%)	47,509 (0.8%)	28,319 (0.5%)
Los intereses que le pagaban eran muy bajos	343,023 (3.1%)	203,745 (3.5%)	139,278 (2.7%)
Otro	2,808,324 (25.5%)	1,803,118 (30.7%)	1,005,206 (19.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	7,315,576	4,091,839	3,223,737
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	796,016 (10.9%)	400,395 (9.8%)	395,621 (12.3%)
No la utilizaba	728,024 (10.0%)	507,583 (12.4%)	220,441 (6.8%)
No cumplía con el saldo mínimo	320,132 (4.4%)	245,347 (6.0%)	74,785 (2.3%)
Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	3,889,401 (53.2%)	1,950,610 (47.7%)	1,938,791 (60.1%)
Cerró la institución financiera o la sucursal	54,127 (0.7%)	33,313 (0.8%)	20,814 (0.6%)
Los intereses que le pagaban eran muy bajos	293,011 (4.0%)	169,097 (4.1%)	123,914 (3.8%)
Otro	1,643,135 (22.5%)	1,049,297 (25.6%)	593,838 (18.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	3,717,256	1,777,443	1,939,813
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	327,427 (8.8%)	150,760 (8.5%)	176,667 (9.1%)
No la utilizaba	429,326 (11.5%)	126,759 (7.1%)	302,567 (15.6%)
No cumplía con el saldo mínimo	183,142 (4.9%)	67,302 (3.8%)	115,840 (6.0%)
Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	1,648,975 (44.4%)	665,728 (37.5%)	983,247 (50.7%)
Cerró la institución financiera o la sucursal	21,701 (0.6%)	14,196 (0.8%)	7,505 (0.4%)
Los intereses que le pagaban eran muy bajos	50,012 (1.3%)	34,648 (1.9%)	15,364 (0.8%)
Otro	1,165,189 (31.3%)	753,821 (42.4%)	411,368 (21.2%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.9

Antes de contratarla, ¿usted comparó con otros productos o en otras instituciones financieras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
Sí	5,771,896 (17.2%)	2,749,324 (16.3%)	3,022,572 (18.1%)
No	27,781,057 (82.8%)	14,080,388 (83.7%)	13,700,669 (81.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
Sí	4,898,902 (20.3%)	2,319,913 (19.8%)	2,578,989 (20.7%)
No	19,233,246 (79.7%)	9,374,348 (80.2%)	9,858,898 (79.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
Sí	872,994 (9.3%)	429,411 (8.4%)	443,583 (10.4%)
No	8,547,811 (90.7%)	4,706,040 (91.6%)	3,841,771 (89.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.10

¿Qué medios utilizó para comprar los productos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,771,896	2,749,324	3,022,572
Internet	1,364,738 (23.6%)	415,435 (15.1%)	949,303 (31.4%)
Acudiendo a las sucursales	4,312,915 (74.7%)	2,230,158 (81.1%)	2,082,757 (68.9%)
Vía telefónica	84,496 (1.5%)	33,583 (1.2%)	50,913 (1.7%)
Otro	562,794 (9.8%)	265,301 (9.6%)	297,493 (9.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,898,902	2,319,913	2,578,989
Internet	1,224,984 (25.0%)	365,706 (15.8%)	859,278 (33.3%)
Acudiendo a las sucursales	3,676,786 (75.1%)	1,875,118 (80.8%)	1,801,668 (69.9%)
Vía telefónica	84,496 (1.7%)	33,583 (1.4%)	50,913 (2.0%)
Otro	433,203 (8.8%)	216,377 (9.3%)	216,826 (8.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	872,994	429,411	443,583
Internet	139,754 (16.0%)	49,729 (11.6%)	90,025 (20.3%)
Acudiendo a las sucursales	636,129 (72.9%)	355,040 (82.7%)	281,089 (63.4%)
Vía telefónica	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	129,591 (14.8%)	48,924 (11.4%)	80,667 (18.2%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.11

¿Usted tiene...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	20,991,539 (62.6%)	8,763,828 (52.1%)	12,227,711 (73.1%)
cuenta de ahorro?	13,390,113 (39.9%)	7,145,351 (42.5%)	6,244,762 (37.3%)
cuenta de cheques?	1,138,715 (3.4%)	369,446 (2.2%)	769,269 (4.6%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	1,133,123 (3.4%)	505,915 (3.0%)	627,208 (3.8%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	401,061 (1.2%)	102,015 (0.6%)	299,046 (1.8%)
Otro	4,747,552 (14.1%)	3,759,815 (22.3%)	987,737 (5.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	16,722,987 (69.3%)	7,116,385 (60.9%)	9,606,602 (77.2%)
cuenta de ahorro?	10,091,032 (41.8%)	5,463,509 (46.7%)	4,627,523 (37.2%)
cuenta de cheques?	945,079 (3.9%)	303,373 (2.6%)	641,706 (5.2%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	946,504 (3.9%)	394,055 (3.4%)	552,449 (4.4%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	349,231 (1.4%)	69,638 (0.6%)	279,593 (2.2%)
Otro	1,714,555 (7.1%)	1,428,238 (12.2%)	286,317 (2.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	4,268,552 (45.3%)	1,647,443 (32.1%)	2,621,109 (61.2%)
cuenta de ahorro?	3,299,081 (35.0%)	1,681,842 (32.7%)	1,617,239 (37.7%)
cuenta de cheques?	193,636 (2.1%)	66,073 (1.3%)	127,563 (3.0%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	186,619 (2.0%)	111,860 (2.2%)	74,759 (1.7%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	51,830 (0.6%)	32,377 (0.6%)	19,453 (0.5%)
Otro	3,032,997 (32.2%)	2,331,577 (45.4%)	701,420 (16.4%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.12

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.11) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?			
1	19,807,606 (94.4%)	8,394,089 (95.8%)	11,413,517 (93.3%)
2	1,144,292 (5.5%)	364,697 (4.2%)	779,595 (6.4%)
3 o más	39,641 (0.2%)	5,042 (0.1%)	34,599 (0.3%)
cuenta de ahorro?	13,390,113	7,145,351	6,244,762
1	11,764,779 (87.9%)	6,282,210 (87.9%)	5,482,569 (87.8%)
2	1,376,600 (10.3%)	742,776 (10.4%)	633,824 (10.1%)
3 o más	248,734 (1.9%)	120,365 (1.7%)	128,369 (2.1%)
cuenta de cheques?	1,138,715	369,446	769,269
1	1,029,171 (90.4%)	321,083 (86.9%)	708,088 (92.0%)
2	94,254 (8.3%)	48,363 (13.1%)	45,891 (6.0%)
3 o más	15,290 (1.3%)	0 (0.0%)	15,290 (2.0%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	1,133,123	505,915	627,208
1	964,688 (85.1%)	440,479 (87.1%)	524,209 (83.6%)
2	150,620 (13.3%)	65,436 (12.9%)	85,184 (13.6%)
3 o más	17,815 (1.6%)	0 (0.0%)	17,815 (2.8%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	401,061	102,015	299,046
1	357,230 (89.1%)	102,015 (100.0%)	255,215 (85.3%)
2	43,831 (10.9%)	0 (0.0%)	43,831 (14.7%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Otro	4,747,552	3,759,815	987,737
1	4,702,065 (99.0%)	3,729,335 (99.2%)	972,730 (98.5%)
2	45,487 (1.0%)	30,480 (0.8%)	15,007 (1.5%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?			
1	16,722,987	7,116,385	9,606,602
2	15,698,196 (93.9%)	6,786,396 (95.4%)	8,911,800 (92.8%)
3 o más	993,680 (5.9%)	324,947 (4.6%)	668,733 (7.0%)
3 o más	31,111 (0.2%)	5,042 (0.1%)	26,069 (0.3%)
cuenta de ahorro?	10,091,032	5,463,509	4,627,523
1	8,698,741 (86.2%)	4,739,231 (86.7%)	3,959,510 (85.6%)
2	1,203,664 (11.9%)	644,509 (11.8%)	559,155 (12.1%)
3 o más	188,627 (1.9%)	79,769 (1.5%)	108,858 (2.4%)
cuenta de cheques?	945,079	303,373	641,706
1	845,962 (89.5%)	255,010 (84.1%)	590,952 (92.1%)
2	83,827 (8.9%)	48,363 (15.9%)	35,464 (5.5%)
3 o más	15,290 (1.6%)	0 (0.0%)	15,290 (2.4%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	946,504	394,055	552,449
1	792,505 (83.7%)	333,591 (84.7%)	458,914 (83.1%)
2	136,184 (14.4%)	60,464 (15.3%)	75,720 (13.7%)
3 o más	17,815 (1.9%)	0 (0.0%)	17,815 (3.2%)

Pregunta 5.12 (continua)

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.11) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?			
1	349,231	69,638	279,593
2	305,400 (87.4%)	69,638 (100.0%)	235,762 (84.3%)
3 o más	43,831 (12.6%)	0 (0.0%)	43,831 (15.7%)
Otro	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Otro	1,714,555	1,428,238	286,317
1	1,682,663 (98.1%)	1,411,353 (98.8%)	271,310 (94.8%)
2	31,892 (1.9%)	16,885 (1.2%)	15,007 (5.2%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?			
1	4,268,552	1,647,443	2,621,109
2	4,109,410 (96.3%)	1,607,693 (97.6%)	2,501,717 (95.4%)
3 o más	150,612 (3.5%)	39,750 (2.4%)	110,862 (4.2%)
cuenta de ahorro?	8,530 (0.2%)	0 (0.0%)	8,530 (0.3%)
1	3,299,081	1,681,842	1,617,239
2	3,066,038 (92.9%)	1,542,979 (91.7%)	1,523,059 (94.2%)
3 o más	172,936 (5.2%)	98,267 (5.8%)	74,669 (4.6%)
cuenta de cheques?	60,107 (1.8%)	40,596 (2.4%)	19,511 (1.2%)
1	193,636	66,073	127,563
2	183,209 (94.6%)	66,073 (100.0%)	117,136 (91.8%)
3 o más	10,427 (5.4%)	0 (0.0%)	10,427 (8.2%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?			
1	186,619	111,860	74,759
2	172,183 (92.3%)	106,888 (95.6%)	65,295 (87.3%)
3 o más	14,436 (7.7%)	4,972 (4.4%)	9,464 (12.7%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?			
1	51,830	32,377	19,453
2	51,830 (100.0%)	32,377 (100.0%)	19,453 (100.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Otro	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Otro	3,032,997	2,331,577	701,420
1	3,019,402 (99.6%)	2,317,982 (99.4%)	701,420 (100.0%)
2	13,595 (0.4%)	13,595 (0.6%)	0 (0.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Pregunta 5.13

Sin decirme la cantidad, ¿conoce las comisiones que le cobran por su (RESPUESTA EN 5.11)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	20,991,539	8,763,828	12,227,711
Sí	3,803,064 (18.1%)	1,405,751 (16.0%)	2,397,313 (19.6%)
No	11,058,292 (52.7%)	5,000,510 (57.1%)	6,057,782 (49.5%)
No le cobran	6,130,183 (29.2%)	2,357,567 (26.9%)	3,772,616 (30.9%)
cuenta de ahorro?	13,390,113	7,145,351	6,244,762
Sí	3,986,773 (29.8%)	2,050,188 (28.7%)	1,936,585 (31.0%)
No	5,922,230 (44.2%)	3,104,270 (43.4%)	2,817,960 (45.1%)
No le cobran	3,481,110 (26.0%)	1,990,893 (27.9%)	1,490,217 (23.9%)
cuenta de cheques?	1,138,715	369,446	769,269
Sí	770,179 (67.6%)	200,760 (54.3%)	569,419 (74.0%)
No	345,147 (30.3%)	160,334 (43.4%)	184,813 (24.0%)
No le cobran	23,389 (2.1%)	8,352 (2.3%)	15,037 (2.0%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	1,133,123	505,915	627,208
Sí	505,422 (44.6%)	208,882 (41.3%)	296,540 (47.3%)
No	425,456 (37.5%)	221,289 (43.7%)	204,167 (32.6%)
No le cobran	202,245 (17.8%)	75,744 (15.0%)	126,501 (20.2%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	401,061	102,015	299,046
Sí	276,490 (68.9%)	63,667 (62.4%)	212,823 (71.2%)
No	86,128 (21.5%)	38,348 (37.6%)	47,780 (16.0%)
No le cobran	38,443 (9.6%)	0 * (0.0%)*	38,443 (12.9%)
Otro	4,747,552	3,759,815	987,737
Sí	272,294 (5.7%)	187,447 (5.0%)	84,847 (8.6%)
No	3,039,888 (64.0%)	2,439,262 (64.9%)	600,626 (60.8%)
No le cobran	1,435,370 (30.2%)	1,133,106 (30.1%)	302,264 (30.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	16,722,987	7,116,385	9,606,602
Sí	3,019,483 (18.1%)	1,145,493 (16.1%)	1,873,990 (19.5%)
No	8,672,864 (51.9%)	4,029,865 (56.6%)	4,642,999 (48.3%)
No le cobran	5,030,640 (30.1%)	1,941,027 (27.3%)	3,089,613 (32.2%)
cuenta de ahorro?	10,091,032	5,463,509	4,627,523
Sí	3,207,408 (31.8%)	1,649,626 (30.2%)	1,557,782 (33.7%)
No	4,281,724 (42.4%)	2,197,800 (40.2%)	2,083,924 (45.0%)
No le cobran	2,601,900 (25.8%)	1,616,083 (29.6%)	985,817 (21.3%)
cuenta de cheques?	945,079	303,373	641,706
Sí	666,981 (70.6%)	170,104 (56.1%)	496,877 (77.4%)
No	272,339 (28.8%)	133,269 (43.9%)	139,070 (21.7%)
No le cobran	5,759 (0.6%)	0 * (0.0%)*	5,759 (0.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.13 (continua)

Sin decirme la cantidad, ¿conoce las comisiones que le cobran por su (RESPUESTA EN 5.11)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	946,504	394,055	552,449
Sí	452,971 (47.9%)	169,609 (43.0%)	283,362 (51.3%)
No	325,700 (34.4%)	165,452 (42.0%)	160,248 (29.0%)
No le cobran	167,833 (17.7%)	58,994 (15.0%)	108,839 (19.7%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	349,231	69,638	279,593
Sí	238,109 (68.2%)	44,739 (64.2%)	193,370 (69.2%)
No	72,679 (20.8%)	24,899 (35.8%)	47,780 (17.1%)
No le cobran	38,443 (11.0%)	0 * (0.0%)*	38,443 (13.7%)
Otro	1,714,555	1,428,238	286,317
Sí	193,606 (11.3%)	171,293 (12.0%)	22,313 (7.8%)
No	989,615 (57.7%)	840,746 (58.9%)	148,869 (52.0%)
No le cobran	531,334 (31.0%)	416,199 (29.1%)	115,135 (40.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	4,268,552	1,647,443	2,621,109
Sí	783,581 (18.4%)	260,258 (15.8%)	523,323 (20.0%)
No	2,385,428 (55.9%)	970,645 (58.9%)	1,414,783 (54.0%)
No le cobran	1,099,543 (25.8%)	416,540 (25.3%)	683,003 (26.1%)
cuenta de ahorro?	3,299,081	1,681,842	1,617,239
Sí	779,365 (23.6%)	400,562 (23.8%)	378,803 (23.4%)
No	1,640,506 (49.7%)	906,470 (53.9%)	734,036 (45.4%)
No le cobran	879,210 (26.7%)	374,810 (22.3%)	504,400 (31.2%)
cuenta de cheques?	193,636	66,073	127,563
Sí	103,198 (53.3%)	30,656 (46.4%)	72,542 (56.9%)
No	72,808 (37.6%)	27,065 (41.0%)	45,743 (35.9%)
No le cobran	17,630 (9.1%)	8,352 (12.6%)	9,278 (7.3%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	186,619	111,860	74,759
Sí	52,451 (28.1%)	39,273 (35.1%)	13,178 (17.6%)
No	99,756 (53.5%)	55,837 (49.9%)	43,919 (58.7%)
No le cobran	34,412 (18.4%)	16,750 (15.0%)	17,662 (23.6%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	51,830	32,377	19,453
Sí	38,381 (74.1%)	18,928 (58.5%)	19,453 (100%)*
No	13,449 (25.9%)	13,449 (41.5%)	0 * (0.0%)*
No le cobran	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	3,032,997	2,331,577	701,420
Sí	78,688 (2.6%)	16,154 (0.7%)	62,534 (8.9%)
No	2,050,273 (67.6%)	1,598,516 (68.6%)	451,757 (64.4%)
No le cobran	904,036 (29.8%)	716,907 (30.7%)	187,129 (26.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.14

¿Con su (RESPUESTA EN 5.11) tiene tarjeta de débito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	20,991,539	8,763,828	12,227,711
Sí	18,775,449 (89.4%)	7,917,746 (90.3%)	10,857,703 (88.8%)
No	2,216,090 (10.6%)	846,082 (9.7%)	1,370,008 (11.2%)
cuenta de ahorro?	13,390,113	7,145,351	6,244,762
Sí	9,963,051 (74.4%)	5,207,875 (72.9%)	4,755,176 (76.1%)
No	3,427,062 (25.6%)	1,937,476 (27.1%)	1,489,586 (23.9%)
cuenta de cheques?	1,138,715	369,446	769,269
Sí	947,883 (83.2%)	241,813 (65.5%)	706,070 (91.8%)
No	190,832 (16.8%)	127,633 (34.5%)	63,199 (8.2%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	1,133,123	505,915	627,208
Sí	426,408 (37.6%)	164,760 (32.6%)	261,648 (41.7%)
No	706,715 (62.4%)	341,155 (67.4%)	365,560 (58.3%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	401,061	102,015	299,046
Sí	149,352 (37.2%)	13,957 (13.7%)	135,395 (45.3%)
No	251,709 (62.8%)	88,058 (86.3%)	163,651 (54.7%)
Otro	4,747,552	3,759,815	987,737
Sí	3,077,662 (64.8%)	2,314,571 (61.6%)	763,091 (77.3%)
No	1,669,890 (35.2%)	1,445,244 (38.4%)	224,646 (22.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	16,722,987	7,116,385	9,606,602
Sí	15,026,720 (89.9%)	6,494,911 (91.3%)	8,531,809 (88.8%)
No	1,696,267 (10.1%)	621,474 (8.7%)	1,074,793 (11.2%)
cuenta de ahorro?	10,091,032	5,463,509	4,627,523
Sí	7,663,658 (75.9%)	4,034,254 (73.8%)	3,629,404 (78.4%)
No	2,427,374 (24.1%)	1,429,255 (26.2%)	998,119 (21.6%)
cuenta de cheques?	945,079	303,373	641,706
Sí	798,899 (84.5%)	220,392 (72.6%)	578,507 (90.2%)
No	146,180 (15.5%)	82,981 (27.4%)	63,199 (9.8%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	946,504	394,055	552,449
Sí	402,118 (42.5%)	152,390 (38.7%)	249,728 (45.2%)
No	544,386 (57.5%)	241,665 (61.3%)	302,721 (54.8%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	349,231	69,638	279,593
Sí	125,728 (36.0%)	9,786 (14.1%)	115,942 (41.5%)
No	223,503 (64.0%)	59,852 (85.9%)	163,651 (58.5%)
Otro	1,714,555	1,428,238	286,317
Sí	1,199,641 (70.0%)	967,938 (67.8%)	231,703 (80.9%)
No	514,914 (30.0%)	460,300 (32.2%)	54,614 (19.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.14 (continua)

¿Con su (RESPUESTA EN 5.11) tiene tarjeta de débito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?			
Sí	4,268,552 (87.8%)	1,647,443 (86.4%)	2,621,109 (88.7%)
No	519,823 (12.2%)	224,608 (13.6%)	295,215 (11.3%)
cuenta de ahorro?			
Sí	3,299,081 (69.7%)	1,681,842 (69.8%)	1,617,239 (69.6%)
No	999,688 (30.3%)	508,221 (30.2%)	491,467 (30.4%)
cuenta de cheques?			
Sí	193,636 (76.9%)	66,073 (32.4%)	127,563 (100%)
No	44,652 (23.1%)	44,652 (67.6%)	0 * (0.0%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?			
Sí	186,619 (13.0%)	111,860 (11.1%)	74,759 (15.9%)
No	24,290 (87.0%)	99,490 (88.9%)	62,839 (84.1%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?			
Sí	51,830 (45.6%)	32,377 (12.9%)	19,453 (100%)
No	23,624 (54.4%)	4,171 (87.1%)	0 * (0.0%)
Otro			
Sí	3,032,997 (61.9%)	2,331,577 (57.8%)	531,388 (75.8%)
No	1,154,976 (38.1%)	984,944 (42.2%)	170,032 (24.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.15

¿Su (RESPUESTA EN 5.11) le permite ganar intereses?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	20,991,539	8,763,828	12,227,711
Sí	1,441,114 (6.9%)	475,681 (5.4%)	965,433 (7.9%)
No	17,731,037 (84.5%)	7,428,356 (84.6%)	10,302,681 (84.3%)
No sabe	1,819,388 (8.7%)	859,791 (9.8%)	959,597 (7.8%)
cuenta de ahorro?	13,390,113	7,145,351	6,244,762
Sí	5,276,760 (39.4%)	2,915,916 (40.8%)	2,360,844 (37.8%)
No	7,051,559 (52.7%)	3,635,733 (50.9%)	3,415,826 (54.7%)
No sabe	1,061,794 (7.9%)	593,702 (8.3%)	468,092 (7.5%)
cuenta de cheques?	1,138,715	369,446	769,269
Sí	189,168 (16.6%)	62,780 (17.0%)	126,388 (16.4%)
No	915,267 (80.4%)	289,241 (78.3%)	626,026 (81.4%)
No sabe	34,280 (3.0%)	17,425 (4.7%)	16,855 (2.2%)
Otro	4,747,552	3,759,815	987,737
Sí	42,777 (0.9%)	31,201 (0.8%)	11,576 (1.2%)
No	3,831,763 (80.7%)	3,002,419 (79.9%)	829,344 (84.0%)
No sabe	873,012 (18.4%)	726,195 (19.3%)	146,817 (14.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	16,722,987	7,116,385	9,606,602
Sí	1,253,216 (7.5%)	423,811 (6.0%)	829,405 (8.6%)
No	14,129,188 (84.5%)	6,065,774 (85.2%)	8,063,414 (83.9%)
No sabe	1,340,583 (8.0%)	626,800 (8.8%)	713,783 (7.4%)
cuenta de ahorro?	10,091,032	5,463,509	4,627,523
Sí	4,230,548 (41.9%)	2,349,134 (43.0%)	1,881,414 (40.7%)
No	5,067,462 (50.2%)	2,678,621 (49.0%)	2,388,841 (51.6%)
No sabe	793,022 (7.9%)	435,754 (8.0%)	357,268 (7.7%)
cuenta de cheques?	945,079	303,373	641,706
Sí	174,009 (18.4%)	62,780 (20.7%)	111,229 (17.3%)
No	736,790 (78.0%)	223,168 (73.6%)	513,622 (80.0%)
No sabe	34,280 (3.6%)	17,425 (5.7%)	16,855 (2.6%)
Otro	1,714,555	1,428,238	286,317
Sí	23,777 (1.4%)	12,201 (0.9%)	11,576 (4.0%)
No	1,529,085 (89.2%)	1,269,500 (88.9%)	259,585 (90.7%)
No sabe	161,693 (9.4%)	146,537 (10.3%)	15,156 (5.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.15 (continua)

¿Su (RESPUESTA EN 5.11) le permite ganar intereses?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?			
Sí	4,268,552	1,647,443	2,621,109
No	187,898 (4.4%)	51,870 (3.1%)	136,028 (5.2%)
No sabe	3,601,849 (84.4%)	1,362,582 (82.7%)	2,239,267 (85.4%)
	478,805 (11.2%)	232,991 (14.1%)	245,814 (9.4%)
cuenta de ahorro?			
Sí	3,299,081	1,681,842	1,617,239
No	1,046,212 (31.7%)	566,782 (33.7%)	479,430 (29.6%)
No sabe	1,984,097 (60.1%)	957,112 (56.9%)	1,026,985 (63.5%)
	268,772 (8.1%)	157,948 (9.4%)	110,824 (6.9%)
cuenta de cheques?			
Sí	193,636	66,073	127,563
No	15,159 (7.8%)	0 * (0.0%)*	15,159 (11.9%)
No sabe	178,477 (92.2%)	66,073 (100%)*	112,404 (88.1%)
Otro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
	3,032,997	2,331,577	701,420
Sí	19,000 (0.6%)	19,000 (0.8%)	0 * (0.0%)*
No	2,302,678 (75.9%)	1,732,919 (74.3%)	569,759 (81.2%)
No sabe	711,319 (23.5%)	579,658 (24.9%)	131,661 (18.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.16

En el último año, (de julio del año pasado a la fecha), ¿usted guardó, depositó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.11)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	20,991,539	8,763,828	12,227,711
Sí	5,950,036 (28.3%)	2,558,361 (29.2%)	3,391,675 (27.7%)
No	15,041,503 (71.7%)	6,205,467 (70.8%)	8,836,036 (72.3%)
cuenta de ahorro?	13,390,113	7,145,351	6,244,762
Sí	9,358,327 (69.9%)	4,846,201 (67.8%)	4,512,126 (72.3%)
No	4,031,786 (30.1%)	2,299,150 (32.2%)	1,732,636 (27.7%)
cuenta de cheques?	1,138,715	369,446	769,269
Sí	776,114 (68.2%)	232,575 (63.0%)	543,539 (70.7%)
No	362,601 (31.8%)	136,871 (37.0%)	225,730 (29.3%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	1,133,123	505,915	627,208
Sí	662,006 (58.4%)	207,206 (41.0%)	454,800 (72.5%)
No	471,117 (41.6%)	298,709 (59.0%)	172,408 (27.5%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	401,061	102,015	299,046
Sí	310,300 (77.4%)	82,951 (81.3%)	227,349 (76.0%)
No	90,761 (22.6%)	19,064 (18.7%)	71,697 (24.0%)
Otro	4,747,552	3,759,815	987,737
Sí	468,861 (9.9%)	362,192 (9.6%)	106,669 (10.8%)
No	4,278,691 (90.1%)	3,397,623 (90.4%)	881,068 (89.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?	16,722,987	7,116,385	9,606,602
Sí	4,872,741 (29.1%)	2,130,950 (29.9%)	2,741,791 (28.5%)
No	11,850,246 (70.9%)	4,985,435 (70.1%)	6,864,811 (71.5%)
cuenta de ahorro?	10,091,032	5,463,509	4,627,523
Sí	7,428,864 (73.6%)	3,899,208 (71.4%)	3,529,656 (76.3%)
No	2,662,168 (26.4%)	1,564,301 (28.6%)	1,097,867 (23.7%)
cuenta de cheques?	945,079	303,373	641,706
Sí	656,491 (69.5%)	202,413 (66.7%)	454,078 (70.8%)
No	288,588 (30.5%)	100,960 (33.3%)	187,628 (29.2%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	946,504	394,055	552,449
Sí	589,458 (62.3%)	167,831 (42.6%)	421,627 (76.3%)
No	357,046 (37.7%)	226,224 (57.4%)	130,822 (23.7%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	349,231	69,638	279,593
Sí	267,748 (76.7%)	59,852 (85.9%)	207,896 (74.4%)
No	81,483 (23.3%)	9,786 (14.1%)	71,697 (25.6%)
Otro	1,714,555	1,428,238	286,317
Sí	251,582 (14.7%)	207,079 (14.5%)	44,503 (15.5%)
No	1,462,973 (85.3%)	1,221,159 (85.5%)	241,814 (84.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.16 (continua)

En el último año, (de julio del año pasado a la fecha), ¿usted guardó, depositó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.11)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?			
Sí	4,268,552	1,647,443	2,621,109
No	1,077,295 (25.2%)	427,411 (25.9%)	649,884 (24.8%)
	3,191,257 (74.8%)	1,220,032 (74.1%)	1,971,225 (75.2%)
cuenta de ahorro?			
Sí	3,299,081	1,681,842	1,617,239
No	1,929,463 (58.5%)	946,993 (56.3%)	982,470 (60.7%)
	1,369,618 (41.5%)	734,849 (43.7%)	634,769 (39.3%)
cuenta de cheques?			
Sí	193,636	66,073	127,563
No	119,623 (61.8%)	30,162 (45.6%)	89,461 (70.1%)
	74,013 (38.2%)	35,911 (54.4%)	38,102 (29.9%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?			
Sí	186,619	111,860	74,759
No	72,548 (38.9%)	39,375 (35.2%)	33,173 (44.4%)
	114,071 (61.1%)	72,485 (64.8%)	41,586 (55.6%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?			
Sí	51,830	32,377	19,453
No	42,552 (82.1%)	23,099 (71.3%)	19,453 (100%)+
	9,278 (17.9%)	9,278 (28.7%)	0 * (0.0%)*
Otro	3,032,997	2,331,577	701,420
Sí	217,279 (7.2%)	155,113 (6.7%)	62,166 (8.9%)
No	2,815,718 (92.8%)	2,176,464 (93.3%)	639,254 (91.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.17

Me dijo que sí guardó o ahorró dinero en el último año, por favor dígame, ¿en qué usó o piensa usar ese dinero?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	14,540,912	7,114,380	7,426,532
Atender emergencias o imprevistos	4,563,571 (31.4%)	2,269,527 (31.9%)	2,294,044 (30.9%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	4,520,756 (31.1%)	2,111,598 (29.7%)	2,409,158 (32.4%)
Gastos de salud	1,610,442 (11.1%)	909,374 (12.8%)	701,068 (9.4%)
Gastos de educación	2,136,938 (14.7%)	1,162,082 (16.3%)	974,856 (13.1%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos etc.)	2,682,527 (18.4%)	1,128,337 (15.9%)	1,554,190 (20.9%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	1,827,429 (12.6%)	913,774 (12.8%)	913,655 (12.3%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	749,236 (5.2%)	180,884 (2.5%)	568,352 (7.7%)
Para la vejez o retiro	169,384 (1.2%)	61,041 (0.9%)	108,343 (1.5%)
Otro	478,906 (3.3%)	215,944 (3.0%)	262,962 (3.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	11,589,798	5,697,519	5,892,279
Atender emergencias o imprevistos	3,880,248 (33.5%)	1,943,937 (34.1%)	1,936,311 (32.9%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	3,624,466 (31.3%)	1,650,682 (29.0%)	1,973,784 (33.5%)
Gastos de salud	1,119,059 (9.7%)	626,483 (11.0%)	492,576 (8.4%)
Gastos de educación	1,699,179 (14.7%)	947,715 (16.6%)	751,464 (12.8%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos	2,137,095 (18.4%)	910,384 (16.0%)	1,226,711 (20.8%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	1,605,500 (13.9%)	803,190 (14.1%)	802,310 (13.6%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	555,897 (4.8%)	161,922 (2.8%)	393,975 (6.7%)
Para la vejez o retiro	139,604 (1.2%)	47,285 (0.8%)	92,319 (1.6%)
Otro	378,850 (3.3%)	190,702 (3.3%)	188,148 (3.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,951,114	1,416,861	1,534,253
Atender emergencias o imprevistos	683,323 (23.2%)	325,590 (23.0%)	357,733 (23.3%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	896,290 (30.4%)	460,916 (32.5%)	435,374 (28.4%)
Gastos de salud	491,383 (16.7%)	282,891 (20.0%)	208,492 (13.6%)
Gastos de educación	437,759 (14.8%)	214,367 (15.1%)	223,392 (14.6%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos	545,432 (18.5%)	217,953 (15.4%)	327,479 (21.3%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	221,929 (7.5%)	110,584 (7.8%)	111,345 (7.3%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	193,339 (6.6%)	18,962 (1.3%)	174,377 (11.4%)
Para la vejez o retiro	29,780 (1.0%)	13,756 (1.0%)	16,024 (1.0%)
Otro	100,056 (3.4%)	25,242 (1.8%)	74,814 (4.9%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.18

¿Sabe usted que puede cambiar su cuenta de nómina al banco que prefiera de forma gratuita?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	20,991,539	8,763,828	12,227,711
Sí	9,790,616 (46.6%)	3,545,523 (40.5%)	6,245,093 (51.1%)
No	11,200,923 (53.4%)	5,218,305 (59.5%)	5,982,618 (48.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,722,987	7,116,385	9,606,602
Sí	8,239,844 (49.3%)	3,112,996 (43.7%)	5,126,848 (53.4%)
No	8,483,143 (50.7%)	4,003,389 (56.3%)	4,479,754 (46.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,268,552	1,647,443	2,621,109
Sí	1,550,772 (36.3%)	432,527 (26.3%)	1,118,245 (42.7%)
No	2,717,780 (63.7%)	1,214,916 (73.7%)	1,502,864 (57.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.19

¿Usted ha intentado cambiarla?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,790,616	3,545,523	6,245,093
Sí	912,210 (9.3%)	385,320 (10.9%)	526,890 (8.4%)
No	8,878,406 (90.7%)	3,160,203 (89.1%)	5,718,203 (91.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	8,239,844	3,112,996	5,126,848
Sí	718,096 (8.7%)	341,057 (11.0%)	377,039 (7.4%)
No	7,521,748 (91.3%)	2,771,939 (89.0%)	4,749,809 (92.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,550,772	432,527	1,118,245
Sí	194,114 (12.5%)	44,263 (10.2%)	149,851 (13.4%)
No	1,356,658 (87.5%)	388,264 (89.8%)	968,394 (86.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.20

¿Ha podido cambiarla?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	912,210	385,320	526,890
Sí	633,860 (69.5%)	210,878 (54.7%)	422,982 (80.3%)
No	278,350 (30.5%)	174,442 (45.3%)	103,908 (19.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	718,096	341,057	377,039
Sí	486,072 (67.7%)	192,090 (56.3%)	293,982 (78.0%)
No	232,024 (32.3%)	148,967 (43.7%)	83,057 (22.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	194,114	44,263	149,851
Sí	147,788 (76.1%)	18,788 (42.4%)	129,000 (86.1%)
No	46,326 (23.9%)	25,475 (57.6%)	20,851 (13.9%)
Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.			
Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.			
Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.			

Pregunta 5.21

En los último tres meses (de abril a la fecha), ¿usted utilizó su(s) tarjeta(s) de débito para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	28,069,526	13,591,771	14,477,755
Sí	13,858,797 (49.4%)	6,514,338 (47.9%)	7,344,459 (50.7%)
No	14,210,729 (50.6%)	7,077,433 (52.1%)	7,133,296 (49.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,914,994	10,001,014	10,913,980
Sí	11,696,138 (55.9%)	5,661,120 (56.6%)	6,035,018 (55.3%)
No	9,218,856 (44.1%)	4,339,894 (43.4%)	4,878,962 (44.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,154,532	3,590,757	3,563,775
Sí	2,162,659 (30.2%)	853,218 (23.8%)	1,309,441 (36.7%)
No	4,991,873 (69.8%)	2,737,539 (76.2%)	2,254,334 (63.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.22

¿En promedio, cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de débito para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	13,858,797	6,514,338	7,344,459
1 vez	3,014,488 (21.8%)	1,658,980 (25.5%)	1,355,508 (18.5%)
2 a 4 veces	6,161,085 (44.5%)	2,890,416 (44.4%)	3,270,669 (44.5%)
5 a 10 veces	3,261,847 (23.5%)	1,371,973 (21.1%)	1,889,874 (25.7%)
11 o más veces	1,421,377 (10.3%)	592,969 (9.1%)	828,408 (11.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	11,696,138	5,661,120	6,035,018
1 vez	2,426,488 (20.7%)	1,361,035 (24.0%)	1,065,453 (17.7%)
2 a 4 veces	5,232,733 (44.7%)	2,558,817 (45.2%)	2,673,916 (44.3%)
5 a 10 veces	2,742,476 (23.4%)	1,180,494 (20.9%)	1,561,982 (25.9%)
11 o más veces	1,294,441 (11.1%)	560,774 (9.9%)	733,667 (12.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,162,659	853,218	1,309,441
1 vez	588,000 (27.2%)	297,945 (34.9%)	290,055 (22.2%)
2 a 4 veces	928,352 (42.9%)	331,599 (38.0%)	596,753 (45.6%)
5 a 10 veces	519,371 (24.0%)	191,479 (22.4%)	327,892 (25.0%)
11 o más veces	126,936 (5.9%)	32,195 (3.8%)	94,741 (7.2%)

Pregunta 5.23

¿Por qué no utiliza su tarjeta para hacer compras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	14,210,729	7,077,433	7,133,296
Prefiere pagar en efectivo	8,693,316 (61.2%)	3,879,060 (54.8%)	4,814,256 (67.5%)
Tiene desconfianza	902,899 (6.4%)	464,032 (6.6%)	438,867 (6.2%)
No las aceptan en los comercios donde compra	883,070 (6.2%)	392,723 (5.5%)	490,347 (6.9%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	273,444 (1.9%)	175,531 (2.5%)	97,913 (1.4%)
No lleva un control de sus gastos	309,303 (2.2%)	175,857 (2.5%)	133,446 (1.9%)
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	367,821 (2.6%)	159,514 (2.3%)	208,307 (2.9%)
Otro	2,780,876 (19.6%)	1,830,716 (25.9%)	950,160 (13.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	9,218,856	4,339,894	4,878,962
Prefiere pagar en efectivo	6,035,602 (65.5%)	2,636,485 (60.7%)	3,399,117 (69.7%)
Tiene desconfianza	682,954 (7.4%)	343,804 (7.9%)	339,150 (7.0%)
No las aceptan en los comercios donde compra	436,313 (4.7%)	113,025 (2.6%)	323,288 (6.6%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	120,571 (1.3%)	83,781 (1.9%)	36,790 (0.8%)
No lleva un control de sus gastos	253,112 (2.7%)	129,176 (3.0%)	123,936 (2.5%)
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	310,884 (3.4%)	142,252 (3.3%)	168,632 (3.5%)
Otro	1,379,420 (15.0%)	891,371 (20.5%)	488,049 (10.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,991,873	2,737,539	2,254,334
Prefiere pagar en efectivo	2,657,714 (53.2%)	1,242,575 (45.4%)	1,415,139 (62.8%)
Tiene desconfianza	219,945 (4.4%)	120,228 (4.4%)	99,717 (4.4%)
No las aceptan en los comercios donde compra	446,757 (8.9%)	279,698 (10.2%)	167,059 (7.4%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	152,873 (3.1%)	91,750 (3.4%)	61,123 (2.7%)
No lleva un control de sus gastos	56,191 (1.1%)	46,681 (1.7%)	9,510 (0.4%)
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	56,937 (1.1%)	17,262 (0.6%)	39,675 (1.8%)
Otro	1,401,456 (28.1%)	939,345 (34.3%)	462,111 (20.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.24

¿Cuál es la razón principal por la que prefiere pagar sus compras en efectivo?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	8,693,316	3,879,060	4,814,256
Le dan desconfianza las tarjetas de débito	2,032,584 (23.4%)	842,024 (21.7%)	1,190,560 (24.7%)
Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra	693,742 (8.0%)	429,692 (11.1%)	264,050 (5.5%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	813,543 (9.4%)	434,473 (11.2%)	379,070 (7.9%)
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	1,886,552 (21.7%)	767,463 (19.8%)	1,119,089 (23.2%)
Por costumbre	2,489,353 (28.6%)	952,808 (24.6%)	1,536,545 (31.9%)
Otro	777,542 (8.9%)	452,600 (11.7%)	324,942 (6.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	6,035,602	2,636,485	3,399,117
Le dan desconfianza las tarjetas de débito	1,516,110 (25.1%)	622,082 (23.6%)	894,028 (26.3%)
Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra	340,313 (5.6%)	181,973 (6.9%)	158,340 (4.7%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	523,272 (8.7%)	238,803 (9.1%)	284,469 (8.4%)
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	1,465,992 (24.3%)	584,324 (22.2%)	881,668 (25.9%)
Por costumbre	1,608,902 (26.7%)	619,824 (23.5%)	989,078 (29.1%)
Otro	581,013 (9.6%)	389,479 (14.8%)	191,534 (5.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,657,714	1,242,575	1,415,139
Le dan desconfianza las tarjetas de débito	516,474 (19.4%)	219,942 (17.7%)	296,532 (21.0%)
Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra	353,429 (13.3%)	247,719 (19.9%)	105,710 (7.5%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	290,271 (10.9%)	195,670 (15.7%)	94,601 (6.7%)
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	420,560 (15.8%)	183,139 (14.7%)	237,421 (16.8%)
Por costumbre	880,451 (33.1%)	332,984 (26.8%)	547,467 (38.7%)
Otro	196,529 (7.4%)	63,121 (5.1%)	133,408 (9.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.25.1

¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por Internet?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
Sí	5,435,722 (16.2%)	2,222,991 (13.2%)	3,212,731 (19.2%)
No	28,117,231 (83.8%)	14,606,721 (86.8%)	13,510,510 (80.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
Sí	4,667,247 (19.3%)	1,905,347 (16.3%)	2,761,900 (22.2%)
No	19,464,901 (80.7%)	9,788,914 (83.7%)	9,675,987 (77.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
Sí	768,475 (8.2%)	317,644 (6.2%)	450,831 (10.5%)
No	8,652,330 (91.8%)	4,817,807 (93.8%)	3,834,523 (89.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.26.1

¿En dónde contrató su servicio de Banca por Internet?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,435,722	2,222,991	3,212,731
Sucursal	4,792,772 (88.2%)	1,951,112 (87.8%)	2,841,660 (88.4%)
Comercio	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Teléfono	86,200 (1.6%)	55,158 (2.5%)	31,042 (1.0%)
Internet	556,750 (10.2%)	216,721 (9.7%)	340,029 (10.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,667,247	1,905,347	2,761,900
Sucursal	4,074,197 (87.3%)	1,654,021 (86.8%)	2,420,176 (87.6%)
Comercio	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Teléfono	73,741 (1.6%)	42,699 (2.2%)	31,042 (1.1%)
Internet	519,309 (11.1%)	208,627 (10.9%)	310,682 (11.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	768,475	317,644	450,831
Sucursal	718,575 (93.5%)	297,091 (93.5%)	421,484 (93.5%)
Comercio	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Teléfono	12,459 (1.6%)	12,459 (3.9%)	0 * (0.0%)*
Internet	37,441 (4.9%)	8,094 (2.5%)	29,347 (6.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.27.1

En Banca por Internet, ¿usted realiza...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,435,722	2,222,991	3,212,731
transferencias?	2,780,751 (51.2%)	1,066,814 (48.0%)	1,713,937 (53.3%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	2,044,326 (37.6%)	792,804 (35.7%)	1,251,522 (39.0%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	1,841,514 (33.9%)	661,680 (29.8%)	1,179,834 (36.7%)
consulta de saldos?	4,632,883 (85.2%)	1,872,639 (84.2%)	2,760,244 (85.9%)
compra de tiempo aire?	1,079,669 (19.9%)	430,573 (19.4%)	649,096 (20.2%)
compra de seguros?	359,081 (6.6%)	109,675 (4.9%)	249,406 (7.8%)
disposición de créditos?	575,797 (10.6%)	113,220 (5.1%)	462,577 (14.4%)
inversiones?	254,875 (4.7%)	50,805 (2.3%)	204,070 (6.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,667,247	1,905,347	2,761,900
transferencias?	2,384,298 (51.1%)	881,383 (46.3%)	1,502,915 (54.4%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	1,746,791 (37.4%)	674,608 (35.4%)	1,072,183 (38.8%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	1,536,364 (32.9%)	531,012 (27.9%)	1,005,352 (36.4%)
consulta de saldos?	3,968,538 (85.0%)	1,597,971 (83.9%)	2,370,567 (85.8%)
compra de tiempo aire?	898,577 (19.3%)	370,990 (19.5%)	527,587 (19.1%)
compra de seguros?	341,265 (7.3%)	101,323 (5.3%)	239,942 (8.7%)
disposición de créditos?	503,485 (10.8%)	104,080 (5.5%)	399,405 (14.5%)
inversiones?	227,747 (4.9%)	31,581 (1.7%)	196,166 (7.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	768,475	317,644	450,831
transferencias?	396,453 (51.6%)	185,431 (58.4%)	211,022 (46.8%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	297,535 (38.7%)	118,196 (37.2%)	179,339 (39.8%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	305,150 (39.7%)	130,668 (41.1%)	174,482 (38.7%)
consulta de saldos?	664,345 (86.4%)	274,668 (86.5%)	389,677 (86.4%)
compra de tiempo aire?	181,092 (23.6%)	59,583 (18.8%)	121,509 (27.0%)
compra de seguros?	17,816 (2.3%)	8,352 (2.6%)	9,464 (2.1%)
disposición de créditos?	72,312 (9.4%)	9,140 (2.9%)	63,172 (14.0%)
inversiones?	27,128 (3.5%)	19,224 (6.1%)	7,904 (1.8%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.28.1

En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por Internet?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	4,929,649	1,970,999	2,958,650
No la utiliza	159,756 (3.2%)	93,742 (4.8%)	66,014 (2.2%)
1 vez	1,018,874 (20.7%)	447,013 (22.7%)	571,861 (19.3%)
2 a 4 veces	2,124,504 (43.1%)	993,451 (50.4%)	1,131,053 (38.2%)
5 a 10 veces	1,088,434 (22.1%)	265,796 (13.5%)	822,638 (27.8%)
11 o más veces	538,081 (10.9%)	170,997 (8.7%)	367,084 (12.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,206,586	1,678,423	2,528,163
No la utiliza	130,757 (3.1%)	84,332 (5.0%)	46,425 (1.8%)
1 vez	853,057 (20.3%)	360,021 (21.4%)	493,036 (19.5%)
2 a 4 veces	1,763,937 (41.9%)	855,688 (51.0%)	908,249 (35.9%)
5 a 10 veces	975,040 (23.2%)	244,681 (14.6%)	730,359 (28.9%)
11 o más veces	483,795 (11.5%)	133,701 (8.0%)	350,094 (13.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	723,063	292,576	430,487
No la utiliza	28,999 (4.0%)	9,410 (3.2%)	19,589 (4.6%)
1 vez	165,817 (22.9%)	86,992 (29.7%)	78,825 (18.3%)
2 a 4 veces	360,567 (49.9%)	137,763 (47.1%)	222,804 (51.8%)
5 a 10 veces	113,394 (15.7%)	21,115 (7.2%)	92,279 (21.4%)
11 o más veces	54,286 (7.5%)	37,296 (12.7%)	16,990 (3.9%)

Pregunta 5.29.1

¿Por qué no la utiliza?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	665,829	345,734	320,095
Tiene desconfianza	140,130 (21.0%)	57,144 (16.5%)	82,986 (25.9%)
No sabe usarlo	76,610 (11.5%)	54,159 (15.7%)	22,451 (7.0%)
Es complicado	95,836 (14.4%)	69,741 (20.2%)	26,095 (8.2%)
No lleva un control de sus gastos	28,164 (4.2%)	5,561 (1.6%)	22,603 (7.1%)
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	90,841 (13.6%)	25,332 (7.3%)	65,509 (20.5%)
Otro	234,248 (35.2%)	133,797 (38.7%)	100,451 (31.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	591,418	311,256	280,162
Tiene desconfianza	125,988 (21.3%)	47,734 (15.3%)	78,254 (27.9%)
No sabe usarlo	76,610 (13.0%)	54,159 (17.4%)	22,451 (8.0%)
Es complicado	73,647 (12.5%)	54,254 (17.4%)	19,393 (6.9%)
No lleva un control de sus gastos	28,164 (4.8%)	5,561 (1.8%)	22,603 (8.1%)
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	81,931 (13.9%)	25,332 (8.1%)	56,599 (20.2%)
Otro	205,078 (34.7%)	124,216 (39.9%)	80,862 (28.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	74,411	34,478	39,933
Tiene desconfianza	14,142 (19.0%)	9,410 (27.3%)	4,732 (11.8%)
No sabe usarlo	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Es complicado	22,189 (29.8%)	15,487 (44.9%)	6,702 (16.8%)
No lleva un control de sus gastos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	8,910 (12.0%)	0 * (0.0%)*	8,910 (22.3%)
Otro	29,170 (39.2%)	9,581 (27.8%)	19,589 (49.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.30.1

¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por Internet?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	28,117,231	14,606,721	13,510,510
Tiene desconfianza	2,971,751 (10.6%)	1,547,695 (10.6%)	1,424,056 (10.5%)
No sabe dónde contratarla	4,332,277 (15.4%)	2,290,112 (15.7%)	2,042,165 (15.1%)
Es complicado	3,310,721 (11.8%)	1,692,479 (11.6%)	1,618,242 (12.0%)
No la necesita	8,758,587 (31.2%)	4,042,660 (27.7%)	4,715,927 (34.9%)
No tiene computadora	1,137,298 (4.0%)	550,228 (3.8%)	587,070 (4.3%)
No tiene Internet	2,592,700 (9.2%)	1,340,980 (9.2%)	1,251,720 (9.3%)
Otro	5,013,897 (17.8%)	3,142,567 (21.5%)	1,871,330 (13.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,464,901	9,788,914	9,675,987
Tiene desconfianza	2,495,213 (12.8%)	1,271,301 (13.0%)	1,223,912 (12.6%)
No sabe dónde contratarla	2,972,600 (15.3%)	1,620,818 (16.6%)	1,351,782 (14.0%)
Es complicado	2,113,259 (10.9%)	986,534 (10.1%)	1,126,725 (11.6%)
No la necesita	6,737,162 (34.6%)	3,068,995 (31.4%)	3,668,167 (37.9%)
No tiene computadora	728,087 (3.7%)	320,689 (3.3%)	407,398 (4.2%)
No tiene Internet	1,565,691 (8.0%)	845,585 (8.6%)	720,106 (7.4%)
Otro	2,852,889 (14.7%)	1,674,992 (17.1%)	1,177,897 (12.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	8,652,330	4,817,807	3,834,523
Tiene desconfianza	476,538 (5.5%)	276,394 (5.7%)	200,144 (5.2%)
No sabe dónde contratarla	1,359,677 (15.7%)	669,294 (13.9%)	690,383 (18.0%)
Es complicado	1,197,462 (13.8%)	705,945 (14.7%)	491,517 (12.8%)
No la necesita	2,021,425 (23.4%)	973,665 (20.2%)	1,047,760 (27.3%)
No tiene computadora	409,211 (4.7%)	229,539 (4.8%)	179,672 (4.7%)
No tiene Internet	1,027,009 (11.9%)	495,395 (10.3%)	531,614 (13.9%)
Otro	2,161,008 (25.0%)	1,467,575 (30.5%)	693,433 (18.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.25.2

¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por celular (número de celular asociado a su cuenta)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,552,953	16,829,712	16,723,241
Sí	3,203,662 (9.5%)	1,211,878 (7.2%)	1,991,784 (11.9%)
No	30,349,291 (90.5%)	15,617,834 (92.8%)	14,731,457 (88.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,132,148	11,694,261	12,437,887
Sí	2,742,420 (11.4%)	1,083,199 (9.3%)	1,659,221 (13.3%)
No	21,389,728 (88.6%)	10,611,062 (90.7%)	10,778,666 (86.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,420,805	5,135,451	4,285,354
Sí	461,242 (4.9%)	128,679 (2.5%)	332,563 (7.8%)
No	8,959,563 (95.1%)	5,006,772 (97.5%)	3,952,791 (92.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.26.2

¿En dónde contrató su servicio de Banca por celular?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	3,203,662	1,211,878	1,991,784
Sucursal	2,219,260 (69.3%)	843,099 (69.6%)	1,376,161 (69.1%)
Comercio	30,330 (0.9%)	10,474 (0.9%)	19,856 (1.0%)
Teléfono	444,983 (13.9%)	148,709 (12.3%)	296,274 (14.9%)
Internet	509,089 (15.9%)	209,596 (17.3%)	299,493 (15.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	2,742,420	1,083,199	1,659,221
Sucursal	1,858,002 (67.8%)	764,857 (70.6%)	1,093,145 (65.9%)
Comercio	21,398 (0.8%)	10,474 (1.0%)	10,924 (0.7%)
Teléfono	407,752 (14.9%)	121,108 (11.2%)	286,644 (17.3%)
Internet	455,268 (16.6%)	186,760 (17.2%)	268,508 (16.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	461,242	128,679	332,563
Sucursal	361,258 (78.3%)	78,242 (60.8%)	283,016 (85.1%)
Comercio	8,932 (1.9%)	0 * (0.0%)*	8,932 (2.7%)
Teléfono	37,231 (8.1%)	27,601 (21.4%)	9,630 (2.9%)
Internet	53,821 (11.7%)	22,836 (17.7%)	30,985 (9.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.27.2

En Banca por celular, ¿usted realiza...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	3,203,662	1,211,878	1,991,784
transferencias?	1,273,473 (39.8%)	424,843 (35.1%)	848,630 (42.6%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	775,012 (24.2%)	277,321 (22.9%)	497,691 (25.0%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	627,140 (19.6%)	135,292 (11.2%)	491,848 (24.7%)
consulta de saldos?	2,464,418 (76.9%)	904,759 (74.7%)	1,559,659 (78.3%)
compra de tiempo aire?	767,180 (23.9%)	300,588 (24.8%)	466,592 (23.4%)
compra de seguros?	191,451 (6.0%)	51,865 (4.3%)	139,586 (7.0%)
disposición de créditos?	217,298 (6.8%)	85,316 (7.0%)	131,982 (6.6%)
inversiones?	76,944 (2.4%)	32,629 (2.7%)	44,315 (2.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	2,742,420	1,083,199	1,659,221
transferencias?	1,111,067 (40.5%)	358,888 (33.1%)	752,179 (45.3%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	671,843 (24.5%)	253,371 (23.4%)	418,472 (25.2%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	582,143 (21.2%)	123,316 (11.4%)	458,827 (27.7%)
consulta de saldos?	2,137,716 (77.9%)	822,048 (75.9%)	1,315,668 (79.3%)
compra de tiempo aire?	652,401 (23.8%)	283,620 (26.2%)	368,781 (22.2%)
compra de seguros?	183,099 (6.7%)	51,865 (4.8%)	131,234 (7.9%)
disposición de créditos?	193,868 (7.1%)	85,316 (7.9%)	108,552 (6.5%)
inversiones?	68,592 (2.5%)	32,629 (3.0%)	35,963 (2.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	461,242	128,679	332,563
transferencias?	162,406 (35.2%)	65,955 (51.3%)	96,451 (29.0%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	103,169 (22.4%)	23,950 (18.6%)	79,219 (23.8%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	44,997 (9.8%)	11,976 (9.3%)	33,021 (9.9%)
consulta de saldos?	326,702 (70.8%)	82,711 (64.3%)	243,991 (73.4%)
compra de tiempo aire?	114,779 (24.9%)	16,968 (13.2%)	97,811 (29.4%)
compra de seguros?	8,352 (1.8%)	0 * (0.0%)*	8,352 (2.5%)
disposición de créditos?	23,430 (5.1%)	0 * (0.0%)*	23,430 (7.0%)
inversiones?	8,352 (1.8%)	0 * (0.0%)*	8,352 (2.5%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.28.2

En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por celular?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	2,883,983	1,055,378	1,828,605
No la utiliza	111,090 (3.9%)	80,281 (7.6%)	30,809 (1.7%)
1 vez	577,117 (20.0%)	257,671 (24.4%)	319,446 (17.5%)
2 a 4 veces	1,000,487 (34.7%)	355,649 (33.7%)	644,838 (35.3%)
5 a 10 veces	752,221 (26.1%)	261,131 (24.7%)	491,090 (26.9%)
11 o más veces	443,068 (15.4%)	100,646 (9.5%)	342,422 (18.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	2,447,810	945,066	1,502,744
No la utiliza	101,680 (4.2%)	70,871 (7.5%)	30,809 (2.1%)
1 vez	467,857 (19.1%)	220,560 (23.3%)	247,297 (16.5%)
2 a 4 veces	823,065 (33.6%)	321,676 (34.0%)	501,389 (33.4%)
5 a 10 veces	648,746 (26.5%)	241,299 (25.5%)	407,447 (27.1%)
11 o más veces	406,462 (16.6%)	90,660 (9.6%)	315,802 (21.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	436,173	110,312	325,861
No la utiliza	9,410 (2.2%)	9,410 (8.5%)	0 (0.0%)
1 vez	109,260 (25.0%)	37,111 (33.6%)	72,149 (22.1%)
2 a 4 veces	177,422 (40.7%)	33,973 (30.8%)	143,449 (44.0%)
5 a 10 veces	103,475 (23.7%)	19,832 (18.0%)	83,643 (25.7%)
11 o más veces	36,606 (8.4%)	9,986 (9.1%)	26,620 (8.2%)

Pregunta 5.29.2

¿Por qué no la utiliza?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	430,769	236,781	193,988
Tiene desconfianza	135,894 (31.5%)	82,178 (34.7%)	53,716 (27.7%)
No sabe usarlo	20,237 (4.7%)	20,237 (8.5%)	0 * (0.0%)*
Es complicado	63,837 (14.8%)	24,084 (10.2%)	39,753 (20.5%)
No lleva un control de sus gastos	5,214 (1.2%)	5,214 (2.2%)	0 * (0.0%)*
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	205,587 (47.7%)	105,068 (44.4%)	100,519 (51.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	396,290	209,004	187,286
Tiene desconfianza	126,484 (31.9%)	72,768 (34.8%)	53,716 (28.7%)
No sabe usarlo	20,237 (5.1%)	20,237 (9.7%)	0 * (0.0%)*
Es complicado	57,135 (14.4%)	24,084 (11.5%)	33,051 (17.6%)
No lleva un control de sus gastos	5,214 (1.3%)	5,214 (2.5%)	0 * (0.0%)*
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	187,220 (47.2%)	86,701 (41.5%)	100,519 (53.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	34,479	27,777	6,702
Tiene desconfianza	9,410 (27.3%)	9,410 (33.9%)	0 * (0.0%)*
No sabe usarlo	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Es complicado	6,702 (19.4%)	0 * (0.0%)*	6,702 (100%)*
No lleva un control de sus gastos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Prefiere pagar con tarjeta de crédito	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	18,367 (53.3%)	18,367 (66.1%)	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.30.2

¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por celular?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	30,349,291	15,617,834	14,731,457
Tiene desconfianza	3,922,157 (12.9%)	1,895,385 (12.1%)	2,026,772 (13.8%)
No sabe dónde contratarla	3,762,945 (12.4%)	2,157,415 (13.8%)	1,605,530 (10.9%)
Es complicado	3,773,896 (12.4%)	1,871,509 (12.0%)	1,902,387 (12.9%)
No la necesita	10,227,248 (33.7%)	4,726,231 (30.3%)	5,501,017 (37.3%)
No tiene celular	2,614,442 (8.6%)	1,437,324 (9.2%)	1,177,118 (8.0%)
No tiene Internet	1,221,953 (4.0%)	608,053 (3.9%)	613,900 (4.2%)
Otro	4,826,650 (15.9%)	2,921,917 (18.7%)	1,904,733 (12.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	21,389,728	10,611,062	10,778,666
Tiene desconfianza	3,265,609 (15.3%)	1,576,563 (14.9%)	1,689,046 (15.7%)
No sabe dónde contratarla	2,675,466 (12.5%)	1,617,225 (15.2%)	1,058,241 (9.8%)
Es complicado	2,402,256 (11.2%)	1,124,701 (10.6%)	1,277,555 (11.9%)
No la necesita	7,928,498 (37.1%)	3,588,426 (33.8%)	4,340,072 (40.3%)
No tiene celular	1,290,360 (6.0%)	661,857 (6.2%)	628,503 (5.8%)
No tiene Internet	892,814 (4.2%)	430,177 (4.1%)	462,637 (4.3%)
Otro	2,934,725 (13.7%)	1,612,113 (15.2%)	1,322,612 (12.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	8,959,563	5,006,772	3,952,791
Tiene desconfianza	656,548 (7.3%)	318,822 (6.4%)	337,726 (8.5%)
No sabe dónde contratarla	1,087,479 (12.1%)	540,190 (10.8%)	547,289 (13.8%)
Es complicado	1,371,640 (15.3%)	746,808 (14.9%)	624,832 (15.8%)
No la necesita	2,298,750 (25.7%)	1,137,805 (22.7%)	1,160,945 (29.4%)
No tiene celular	1,324,082 (14.8%)	775,467 (15.5%)	548,615 (13.9%)
No tiene Internet	329,139 (3.7%)	177,876 (3.6%)	151,263 (3.8%)
Otro	1,891,925 (21.1%)	1,309,804 (26.2%)	582,121 (14.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.31

Los bancos o instituciones financieras como todas la empresas pueden cerrar o quebrar, ¿sabe si en ese caso los ahorros estarían protegidos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	18,963,414 (24.9%)	8,535,400 (21.3%)	10,428,014 (28.9%)
No	57,193,674 (75.1%)	31,492,172 (78.7%)	25,701,502 (71.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	13,966,070 (28.3%)	6,073,159 (22.9%)	7,892,911 (34.5%)
No	35,444,565 (71.7%)	20,436,289 (77.1%)	15,008,276 (65.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	4,997,344 (18.7%)	2,462,241 (18.2%)	2,535,103 (19.2%)
No	21,749,109 (81.3%)	11,055,883 (81.8%)	10,693,226 (80.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.32a

¿Sabe cuál institución los asegura?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,963,414	8,535,400	10,428,014
Sí	3,679,280 (19.4%)	1,282,577 (15.0%)	2,396,703 (23.0%)
No	15,284,134 (80.6%)	7,252,823 (85.0%)	8,031,311 (77.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	13,966,070	6,073,159	7,892,911
Sí	3,133,253 (22.4%)	1,014,922 (16.7%)	2,118,331 (26.8%)
No	10,832,817 (77.6%)	5,058,237 (83.3%)	5,774,580 (73.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,997,344	2,462,241	2,535,103
Sí	546,027 (10.9%)	267,655 (10.9%)	278,372 (11.0%)
No	4,451,317 (89.1%)	2,194,586 (89.1%)	2,256,731 (89.0%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 5.32b

¿Me podría decir el nombre de dicha institución?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	3,679,280	1,282,577	2,396,703
IPAB	1,071,097 (29.1%)	275,484 (21.5%)	795,613 (33.2%)
Fondo de protección	263,793 (7.2%)	95,313 (7.4%)	168,480 (7.0%)
Otro	2,344,390 (63.7%)	911,780 (71.1%)	1,432,610 (59.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,133,253	1,014,922	2,118,331
IPAB	955,871 (30.5%)	242,113 (23.9%)	713,758 (33.7%)
Fondo de protección	247,150 (7.9%)	85,327 (8.4%)	161,823 (7.6%)
Otro	1,930,232 (61.6%)	687,482 (67.7%)	1,242,750 (58.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	546,027	267,655	278,372
IPAB	115,226 (21.1%)	33,371 (12.5%)	81,855 (29.4%)
Fondo de protección	16,643 (3.0%)	9,986 (3.7%)	6,657 (2.4%)
Otro	414,158 (75.8%)	224,298 (83.8%)	189,860 (68.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Crédito informal y formal

Conocer el número de personas en México que piden prestado de manera informal, así como el destino de estos préstamos, es uno de los principales objetivos de esta sección. Asimismo, se busca conocer el número de personas que utilizan servicios y productos de crédito de instituciones financieras formales y el tipo de productos de crédito más contratados.

También se pretende identificar el porcentaje de la población que conoce, de forma general, las características de los productos que manejan, es decir, los intereses y comisiones que pagan por dichos productos.

Adicionalmente, se persigue identificar las prácticas más comunes entre la población con respecto al uso que hacen de las tarjetas de crédito bancarias y departamentales, el comportamiento de pagos que tienen, el plazo de sus créditos y el destino que dan a los recursos recibidos mediante estos productos, principalmente, aquellos destinados al consumo.

Por último, se pretende identificar las principales razones por las cuales los ex usuarios o aquellos que nunca han sido usuarios de estos servicios no los tienen o los han dejado de usar.



¿Cómo es el crédito en México?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Solo informal	19,333,111 (25.4%)	9,581,053 (23.9%)	9,752,058 (27.0%)
Solo formal	12,498,537 (16.4%)	6,532,029 (16.3%)	5,966,508 (16.5%)
Ambos	9,625,386 (12.6%)	5,094,472 (12.7%)	4,530,914 (12.5%)
No tiene crédito	34,700,054 (45.6%)	18,820,018 (47.0%)	15,880,036 (44.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Solo informal	11,703,323 (23.7%)	6,062,716 (22.9%)	5,640,607 (24.6%)
Solo formal	9,547,858 (19.3%)	4,746,061 (17.9%)	4,801,797 (21.0%)
Ambos	7,394,166 (15.0%)	4,120,723 (15.5%)	3,273,443 (14.3%)
No tiene crédito	20,765,288 (42.0%)	11,579,948 (43.7%)	9,185,340 (40.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Solo informal	7,629,788 (28.5%)	3,518,337 (26.0%)	4,111,451 (31.1%)
Solo formal	2,950,679 (11.0%)	1,785,968 (13.2%)	1,164,711 (8.8%)
Ambos	2,231,220 (8.3%)	973,749 (7.2%)	1,257,471 (9.5%)
No tiene crédito	13,934,766 (52.1%)	7,240,070 (53.6%)	6,694,696 (50.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Población que en el último año, de julio del año pasado a la fecha, pidió dinero prestado mediante una o más de las opciones de la pregunta 6.1.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	28,958,497 (38.0%)	14,675,525 (36.7%)	14,282,972 (39.5%)
No	47,198,591 (62.0%)	25,352,047 (63.3%)	21,846,544 (60.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	19,097,489 (38.7%)	10,183,439 (38.4%)	8,914,050 (38.9%)
No	30,313,146 (61.3%)	16,326,009 (61.6%)	13,987,137 (61.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	9,861,008 (36.9%)	4,492,086 (33.2%)	5,368,922 (40.6%)
No	16,885,445 (63.1%)	9,026,038 (66.8%)	7,859,407 (59.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.1

En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿pidió dinero prestado...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	28,958,497	14,675,525	14,282,972
a sus familiares?	17,634,500 (60.9%)	9,180,891 (62.6%)	8,453,609 (59.2%)
a sus amigos o conocidos?	9,437,770 (32.6%)	4,092,619 (27.9%)	5,345,151 (37.4%)
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	5,271,149 (18.2%)	2,600,422 (17.7%)	2,670,727 (18.7%)
en una casa de empeño?	5,751,356 (19.9%)	3,287,171 (22.4%)	2,464,185 (17.3%)
Otro	1,103,722 (3.8%)	645,432 (4.4%)	458,290 (3.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,097,489	10,183,439	8,914,050
a sus familiares?	10,825,673 (56.7%)	5,860,462 (57.5%)	4,965,211 (55.7%)
a sus amigos o conocidos?	5,657,624 (29.6%)	2,753,735 (27.0%)	2,903,889 (32.6%)
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	3,909,378 (20.5%)	2,110,850 (20.7%)	1,798,528 (20.2%)
en una casa de empeño?	4,449,145 (23.3%)	2,636,647 (25.9%)	1,812,498 (20.3%)
Otro	862,674 (4.5%)	536,254 (5.3%)	326,420 (3.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,861,008	4,492,086	5,368,922
a sus familiares?	6,808,827 (69.0%)	3,320,429 (73.9%)	3,488,398 (65.0%)
a sus amigos o conocidos?	3,780,146 (38.3%)	1,338,884 (29.8%)	2,441,262 (45.5%)
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	1,361,771 (13.8%)	489,572 (10.9%)	872,199 (16.2%)
en una casa de empeño?	1,302,211 (13.2%)	650,524 (14.5%)	651,687 (12.1%)
Otro	241,048 (2.4%)	109,178 (2.4%)	131,870 (2.5%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.2

Sin decirme la cantidad, ¿le cobran o cobraron intereses (RESPUESTA DE 6.1)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	28,958,497	14,675,525	14,282,972
a sus familiares?	17,634,500	9,180,891	8,453,609
Sí	1,492,175 (8.5%)	742,149 (8.1%)	750,026 (8.9%)
No	16,109,714 (91.4%)	8,425,137 (91.8%)	7,684,577 (90.9%)
No sabe	32,611 (0.2%)	13,605 (0.1%)	19,006 (0.2%)
a sus amigos o conocidos?	9,437,770	4,092,619	5,345,151
Sí	2,033,774 (21.5%)	982,604 (24.0%)	1,051,170 (19.7%)
No	7,381,638 (78.2%)	3,099,285 (75.7%)	4,282,353 (80.1%)
No sabe	22,358 (0.2%)	10,730 (0.3%)	11,628 (0.2%)
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	5,271,149	2,600,422	2,670,727
Sí	3,801,877 (72.1%)	1,973,901 (75.9%)	1,827,976 (68.4%)
No	1,446,907 (27.4%)	622,749 (23.9%)	824,158 (30.9%)
No sabe	22,365 (0.4%)	3,772 (0.1%)	18,593 (0.7%)
en una casa de empeño?	5,751,356	3,287,171	2,464,185
Sí	5,484,478 (95.4%)	3,131,633 (95.3%)	2,352,845 (95.5%)
No	266,878 (4.6%)	155,538 (4.7%)	111,340 (4.5%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	1,103,722	645,432	458,290
Sí	975,202 (88.4%)	580,906 (90.0%)	394,296 (86.0%)
No	123,754 (11.2%)	59,760 (9.3%)	63,994 (14.0%)
No sabe	4,766 (0.4%)	4,766 (0.7%)	0 * (0.0%)*
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,097,489	10,183,439	8,914,050
a sus familiares?	10,825,673	5,860,462	4,965,211
Sí	916,916 (8.5%)	526,719 (9.0%)	390,197 (7.9%)
No	9,897,129 (91.4%)	5,333,743 (91.0%)	4,563,386 (91.9%)
No sabe	11,628 (0.1%)	0 * (0.0%)*	11,628 (0.2%)
a sus amigos o conocidos?	5,657,624	2,753,735	2,903,889
Sí	1,322,454 (23.4%)	719,433 (26.1%)	603,021 (20.8%)
No	4,323,542 (76.4%)	2,034,302 (73.9%)	2,289,240 (78.8%)
No sabe	11,628 (0.2%)	0 * (0.0%)*	11,628 (0.4%)
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	3,909,378	2,110,850	1,812,498
Sí	2,778,508 (71.1%)	1,552,790 (73.6%)	1,225,718 (68.2%)
No	1,113,050 (28.5%)	554,288 (26.3%)	558,762 (31.1%)
No sabe	17,820 (0.5%)	3,772 (0.2%)	14,048 (0.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.2 (continua)

**Sin decirme la cantidad, ¿le cobran o cobraron intereses
(RESPUESTA DE 6.1)?**

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,097,489	10,183,439	8,914,050
en una casa de empeño?	4,449,145	2,636,647	1,812,498
Sí	4,249,825 (95.5%)	2,539,107 (96.3%)	1,710,718 (94.4%)
No	199,320 (4.5%)	97,540 (3.7%)	101,780 (5.6%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	862,674	536,254	326,420
Sí	759,859 (88.1%)	483,438 (90.2%)	276,421 (84.7%)
No	102,815 (11.9%)	52,816 (9.8%)	49,999 (15.3%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,861,008	4,492,086	5,368,922
a sus familiares?	6,808,827	3,320,429	3,488,398
Sí	575,259 (8.4%)	215,430 (6.5%)	359,829 (10.3%)
No	6,212,585 (91.2%)	3,091,394 (93.1%)	3,121,191 (89.5%)
No sabe	20,983 (0.3%)	13,605 (0.4%)	7,378 (0.2%)
a sus amigos o conocidos?	3,780,146	1,338,884	2,441,262
Sí	711,320 (18.8%)	263,171 (19.7%)	448,149 (18.4%)
No	3,058,096 (80.9%)	1,064,983 (79.5%)	1,993,113 (81.6%)
No sabe	10,730 (0.3%)	10,730 (0.8%)	0 * (0.0%)*
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	1,361,771	489,572	872,199
Sí	1,023,369 (75.1%)	421,111 (86.0%)	602,258 (69.1%)
No	333,857 (24.5%)	68,461 (14.0%)	265,396 (30.4%)
No sabe	4,545 (0.3%)	0 * (0.0%)*	4,545 (0.5%)
en una casa de empeño?	1,302,211	650,524	651,687
Sí	1,234,653 (94.8%)	592,526 (91.1%)	642,127 (98.5%)
No	67,558 (5.2%)	57,998 (8.9%)	9,560 (1.5%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	241,048	109,178	131,870
Sí	215,343 (89.3%)	97,468 (89.3%)	117,875 (89.4%)
No	20,939 (8.7%)	6,944 (6.4%)	13,995 (10.6%)
No sabe	4,766 (2.0%)	4,766 (4.4%)	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.3

¿Para qué ocupó o piensa utilizar el préstamo que le otorgaron?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	28,958,497	14,675,525	14,282,972
Gastos de comida, personales o pago de servicios	10,164,643 (35.1%)	5,088,639 (34.7%)	5,076,004 (35.5%)
Gastos de salud	5,814,340 (20.1%)	3,431,395 (23.4%)	2,382,945 (16.7%)
Gastos de educación	4,011,046 (13.9%)	2,250,470 (15.3%)	1,760,576 (12.3%)
Atender una emergencia o imprevistos	3,729,788 (12.9%)	1,543,292 (10.5%)	2,186,496 (15.3%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	3,637,894 (12.6%)	1,451,477 (9.9%)	2,186,417 (15.3%)
Pagar una deuda	2,149,420 (7.4%)	1,332,619 (9.1%)	816,801 (5.7%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	1,860,953 (6.4%)	957,814 (6.5%)	903,139 (6.3%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	953,345 (3.3%)	540,421 (3.7%)	412,924 (2.9%)
Otro	785,163 (2.7%)	348,557 (2.4%)	436,606 (3.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,097,489	10,183,439	8,914,050
Gastos de comida, personales o pago de servicios	6,627,046 (34.7%)	3,505,316 (34.4%)	3,121,730 (35.0%)
Gastos de salud	3,229,367 (16.9%)	2,145,786 (21.1%)	1,083,581 (12.2%)
Gastos de educación	2,919,045 (15.3%)	1,627,739 (16.0%)	1,291,306 (14.5%)
Atender una emergencia o imprevistos	2,474,018 (13.0%)	1,027,953 (10.1%)	1,446,065 (16.2%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	2,555,762 (13.4%)	1,092,670 (10.7%)	1,463,092 (16.4%)
Pagar una deuda	1,578,653 (8.3%)	1,103,880 (10.8%)	474,773 (5.3%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	1,027,271 (5.4%)	616,397 (6.1%)	410,874 (4.6%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	830,356 (4.3%)	468,483 (4.6%)	361,873 (4.1%)
Otro	538,556 (2.8%)	263,403 (2.6%)	275,153 (3.1%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.3 (continua)

¿Para qué ocupó o piensa utilizar el préstamo que le otorgaron?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,861,008	4,492,086	5,368,922
Gastos de comida, personales o pago de servicios	3,537,597 (35.9%)	1,583,323 (35.2%)	1,954,274 (36.4%)
Gastos de salud	2,584,973 (26.2%)	1,285,609 (28.6%)	1,299,364 (24.2%)
Gastos de educación	1,092,001 (11.1%)	622,731 (13.9%)	469,270 (8.7%)
Atender una emergencia o imprevistos	1,255,770 (12.7%)	515,339 (11.5%)	740,431 (13.8%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	1,082,132 (11.0%)	358,807 (8.0%)	723,325 (13.5%)
Pagar una deuda	570,767 (5.8%)	228,739 (5.1%)	342,028 (6.4%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (matería prima, maquinaria y equipo)	833,682 (8.5%)	341,417 (7.6%)	492,265 (9.2%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	122,989 (1.2%)	71,938 (1.6%)	51,051 (1.0%)
Otro	246,607 (2.5%)	85,154 (1.9%)	161,453 (3.0%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.4

¿Usted tiene algún crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria, departamental, de tienda de autoservicio o con alguna otra institución financiera (Infonavit, Fovissste, Fonacot)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	22,123,923 (29.1%)	11,626,501 (29.0%)	10,497,422 (29.1%)
No	54,033,165 (70.9%)	28,401,071 (71.0%)	25,632,094 (70.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	16,942,024 (34.3%)	8,866,784 (33.4%)	8,075,240 (35.3%)
No	32,468,611 (65.7%)	17,642,664 (66.6%)	14,825,947 (64.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	5,181,899 (19.4%)	2,759,717 (20.4%)	2,422,182 (18.3%)
No	21,564,554 (80.6%)	10,758,407 (79.6%)	10,806,147 (81.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.5

¿Alguna vez tuvo un préstamo, crédito o tarjeta de crédito en dichas instituciones?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	54,033,165	28,401,071	25,632,094
Sí	10,649,313 (19.7%)	5,648,713 (19.9%)	5,000,600 (19.5%)
No	43,383,852 (80.3%)	22,752,358 (80.1%)	20,631,494 (80.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	32,468,611	17,642,664	14,825,947
Sí	8,010,517 (24.7%)	4,369,196 (24.8%)	3,641,321 (24.6%)
No	24,458,094 (75.3%)	13,273,468 (75.2%)	11,184,626 (75.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	21,564,554	10,758,407	10,806,147
Sí	2,638,796 (12.2%)	1,279,517 (11.9%)	1,359,279 (12.6%)
No	18,925,758 (87.8%)	9,478,890 (88.1%)	9,446,868 (87.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.6

¿Cuál es la razón por la que no tiene un préstamo, crédito o tarjeta de crédito...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	43,383,852	22,752,358	20,631,494
no cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)?	14,280,905 (32.9%)	7,771,157 (34.2%)	6,509,748 (31.6%)
los intereses o comisiones son altas?	6,146,829 (14.2%)	2,889,781 (12.7%)	3,257,048 (15.8%)
no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?	2,128,993 (4.9%)	915,622 (4.0%)	1,213,371 (5.9%)
la sucursal le queda lejos o no hay?	727,689 (1.7%)	376,168 (1.7%)	351,521 (1.7%)
cree que lo van a rechazar?	891,901 (2.1%)	377,285 (1.7%)	514,616 (2.5%)
no le gusta endeudarse?	17,153,276 (39.5%)	9,069,656 (39.9%)	8,083,620 (39.2%)
no le interesa o no lo necesita?	8,370,859 (19.3%)	4,390,466 (19.3%)	3,980,393 (19.3%)
Otro	3,066,228 (7.1%)	1,647,316 (7.2%)	1,418,912 (6.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,458,094	13,273,468	11,184,626
no cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)?	6,902,752 (28.2%)	3,906,006 (29.4%)	2,996,746 (26.8%)
los intereses o comisiones son altas?	3,694,914 (15.1%)	1,943,957 (14.6%)	1,750,957 (15.7%)
no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?	1,164,568 (4.8%)	498,386 (3.8%)	666,182 (6.0%)
la sucursal le queda lejos o no hay?	32,212 (0.1%)	7,500 (0.1%)	24,712 (0.2%)
cree que lo van a rechazar?	456,675 (1.9%)	211,015 (1.6%)	245,660 (2.2%)
no le gusta endeudarse?	10,025,831 (41.0%)	5,477,330 (41.3%)	4,548,501 (40.7%)
no le interesa o no lo necesita?	5,238,710 (21.4%)	2,841,311 (21.4%)	2,397,399 (21.4%)
Otro	1,579,016 (6.5%)	835,553 (6.3%)	743,463 (6.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	18,925,758	9,478,890	9,446,868
no cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)?	7,378,153 (39.0%)	3,865,151 (40.8%)	3,513,002 (37.2%)
los intereses o comisiones son altas?	2,451,915 (13.0%)	945,824 (10.0%)	1,506,091 (15.9%)
no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?	964,425 (5.1%)	417,236 (4.4%)	547,189 (5.8%)
la sucursal le queda lejos o no hay?	695,477 (3.7%)	368,668 (3.9%)	326,809 (3.5%)
cree que lo van a rechazar?	435,226 (2.3%)	166,270 (1.8%)	268,956 (2.8%)
no le gusta endeudarse?	7,127,445 (37.7%)	3,592,326 (37.9%)	3,535,119 (37.4%)
no le interesa o no lo necesita?	3,132,149 (16.5%)	1,549,155 (16.3%)	1,582,994 (16.8%)
Otro	1,487,212 (7.9%)	811,763 (8.6%)	675,449 (7.1%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.7

¿Por qué dejó de tener su crédito o tarjeta de crédito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	10,649,313	5,648,713	5,000,600
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	2,144,056 (20.1%)	1,101,258 (19.5%)	1,042,798 (20.9%)
Le cobraban intereses muy altos	3,125,975 (29.4%)	1,779,405 (31.5%)	1,346,570 (26.9%)
Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etc.)	2,452,206 (23.0%)	1,340,892 (23.7%)	1,111,314 (22.2%)
Ya no cumple con los requisitos	362,185 (3.4%)	179,255 (3.2%)	182,930 (3.7%)
No se quiere volver a endeudar	2,647,962 (24.9%)	1,529,607 (27.1%)	1,118,355 (22.4%)
Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos)	143,308 (1.3%)	31,738 (0.6%)	111,570 (2.2%)
Otro	1,649,610 (15.5%)	733,831 (13.0%)	915,779 (18.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	8,010,517	4,369,196	3,641,321
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	1,619,163 (20.2%)	832,039 (19.0%)	787,124 (21.6%)
Le cobraban intereses muy altos	2,374,056 (29.6%)	1,388,904 (31.8%)	985,152 (27.1%)
Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etc.)	1,701,732 (21.2%)	953,020 (21.8%)	748,712 (20.6%)
Ya no cumple con los requisitos	275,941 (3.4%)	157,570 (3.6%)	118,371 (3.3%)
No se quiere volver a endeudar	1,981,667 (24.7%)	1,181,180 (27.0%)	800,487 (22.0%)
Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos)	88,703 (1.1%)	26,075 (0.6%)	62,628 (1.7%)
Otro	1,235,967 (15.4%)	564,871 (12.9%)	671,096 (18.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,638,796	1,279,517	1,359,279
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	524,893 (19.9%)	269,219 (21.0%)	255,674 (18.8%)
Le cobraban intereses muy altos	751,919 (28.5%)	390,501 (30.5%)	361,418 (26.6%)
Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etc.)	750,474 (28.4%)	387,872 (30.3%)	362,602 (26.7%)
Ya no cumple con los requisitos	86,244 (3.3%)	21,685 (1.7%)	64,559 (4.7%)
No se quiere volver a Endeudar	666,295 (25.2%)	348,427 (27.2%)	317,868 (23.4%)
Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos)	54,605 (2.1%)	5,663 (0.4%)	48,942 (3.6%)
Otro	413,643 (15.7%)	168,960 (13.2%)	244,683 (18.0%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.8

Antes de contratar su crédito o tarjeta de crédito, ¿usted lo comparó con otros productos o en otras instituciones financieras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	22,123,923	11,626,501	10,497,422
Sí	6,399,798 (28.9%)	3,132,023 (26.9%)	3,267,775 (31.1%)
No	15,724,125 (71.1%)	8,494,478 (73.1%)	7,229,647 (68.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,942,024	8,866,784	8,075,240
Sí	5,349,250 (31.6%)	2,613,979 (29.5%)	2,735,271 (33.9%)
No	11,592,774 (68.4%)	6,252,805 (70.5%)	5,339,969 (66.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,181,899	2,759,717	2,422,182
Sí	1,050,548 (20.3%)	518,044 (18.8%)	532,504 (22.0%)
No	4,131,351 (79.7%)	2,241,673 (81.2%)	1,889,678 (78.0%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.8a

¿Qué medios utilizó para comparar los productos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	6,399,798	3,132,023	3,267,775
Internet	1,492,381 (23.3%)	559,201 (17.9%)	933,180 (28.6%)
Acudiendo a sucursales	4,706,803 (73.5%)	2,359,578 (75.3%)	2,347,225 (71.8%)
Vía telefónica	161,491 (2.5%)	107,577 (3.4%)	53,914 (1.6%)
Otro	467,615 (7.3%)	284,998 (9.1%)	182,617 (5.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	5,349,250	2,613,979	2,735,271
Internet	1,297,950 (24.3%)	465,655 (17.8%)	832,295 (30.4%)
Acudiendo a sucursales	3,887,330 (72.7%)	1,950,453 (74.6%)	1,936,877 (70.8%)
Vía telefónica	155,944 (2.9%)	107,577 (4.1%)	48,367 (1.8%)
Otro	373,106 (7.0%)	240,671 (9.2%)	132,435 (4.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,050,548	518,044	532,504
Internet	194,431 (18.5%)	93,546 (18.1%)	100,885 (18.9%)
Acudiendo a sucursales	819,473 (78.0%)	409,125 (79.0%)	410,348 (77.1%)
Vía telefónica	5,547 (0.5%)	0 * (0.0%)*	5,547 (1.0%)
Otro	94,509 (9.0%)	44,327 (8.6%)	50,182 (9.4%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

En el cuestionario impreso aparece la instrucción "circule un solo código", la cual se modificó en el cuestionario electrónico y en el Manual del entrevistador por "circule los códigos correspondientes", tal y como la pregunta 5.10.

Pregunta 6.9

¿Usted tiene...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	22,123,923	11,626,501	10,497,422
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	14,925,762 (67.5%)	8,247,275 (70.9%)	6,678,487 (63.6%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,193,688 (37.0%)	3,837,097 (33.0%)	4,356,591 (41.5%)
crédito de nómina?	1,941,152 (8.8%)	794,974 (6.8%)	1,146,178 (10.9%)
crédito personal?	2,915,644 (13.2%)	1,390,951 (12.0%)	1,524,693 (14.5%)
crédito automotriz?	990,485 (4.5%)	344,682 (3.0%)	645,803 (6.2%)
crédito hipotecario?	3,337,499 (15.1%)	1,344,571 (11.6%)	1,992,928 (19.0%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,546,553 (7.0%)	1,278,847 (11.0%)	267,706 (2.6%)
Otro	424,455 (1.9%)	194,793 (1.7%)	229,662 (2.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,942,024	8,866,784	8,075,240
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	11,458,399 (67.6%)	6,400,040 (72.2%)	5,058,359 (62.6%)
tarjeta de crédito bancaria?	6,749,336 (39.8%)	3,176,575 (35.8%)	3,572,761 (44.2%)
crédito de nómina?	1,617,387 (9.5%)	634,781 (7.2%)	982,606 (12.2%)
crédito personal?	2,036,928 (12.0%)	930,085 (10.5%)	1,106,843 (13.7%)
crédito automotriz?	835,309 (4.9%)	295,763 (3.3%)	539,546 (6.7%)
crédito hipotecario?	3,002,056 (17.7%)	1,194,014 (13.5%)	1,808,042 (22.4%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	998,458 (5.9%)	832,098 (9.4%)	166,360 (2.1%)
Otro	325,314 (1.9%)	156,831 (1.8%)	168,483 (2.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,181,899	2,759,717	2,422,182
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	3,467,363 (66.9%)	1,847,235 (66.9%)	1,620,128 (66.9%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,444,352 (27.9%)	660,522 (23.9%)	783,830 (32.4%)
crédito de nómina?	323,765 (6.2%)	160,193 (5.8%)	163,572 (6.8%)
crédito personal?	878,716 (17.0%)	460,866 (16.7%)	417,850 (17.3%)
crédito automotriz?	155,176 (3.0%)	48,919 (1.8%)	106,257 (4.4%)
crédito hipotecario?	335,443 (6.5%)	150,557 (5.5%)	184,886 (7.6%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	548,095 (10.6%)	446,749 (16.2%)	101,346 (4.2%)
Otro	99,141 (1.9%)	37,962 (1.4%)	61,179 (2.5%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.10

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 6.9) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	22,123,923	11,626,501	10,497,422
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	14,925,762	8,247,275	6,678,487
1	11,048,944 (74.0%)	6,186,607 (75.0%)	4,862,337 (72.8%)
2	2,605,445 (17.5%)	1,455,551 (17.6%)	1,149,894 (17.2%)
3 o más	1,271,373 (8.5%)	605,117 (7.3%)	666,256 (10.0%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,193,688	3,837,097	4,356,591
1	6,005,840 (73.3%)	2,924,791 (76.2%)	3,081,049 (70.7%)
2	1,364,194 (16.6%)	617,573 (16.1%)	746,621 (17.1%)
3 o más	823,654 (10.1%)	294,733 (7.7%)	528,921 (12.1%)
crédito de nómina?	1,941,152	794,974	1,146,178
1	1,734,563 (89.4%)	741,890 (93.3%)	992,673 (86.6%)
2	178,640 (9.2%)	47,364 (6.0%)	131,276 (11.5%)
3 o más	27,949 (1.4%)	5,720 (0.7%)	22,229 (1.9%)
crédito personal?	2,915,644	1,390,951	1,524,693
1	2,479,871 (85.1%)	1,211,733 (87.1%)	1,268,138 (83.2%)
2	317,279 (10.9%)	140,367 (10.1%)	176,912 (11.6%)
3 o más	118,494 (4.1%)	38,851 (2.8%)	79,643 (5.2%)
crédito automotriz?	990,485	344,682	645,803
1	964,797 (97.4%)	333,183 (96.7%)	631,614 (97.8%)
2	25,688 (2.6%)	11,499 (3.3%)	14,189 (2.2%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
crédito hipotecario?	3,337,499	1,344,571	1,992,928
1	3,293,212 (98.7%)	1,312,190 (97.6%)	1,981,022 (99.4%)
2	44,287 (1.3%)	32,381 (2.4%)	11,906 (0.6%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,546,553	1,278,847	267,706
1	1,383,235 (89.4%)	1,115,529 (87.2%)	267,706 (100.0%)
2	155,535 (10.1%)	155,535 (12.2%)	0 (0.0%)
3 o más	7,783 (0.5%)	7,783 (0.6%)	0 (0.0%)
Otro	424,455	194,793	229,662
1	424,455 (100.0%)	194,793 (100.0%)	229,662 (100.0%)
2	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Pregunta 6.10 (continua)

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 6.9) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,942,024	8,866,784	8,075,240
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?			
1	8,024,406 (70.0%)	4,577,295 (71.5%)	3,447,111 (68.1%)
2	2,257,434 (19.7%)	1,287,470 (20.1%)	969,964 (19.2%)
3 o más	1,176,559 (10.3%)	535,275 (8.4%)	641,284 (12.7%)
tarjeta de crédito bancaria?	6,749,336	3,176,575	3,572,761
1	4,981,226 (73.8%)	2,461,427 (77.5%)	2,519,799 (70.5%)
2	1,111,728 (16.5%)	471,680 (14.8%)	640,048 (17.9%)
3 o más	656,382 (9.7%)	243,468 (7.7%)	412,914 (11.6%)
crédito de nómina?	1,617,387	634,781	982,606
1	1,442,251 (89.2%)	581,697 (91.6%)	860,554 (87.6%)
2	147,187 (9.1%)	47,364 (7.5%)	99,823 (10.2%)
3 o más	27,949 (1.7%)	5,720 (0.9%)	22,229 (2.3%)
crédito personal?	2,036,928	930,085	1,106,843
1	1,689,674 (83.0%)	790,556 (85.0%)	899,118 (81.2%)
2	258,470 (12.7%)	105,446 (11.3%)	153,024 (13.8%)
3 o más	88,784 (4.4%)	34,083 (3.7%)	54,701 (4.9%)
crédito automotriz?	835,309	295,763	539,546
1	809,621 (96.9%)	284,264 (96.1%)	525,357 (97.4%)
2	25,688 (3.1%)	11,499 (3.9%)	14,189 (2.6%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
crédito hipotecario?	3,002,056	1,194,014	1,808,042
1	2,957,769 (98.5%)	1,161,633 (97.3%)	1,796,136 (99.3%)
2	44,287 (1.5%)	32,381 (2.7%)	11,906 (0.7%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	998,458	832,098	166,360
1	862,107 (86.3%)	695,747 (83.6%)	166,360 (100.0%)
2	128,568 (12.9%)	128,568 (15.5%)	0 (0.0%)
3 o más	7,783 (0.8%)	7,783 (0.9%)	0 (0.0%)
Otro	325,314	156,831	168,483
1	325,314 (100.0%)	156,831 (100.0%)	168,483 (100.0%)
2	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Pregunta 6.10 (continua)

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 6.9) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,181,899	2,759,717	2,422,182
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	3,467,363	1,847,235	1,620,128
1	3,024,538 (87.2%)	1,609,312 (87.1%)	1,415,226 (87.4%)
2	348,011 (10.0%)	168,081 (9.1%)	179,930 (11.1%)
3 o más	94,814 (2.7%)	69,842 (3.8%)	24,972 (1.5%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,444,352	660,522	783,830
1	1,024,614 (70.9%)	463,364 (70.2%)	561,250 (71.6%)
2	252,466 (17.5%)	145,893 (22.1%)	106,573 (13.6%)
3 o más	167,272 (11.6%)	51,265 (7.8%)	116,007 (14.8%)
crédito de nómina?	323,765	160,193	163,572
1	292,312 (90.3%)	160,193 (100.0%)	132,119 (80.8%)
2	31,453 (9.7%)	0 (0.0%)	31,453 (19.2%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
crédito personal?	878,716	460,866	417,850
1	790,197 (89.9%)	421,177 (91.4%)	369,020 (88.3%)
2	58,809 (6.7%)	34,921 (7.6%)	23,888 (5.7%)
3 o más	29,710 (3.4%)	4,768 (1.0%)	24,942 (6.0%)
crédito automotriz?	155,176	48,919	106,257
1	155,176 (100.0%)	48,919 (100.0%)	106,257 (100.0%)
2	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
crédito hipotecario?	335,443	150,557	184,886
1	335,443 (100.0%)	150,557 (100.0%)	184,886 (100.0%)
2	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	548,095	446,749	101,346
1	521,128 (95.1%)	419,782 (94.0%)	101,346 (100.0%)
2	26,967 (4.9%)	26,967 (6.0%)	0 (0.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Otro	99,141	37,962	61,179
1	99,141 (100.0%)	37,962 (100.0%)	61,179 (100.0%)
2	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3 o más	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Pregunta 6.11

Sin decirme la cantidad, ¿le cobran intereses por su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	22,123,923	11,626,501	10,497,422
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	14,925,762	8,247,275	6,678,487
Sí	9,677,957 (64.8%)	5,240,000 (63.5%)	4,437,957 (66.5%)
No	4,359,072 (29.2%)	2,530,045 (30.7%)	1,829,027 (27.4%)
No sabe	888,733 (6.0%)	477,230 (5.8%)	411,503 (6.2%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,193,688	3,837,097	4,356,591
Sí	6,658,153 (81.3%)	3,029,733 (79.0%)	3,628,420 (83.3%)
No	1,259,006 (15.4%)	631,182 (16.4%)	627,824 (14.4%)
No sabe	276,529 (3.4%)	176,182 (4.6%)	100,347 (2.3%)
crédito de nómina?	1,941,152	794,974	1,146,178
Sí	1,415,381 (72.9%)	551,694 (69.4%)	863,687 (75.4%)
No	452,282 (23.3%)	194,650 (24.5%)	257,632 (22.5%)
No sabe	73,489 (3.8%)	48,630 (6.1%)	24,859 (2.2%)
crédito personal?	2,915,644	1,390,951	1,524,693
Sí	2,645,272 (90.7%)	1,213,938 (87.3%)	1,431,334 (93.9%)
No	236,425 (8.1%)	155,720 (11.2%)	80,705 (5.3%)
No sabe	33,947 (1.2%)	21,293 (1.5%)	12,654 (0.8%)
crédito automotriz?	990,485	344,682	645,803
Sí	862,546 (87.1%)	334,694 (97.1%)	527,852 (81.7%)
No	122,036 (12.3%)	9,988 (2.9%)	112,048 (17.4%)
No sabe	5,903 (0.6%)	0 * (0.0%)*	5,903 (0.9%)
crédito hipotecario?	3,337,499	1,344,571	1,992,928
Sí	2,872,126 (86.1%)	1,161,205 (86.4%)	1,710,921 (85.8%)
No	267,811 (8.0%)	87,750 (6.5%)	180,061 (9.0%)
No sabe	197,562 (5.9%)	95,616 (7.1%)	101,946 (5.1%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,546,553	1,278,847	267,706
Sí	1,510,563 (97.7%)	1,242,857 (97.2%)	267,706 (100%)*
No	20,511 (1.3%)	20,511 (1.6%)	0 * (0.0%)*
No sabe	15,479 (1.0%)	15,479 (1.2%)	0 * (0.0%)*
Otro	424,455	194,793	229,662
Sí	339,030 (79.9%)	145,834 (74.9%)	193,196 (84.1%)
No	73,634 (17.3%)	43,408 (22.3%)	30,226 (13.2%)
No sabe	11,791 (2.8%)	5,551 (2.8%)	6,240 (2.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.11 (continua)

Sin decirme la cantidad, ¿le cobran intereses por su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,942,024	8,866,784	8,075,240
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	11,458,399	6,400,040	5,058,359
Si	7,618,276 (66.5%)	4,196,634 (65.6%)	3,421,642 (67.6%)
No	3,292,670 (28.7%)	1,907,050 (29.8%)	1,385,620 (27.4%)
No sabe	547,453 (4.8%)	296,356 (4.6%)	251,097 (5.0%)
tarjeta de crédito bancaria?	6,749,336	3,176,575	3,572,761
Si	5,529,651 (81.9%)	2,530,093 (79.6%)	2,999,558 (84.0%)
No	997,608 (14.8%)	495,034 (15.6%)	502,574 (14.1%)
No sabe	222,077 (3.3%)	151,448 (4.8%)	70,629 (2.0%)
crédito de nómina?	1,617,387	634,781	982,606
Si	1,187,232 (73.4%)	456,014 (71.8%)	731,218 (74.4%)
No	381,444 (23.6%)	151,020 (23.8%)	230,424 (23.5%)
No sabe	48,711 (3.0%)	27,747 (4.4%)	20,964 (2.1%)
crédito personal?	2,036,928	930,085	1,106,843
Si	1,857,486 (91.2%)	839,234 (90.2%)	1,018,252 (92.0%)
No	150,071 (7.4%)	74,134 (8.0%)	75,937 (6.9%)
No sabe	29,371 (1.4%)	16,717 (1.8%)	12,654 (1.1%)
crédito automotriz?	835,309	295,763	539,546
Si	739,882 (88.6%)	295,763 (100%)*	444,119 (82.3%)
No	89,524 (10.7%)	0 * (0.0%)*	89,524 (16.6%)
No sabe	5,903 (0.7%)	0 * (0.0%)*	5,903 (1.1%)
crédito hipotecario?	3,002,056	1,194,014	1,808,042
Si	2,585,037 (86.1%)	1,032,646 (86.5%)	1,552,391 (85.9%)
No	253,747 (8.5%)	83,150 (7.0%)	170,597 (9.4%)
No sabe	163,272 (5.4%)	78,218 (6.6%)	85,054 (4.7%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	998,458	832,098	166,360
Si	981,998 (98.4%)	815,638 (98.0%)	166,360 (100%)*
No	11,579 (1.2%)	11,579 (1.4%)	0 * (0.0%)*
No sabe	4,881 (0.5%)	4,881 (0.6%)	0 * (0.0%)*
Otro	325,314	156,831	168,483
Si	253,494 (77.9%)	107,872 (68.8%)	145,622 (86.4%)
No	60,029 (18.5%)	43,408 (27.7%)	16,621 (9.9%)
No sabe	11,791 (3.6%)	5,551 (3.5%)	6,240 (3.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.11 (continua)

Sin decirme la cantidad, ¿le cobran intereses por su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,181,899	2,759,717	2,422,182
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?			
Sí	3,467,363	1,847,235	1,620,128
No	1,066,402 (30.8%)	622,995 (33.7%)	443,407 (27.4%)
No sabe	341,280 (9.8%)	180,874 (9.8%)	160,406 (9.9%)
tarjeta de crédito bancaria?			
Sí	1,444,352	660,522	783,830
No	1,128,502 (78.1%)	499,640 (75.6%)	628,862 (80.2%)
No sabe	261,398 (18.1%)	136,148 (20.6%)	125,250 (16.0%)
crédito de nómina?			
Sí	323,765	160,193	163,572
No	228,149 (70.5%)	95,680 (59.7%)	132,469 (81.0%)
No sabe	70,838 (21.9%)	43,630 (27.2%)	27,208 (16.6%)
crédito personal?			
Sí	878,716	460,866	417,850
No	787,786 (89.7%)	374,704 (81.3%)	413,082 (98.9%)
No sabe	86,354 (9.8%)	81,586 (17.7%)	4,768 (1.1%)
crédito automotriz?			
Sí	155,176	48,919	106,257
No	122,664 (79.0%)	38,931 (79.6%)	83,733 (78.8%)
No sabe	32,512 (21.0%)	9,988 (20.4%)	22,524 (21.2%)
0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito hipotecario?			
Sí	335,443	150,557	184,886
No	287,089 (85.6%)	128,559 (85.4%)	158,530 (85.7%)
No sabe	14,064 (4.2%)	4,600 (3.1%)	9,464 (5.1%)
34,290 (10.2%)	17,398 (11.6%)	16,892 (9.1%)	
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?			
Sí	548,095	446,749	101,346
No	528,565 (96.4%)	427,219 (95.6%)	101,346 (100%)*
No sabe	8,932 (1.6%)	8,932 (2.0%)	0 * (0.0%)*
10,598 (1.9%)	10,598 (2.4%)	0 * (0.0%)*	
Otro	99,141	37,962	61,179
Sí	85,536 (86.3%)	37,962 (100%)*	47,574 (77.8%)
No	13,605 (13.7%)	0 * (0.0%)*	13,605 (22.2%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.12

Sin decirme la cantidad, ¿le cobran comisiones o anualidad por su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	22,123,923	11,626,501	10,497,422
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	14,925,762	8,247,275	6,678,487
Sí	4,732,216 (31.7%)	2,419,410 (29.3%)	2,312,806 (34.6%)
No	8,819,140 (59.1%)	4,989,428 (60.5%)	3,829,712 (57.3%)
No sabe	1,374,406 (9.2%)	838,437 (10.2%)	535,969 (8.0%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,193,688	3,837,097	4,356,591
Sí	6,057,817 (73.9%)	2,905,120 (75.7%)	3,152,697 (72.4%)
No	1,753,211 (21.4%)	712,823 (18.6%)	1,040,388 (23.9%)
No sabe	382,660 (4.7%)	219,154 (5.7%)	163,506 (3.8%)
crédito de nómina?	1,941,152	794,974	1,146,178
Sí	554,978 (28.6%)	243,198 (30.6%)	311,780 (27.2%)
No	1,159,172 (59.7%)	423,965 (53.3%)	735,207 (64.1%)
No sabe	227,002 (11.7%)	127,811 (16.1%)	99,191 (8.7%)
crédito personal?	2,915,644	1,390,951	1,524,693
Sí	938,911 (32.2%)	367,932 (26.5%)	570,979 (37.4%)
No	1,801,634 (61.8%)	933,068 (67.1%)	868,566 (57.0%)
No sabe	175,099 (6.0%)	89,951 (6.5%)	85,148 (5.6%)
crédito automotriz?	990,485	344,682	645,803
Sí	384,611 (38.8%)	120,338 (34.9%)	264,273 (40.9%)
No	605,874 (61.2%)	224,344 (65.1%)	381,530 (59.1%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito hipotecario?	3,337,499	1,344,571	1,992,928
Sí	886,323 (26.6%)	392,008 (29.2%)	494,315 (24.8%)
No	1,828,207 (54.8%)	754,050 (56.1%)	1,074,157 (53.9%)
No sabe	622,969 (18.7%)	198,513 (14.8%)	424,456 (21.3%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,546,553	1,278,847	267,706
Sí	450,257 (29.1%)	311,947 (24.4%)	138,310 (51.7%)
No	982,232 (63.5%)	852,836 (66.7%)	129,396 (48.3%)
No sabe	114,064 (7.4%)	114,064 (8.9%)	0 * (0.0%)*
Otro	424,455	194,793	229,662
Sí	65,959 (15.5%)	27,977 (14.4%)	37,982 (16.5%)
No	286,143 (67.4%)	113,988 (58.5%)	172,155 (75.0%)
No sabe	72,353 (17.0%)	52,828 (27.1%)	19,525 (8.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.12 (continua)

Sin decirme la cantidad, ¿le cobran comisiones o anualidad por su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,942,024	8,866,784	8,075,240
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	11,458,399	6,400,040	5,058,359
Sí	3,863,271 (33.7%)	1,976,912 (30.9%)	1,886,359 (37.3%)
No	6,629,316 (57.9%)	3,860,357 (60.3%)	2,768,959 (54.7%)
No sabe	965,812 (8.4%)	562,771 (8.8%)	403,041 (8.0%)
tarjeta de crédito bancaria?	6,749,336	3,176,575	3,572,761
Sí	5,127,386 (76.0%)	2,510,142 (79.0%)	2,617,244 (73.3%)
No	1,334,285 (19.8%)	496,234 (15.6%)	838,051 (23.5%)
No sabe	287,665 (4.3%)	170,199 (5.4%)	117,466 (3.3%)
crédito de nómina?	1,617,387	634,781	982,606
Sí	400,895 (24.8%)	167,245 (26.3%)	233,650 (23.8%)
No	1,026,963 (63.5%)	373,303 (58.8%)	653,660 (66.5%)
No sabe	189,529 (11.7%)	94,233 (14.8%)	95,296 (9.7%)
crédito personal?	2,036,928	930,085	1,106,843
Sí	680,206 (33.4%)	299,928 (32.2%)	380,278 (34.4%)
No	1,257,825 (61.8%)	572,168 (61.5%)	685,657 (61.9%)
No sabe	98,897 (4.9%)	57,989 (6.2%)	40,908 (3.7%)
crédito automotriz?	835,309	295,763	539,546
Sí	329,593 (39.5%)	108,687 (36.7%)	220,906 (40.9%)
No	505,716 (60.5%)	187,076 (63.3%)	318,640 (59.1%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito hipotecario?	3,002,056	1,194,014	1,808,042
Sí	805,435 (26.8%)	347,528 (29.1%)	457,907 (25.3%)
No	1,671,046 (55.7%)	676,819 (56.7%)	994,227 (55.0%)
No sabe	525,575 (17.5%)	169,667 (14.2%)	355,908 (19.7%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	998,458	832,098	166,360
Sí	252,991 (25.3%)	184,099 (22.1%)	68,892 (41.4%)
No	657,951 (65.9%)	560,483 (67.4%)	97,468 (58.6%)
No sabe	87,516 (8.8%)	87,516 (10.5%)	0 * (0.0%)*
Otro	325,314	156,831	168,483
Sí	61,736 (19.0%)	23,754 (15.1%)	37,982 (22.5%)
No	195,264 (60.0%)	84,288 (53.7%)	110,976 (65.9%)
No sabe	68,314 (21.0%)	48,789 (31.1%)	19,525 (11.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.12 (continua)

Sin decirme la cantidad, ¿le cobran comisiones o anualidad por su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,181,899	2,759,717	2,422,182
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	3,467,363	1,847,235	1,620,128
Sí	868,945 (25.1%)	442,498 (24.0%)	426,447 (26.3%)
No	2,189,824 (63.2%)	1,129,071 (61.1%)	1,060,753 (65.5%)
No sabe	408,594 (11.8%)	275,666 (14.9%)	132,928 (8.2%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,444,352	660,522	783,830
Sí	930,431 (64.4%)	394,978 (59.8%)	535,453 (68.3%)
No	418,926 (29.0%)	216,589 (32.8%)	202,337 (25.8%)
No sabe	94,995 (6.6%)	48,955 (7.4%)	46,040 (5.9%)
crédito de nómina?	323,765	160,193	163,572
Sí	154,083 (47.6%)	75,953 (47.4%)	78,130 (47.8%)
No	132,209 (40.8%)	50,662 (31.6%)	81,547 (49.9%)
No sabe	37,473 (11.6%)	33,578 (21.0%)	3,895 (2.4%)
crédito personal?	878,716	460,866	417,850
Sí	258,705 (29.4%)	68,004 (14.8%)	190,701 (45.6%)
No	543,809 (61.9%)	360,900 (78.3%)	182,909 (43.6%)
No sabe	76,202 (8.7%)	31,962 (6.9%)	44,240 (10.6%)
crédito automotriz?	155,176	48,919	106,257
Sí	55,018 (35.5%)	11,651 (23.8%)	43,367 (40.8%)
No	100,158 (64.5%)	37,268 (76.2%)	62,890 (59.2%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito hipotecario?	335,443	150,557	184,886
Sí	80,888 (24.1%)	44,480 (29.5%)	36,408 (19.7%)
No	157,161 (46.9%)	77,231 (51.3%)	79,930 (43.2%)
No sabe	97,394 (29.0%)	28,846 (19.2%)	68,548 (37.1%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	548,095	446,749	101,346
Sí	197,266 (36.0%)	127,848 (28.6%)	69,418 (68.5%)
No	324,281 (59.2%)	292,353 (65.4%)	31,928 (31.5%)
No sabe	26,548 (4.8%)	26,548 (5.9%)	0 * (0.0%)*
Otro	99,141	37,962	61,179
Sí	4,223 (4.3%)	4,223 (11.1%)	0 * (0.0%)*
No	90,879 (91.7%)	29,700 (78.2%)	61,179 (100%)*
No sabe	4,039 (4.1%)	4,039 (10.6%)	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.13

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	22,123,923	11,626,501	10,497,422
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	14,925,762	8,247,275	6,678,487
Sí - ¿Una vez?	1,994,942 (13.4%)	1,252,565 (15.2%)	742,377 (11.1%)
Sí - ¿Más de una vez?	3,654,996 (24.5%)	1,993,585 (24.2%)	1,661,411 (24.9%)
No	9,271,559 (62.1%)	4,996,860 (60.6%)	4,274,699 (64.0%)
No responde	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	4,265 (0.0%)	4,265 (0.1%)	0 * (0.0%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,193,688	3,837,097	4,356,591
Sí - ¿Una vez?	967,211 (11.8%)	482,110 (12.6%)	485,101 (11.1%)
Sí - ¿Más de una vez?	1,415,016 (17.3%)	687,167 (17.9%)	727,849 (16.7%)
No	5,788,342 (70.6%)	2,656,711 (69.2%)	3,131,631 (71.9%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	23,119 (0.3%)	11,109 (0.3%)	12,010 (0.3%)
crédito de nómina?	1,941,152	794,974	1,146,178
Sí - ¿Una vez?	40,016 (2.1%)	16,897 (2.1%)	23,119 (2.0%)
Sí - ¿Más de una vez?	49,061 (2.5%)	19,942 (2.5%)	29,119 (2.5%)
No	1,831,111 (94.3%)	758,135 (95.4%)	1,072,976 (93.6%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	20,964 (1.1%)	0 * (0.0%)*	20,964 (1.8%)
crédito personal?	2,915,644	1,390,951	1,524,693
Sí - ¿Una vez?	360,351 (12.4%)	170,093 (12.2%)	190,258 (12.5%)
Sí - ¿Más de una vez?	606,619 (20.8%)	213,656 (15.4%)	392,963 (25.8%)
No	1,948,674 (66.8%)	1,007,202 (72.4%)	941,472 (61.7%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito automotriz?	990,485	344,682	645,803
Sí - ¿Una vez?	106,565 (10.8%)	56,520 (16.4%)	50,045 (7.7%)
Sí - ¿Más de una vez?	65,336 (6.6%)	31,346 (9.1%)	33,990 (5.3%)
No	810,491 (81.8%)	248,723 (72.2%)	561,768 (87.0%)
No responde	8,093 (0.8%)	8,093 (2.3%)	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.13 (continua)

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	22,123,923	11,626,501	10,497,422
crédito hipotecario?	3,337,499	1,344,571	1,992,928
Sí - ¿Una vez?	258,225 (7.7%)	107,420 (8.0%)	150,805 (7.6%)
Sí - ¿Más de una vez?	581,207 (17.4%)	253,374 (18.8%)	327,833 (16.4%)
No	2,479,638 (74.3%)	983,777 (73.2%)	1,495,861 (75.1%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	18,429 (0.6%)	0 * (0.0%)*	18,429 (0.9%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,546,553	1,278,847	267,706
Sí - ¿Una vez?	61,610 (4.0%)	52,050 (4.1%)	9,560 (3.6%)
Sí - ¿Más de una vez?	145,716 (9.4%)	102,397 (8.0%)	43,319 (16.2%)
No	1,339,227 (86.6%)	1,124,400 (87.9%)	214,827 (80.2%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	424,455	194,793	229,662
Sí - ¿Una vez?	5,551 (1.3%)	5,551 (2.8%)	0 * (0.0%)*
Sí - ¿Más de una vez?	118,777 (28.0%)	32,618 (16.7%)	86,159 (37.5%)
No	285,919 (67.4%)	142,416 (73.1%)	143,503 (62.5%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	14,208 (3.3%)	14,208 (7.3%)	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.13 (continua)

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,942,024	8,866,784	8,075,240
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	11,458,399	6,400,040	5,058,359
Sí - ¿Una vez?	1,616,929 (14.1%)	997,681 (15.6%)	619,248 (12.2%)
Sí - ¿Más de una vez?	2,706,465 (23.6%)	1,554,076 (24.3%)	1,152,389 (22.8%)
No	7,135,005 (62.3%)	3,848,283 (60.1%)	3,286,722 (65.0%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
tarjeta de crédito bancaria?	6,749,336	3,176,575	3,572,761
Sí - ¿Una vez?	828,282 (12.3%)	385,434 (12.1%)	442,848 (12.4%)
Sí - ¿Más de una vez?	1,090,014 (16.1%)	611,939 (19.3%)	478,075 (13.4%)
No	4,807,921 (71.2%)	2,168,093 (68.3%)	2,639,828 (73.9%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	23,119 (0.3%)	11,109 (0.3%)	12,010 (0.3%)
crédito de nómina?	1,617,387	634,781	982,606
Sí - ¿Una vez?	40,016 (2.5%)	16,897 (2.7%)	23,119 (2.4%)
Sí - ¿Más de una vez?	36,800 (2.3%)	7,681 (1.2%)	29,119 (3.0%)
No	1,519,607 (94.0%)	610,203 (96.1%)	909,404 (92.6%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	20,964 (1.3%)	0 * (0.0%)*	20,964 (2.1%)
crédito personal?	2,036,928	930,085	1,106,843
Sí - ¿Una vez?	277,959 (13.6%)	129,418 (13.9%)	148,541 (13.4%)
Sí - ¿Más de una vez?	417,276 (20.5%)	145,361 (15.6%)	271,915 (24.6%)
No	1,341,693 (65.9%)	655,306 (70.5%)	686,387 (62.0%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito automotriz?	835,309	295,763	539,546
Sí - ¿Una vez?	106,565 (12.8%)	56,520 (19.1%)	50,045 (9.3%)
Sí - ¿Más de una vez?	42,404 (5.1%)	31,346 (10.6%)	11,058 (2.0%)
No	678,247 (81.2%)	199,804 (67.6%)	478,443 (88.7%)
No responde	8,093 (1.0%)	8,093 (2.7%)	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.13 (continua)

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,942,024	8,866,784	8,075,240
crédito hipotecario?	3,002,056	1,194,014	1,808,042
Sí - ¿Una vez?	258,225 (8.6%)	107,420 (9.0%)	150,805 (8.3%)
Sí - ¿Más de una vez?	529,391 (17.6%)	230,905 (19.3%)	298,486 (16.5%)
No	2,196,011 (73.2%)	855,689 (71.7%)	1,340,322 (74.1%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	18,429 (0.6%)	0 * (0.0%)*	18,429 (1.0%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	998,458	832,098	166,360
Sí - ¿Una vez?	26,500 (2.7%)	26,500 (3.2%)	0 * (0.0%)*
Sí - ¿Más de una vez?	126,969 (12.7%)	97,794 (11.8%)	29,175 (17.5%)
No	844,989 (84.6%)	707,804 (85.1%)	137,185 (82.5%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	325,314	156,831	168,483
Sí - ¿Una vez?	5,551 (1.7%)	5,551 (3.5%)	0 * (0.0%)*
Sí - ¿Más de una vez?	103,730 (31.9%)	23,118 (14.7%)	80,612 (47.8%)
No	216,033 (66.4%)	128,162 (81.7%)	87,871 (52.2%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.13 (continua)

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,181,899	2,759,717	2,422,182
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?			
Sí - ¿Una vez?	3,467,363	1,847,235	1,620,128
Sí - ¿Más de una vez?	378,013 (10.9%)	254,884 (13.8%)	123,129 (7.6%)
No	948,531 (27.4%)	439,509 (23.8%)	509,022 (31.4%)
No responde	2,136,554 (61.6%)	1,148,577 (62.2%)	987,977 (61.0%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
tarjeta de crédito bancaria?			
Sí - ¿Una vez?	1,444,352	660,522	783,830
Sí - ¿Más de una vez?	138,929 (9.6%)	96,676 (14.6%)	42,253 (5.4%)
No	325,002 (22.5%)	75,228 (11.4%)	249,774 (31.9%)
No responde	980,421 (67.9%)	488,618 (74.0%)	491,803 (62.7%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito de nómina?			
Sí - ¿Una vez?	323,765	160,193	163,572
Sí - ¿Más de una vez?	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No	12,261 (3.8%)	12,261 (7.7%)	0 * (0.0%)*
No responde	311,504 (96.2%)	147,932 (92.3%)	163,572 (100%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito personal?			
Sí - ¿Una vez?	878,716	460,866	417,850
Sí - ¿Más de una vez?	82,392 (9.4%)	40,675 (8.8%)	41,717 (10.0%)
No	189,343 (21.5%)	68,295 (14.8%)	121,048 (29.0%)
No responde	606,981 (69.1%)	351,896 (76.4%)	255,085 (61.0%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito automotriz?			
Sí - ¿Una vez?	155,176	48,919	106,257
Sí - ¿Más de una vez?	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No	22,932 (14.8%)	0 * (0.0%)*	22,932 (21.6%)
No responde	132,244 (85.2%)	48,919 (100%)*	83,325 (78.4%)
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.13 (continua)

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,181,899	2,759,717	2,422,182
crédito hipotecario?	335,443	150,557	184,886
Si - ¿Una vez?	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Si - ¿Más de una vez?	51,816 (15.4%)	22,469 (14.9%)	29,347 (15.9%)
No	283,627 (84.6%)	128,088 (85.1%)	155,539 (84.1%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos?)	548,095	446,749	101,346
Si - ¿Una vez?	35,110 (6.4%)	25,550 (5.7%)	9,560 (9.4%)
Si - ¿Más de una vez?	18,747 (3.4%)	4,603 (1.0%)	14,144 (14.0%)
No	494,238 (90.2%)	416,596 (93.3%)	77,642 (76.6%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	99,141	37,962	61,179
Si - ¿Una vez?	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Si - ¿Más de una vez?	15,047 (15.2%)	9,500 (25.0%)	5,547 (9.1%)
No	69,886 (70.5%)	14,254 (37.5%)	55,632 (90.9%)
No responde	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No sabe	14,208 (14.3%)	14,208 (37.4%)	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Población que utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es) para alguna de las opciones mencionadas de la pregunta 6.14.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,435,985	9,739,327	8,696,658
Si	13,346,646 (72.4%)	6,860,993 (70.4%)	6,485,653 (74.6%)
No	5,089,339 (27.6%)	2,878,334 (29.6%)	2,211,005 (25.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,193,045	7,535,447	6,657,598
Si	10,589,916 (74.6%)	5,468,247 (72.6%)	5,121,669 (76.9%)
No	3,603,129 (25.4%)	2,067,200 (27.4%)	1,535,929 (23.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,242,940	2,203,880	2,039,060
Si	2,756,730 (65.0%)	1,392,746 (63.2%)	1,363,984 (66.9%)
No	1,486,210 (35.0%)	811,134 (36.8%)	675,076 (33.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.14

¿Usted utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es) para...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	13,346,646	6,860,993	6,485,653
hacer retiros en cajeros automáticos?	2,626,652 (19.7%)	1,072,046 (15.6%)	1,554,606 (24.0%)
hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?	12,383,279 (92.8%)	6,442,402 (93.9%)	5,940,877 (91.6%)
pagar los servicios (agua, luz, teléfono)?	2,578,832 (19.3%)	1,074,579 (15.7%)	1,504,253 (23.2%)
pagar los gastos de su negocio?	1,097,266 (8.2%)	376,832 (5.5%)	720,434 (11.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	10,589,916	5,468,247	5,121,669
hacer retiros en cajeros automáticos?	2,108,396 (19.9%)	829,322 (15.2%)	1,279,074 (25.0%)
hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?	9,878,398 (93.3%)	5,171,900 (94.6%)	4,706,498 (91.9%)
pagar los servicios (agua, luz, teléfono)?	2,165,853 (20.5%)	900,581 (16.5%)	1,265,272 (24.7%)
pagar los gastos de su negocio?	820,534 (7.7%)	295,388 (5.4%)	525,146 (10.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,756,730	1,392,746	1,363,984
hacer retiros en cajeros automáticos?	518,256 (18.8%)	242,724 (17.4%)	275,532 (20.2%)
hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?	2,504,881 (90.9%)	1,270,502 (91.2%)	1,234,379 (90.5%)
pagar los servicios (agua, luz, teléfono)?	412,979 (15.0%)	173,998 (12.5%)	238,981 (17.5%)
pagar los gastos de su negocio?	276,732 (10.0%)	81,444 (5.8%)	195,288 (14.3%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.15

Respecto a los pagos que generalmente hace a su tarjeta de crédito,
¿usted paga cada mes...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,435,985	9,739,327	8,696,658
menos del mínimo?	619,856 (3.4%)	367,074 (3.8%)	252,782 (2.9%)
el pago mínimo?	4,018,660 (21.8%)	2,195,530 (22.5%)	1,823,130 (21.0%)
más del pago mínimo?	3,335,364 (18.1%)	1,560,882 (16.0%)	1,774,482 (20.4%)
lo requerido al corte para no generar intereses?	8,150,667 (44.2%)	4,355,058 (44.7%)	3,795,609 (43.6%)
el total del adeudo?	1,938,294 (10.5%)	1,014,044 (10.4%)	924,250 (10.6%)
No sabe	373,144 (2.0%)	246,739 (2.5%)	126,405 (1.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,193,045	7,535,447	6,657,598
menos del mínimo?	448,616 (3.2%)	296,739 (3.9%)	151,877 (2.3%)
el pago mínimo?	2,816,915 (19.8%)	1,619,533 (21.5%)	1,197,382 (18.0%)
más del pago mínimo?	2,937,357 (20.7%)	1,356,282 (18.0%)	1,581,075 (23.7%)
lo requerido al corte para no generar intereses?	6,364,304 (44.8%)	3,388,120 (45.0%)	2,976,184 (44.7%)
el total del adeudo?	1,421,340 (10.0%)	764,507 (10.1%)	656,833 (9.9%)
No sabe	204,513 (1.4%)	110,266 (1.5%)	94,247 (1.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,242,940	2,203,880	2,039,060
menos del mínimo?	171,240 (4.0%)	70,335 (3.2%)	100,905 (4.9%)
el pago mínimo?	1,201,745 (28.3%)	575,997 (26.1%)	625,748 (30.7%)
más del pago mínimo?	398,007 (9.4%)	204,600 (9.3%)	193,407 (9.5%)
lo requerido al corte para no generar intereses?	1,786,363 (42.1%)	966,938 (43.9%)	819,425 (40.2%)
el total del adeudo?	516,954 (12.2%)	249,537 (11.3%)	267,417 (13.1%)
No sabe	168,631 (4.0%)	136,473 (6.2%)	32,158 (1.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.16

En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito bancaria o departamental?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,435,985	9,739,327	8,696,658
No la utiliza	5,058,628 (27.4%)	2,964,139 (30.4%)	2,094,489 (24.1%)
1 vez	6,950,406 (37.7%)	3,791,947 (38.9%)	3,158,459 (36.3%)
2 a 4 veces	4,746,660 (25.7%)	2,241,678 (23.0%)	2,504,982 (28.8%)
5 a 10 veces	1,196,101 (6.5%)	508,619 (5.2%)	687,482 (7.9%)
11 o más veces	484,190 (2.6%)	232,944 (2.4%)	251,246 (2.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,193,045	7,535,447	6,657,598
No la utiliza	3,661,019 (25.8%)	2,130,138 (28.3%)	1,530,881 (23.0%)
1 vez	5,168,451 (36.4%)	2,877,253 (38.2%)	2,291,198 (34.4%)
2 a 4 veces	3,945,390 (27.8%)	1,890,332 (25.1%)	2,055,058 (30.9%)
5 a 10 veces	1,036,758 (7.3%)	447,861 (5.9%)	588,897 (8.8%)
11 o más veces	381,427 (2.7%)	189,863 (2.5%)	191,564 (2.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,242,940	2,203,880	2,039,060
No la utiliza	1,397,609 (32.9%)	834,001 (37.8%)	563,608 (27.6%)
1 vez	1,781,955 (42.0%)	914,694 (41.5%)	867,261 (42.5%)
2 a 4 veces	801,270 (18.9%)	351,346 (15.9%)	449,924 (22.1%)
5 a 10 veces	159,343 (3.8%)	60,758 (2.8%)	98,585 (4.8%)
11 o más veces	102,763 (2.4%)	43,081 (2.0%)	59,682 (2.9%)

Pregunta 6.17

¿Por qué no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,058,628	2,964,139	2,094,489
Los intereses o las comisiones son altos	637,669 (12.6%)	246,682 (8.3%)	390,987 (18.7%)
No la aceptan en el establecimiento	50,629 (1.0%)	12,248 (0.4%)	38,381 (1.8%)
Por inseguridad	23,026 (0.5%)	13,652 (0.5%)	9,374 (0.4%)
No le gusta endeudarse	2,506,340 (49.5%)	1,605,841 (54.2%)	900,499 (43.0%)
Prefiere pagar de contado	612,937 (12.1%)	355,183 (12.0%)	257,754 (12.3%)
Otro	1,228,027 (24.3%)	730,533 (24.6%)	497,494 (23.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,661,019	2,130,138	1,530,881
Los intereses o las comisiones son altos	520,138 (14.2%)	182,414 (8.6%)	337,724 (22.1%)
No la aceptan en el establecimiento	30,929 (0.8%)	12,248 (0.6%)	18,681 (1.2%)
Por inseguridad	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le gusta endeudarse	1,770,747 (48.4%)	1,101,842 (51.7%)	668,905 (43.7%)
Prefiere pagar de contado	537,813 (14.7%)	322,598 (15.1%)	215,215 (14.1%)
Otro	801,392 (21.9%)	511,036 (24.0%)	290,356 (19.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,397,609	834,001	563,608
Los intereses o las comisiones son altos	117,531 (8.4%)	64,268 (7.7%)	53,263 (9.5%)
No la aceptan en el establecimiento	19,700 (1.4%)	0 * (0.0%)*	19,700 (3.5%)
Por inseguridad	23,026 (1.6%)	13,652 (1.6%)	9,374 (1.7%)
No le gusta endeudarse	735,593 (52.6%)	503,999 (60.4%)	231,594 (41.1%)
Prefiere pagar de contado	75,124 (5.4%)	32,585 (3.9%)	42,539 (7.5%)
Otro	426,635 (30.5%)	219,497 (26.3%)	207,138 (36.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 6.18

Sobre el(s) préstamo(s) que tiene, ¿cuál es el plazo de su crédito de (RESPUESTA DE 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,993,832	3,199,593	2,794,239
Nómima	1,941,152	794,974	1,146,178
Menos de un año	240,930 (12.4%)	80,026 (10.1%)	160,904 (14.0%)
De 1 y hasta 2 años	707,385 (36.4%)	272,923 (34.3%)	434,462 (37.9%)
Más de 2 años y hasta 5 años	886,010 (45.6%)	394,420 (49.6%)	491,590 (42.9%)
Más de 5 años	41,607 (2.1%)	18,097 (2.3%)	23,510 (2.1%)
No sabe	65,220 (3.4%)	29,508 (3.7%)	35,712 (3.1%)
Personal	2,915,644	1,390,951	1,524,693
Menos de un año	432,185 (14.8%)	280,423 (20.2%)	151,762 (10.0%)
De 1 y hasta 2 años	1,665,842 (57.1%)	791,586 (56.9%)	874,256 (57.3%)
Más de 2 años y hasta 5 años	735,407 (25.2%)	273,040 (19.6%)	462,367 (30.3%)
Más de 5 años	50,013 (1.7%)	26,312 (1.9%)	23,701 (1.6%)
No sabe	32,197 (1.1%)	19,590 (1.4%)	12,607 (0.8%)
Grupal	1,546,553	1,278,847	267,706
Menos de un año	1,405,324 (90.9%)	1,228,500 (96.1%)	176,824 (66.1%)
De 1 y hasta 2 años	121,657 (7.9%)	50,347 (3.9%)	71,310 (26.6%)
Más de 2 años y hasta 5 años	19,572 (1.3%)	0 (0.0%)	19,572 (7.3%)
Más de 5 años	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
No sabe	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,355,436	2,221,363	2,134,073
Nómima	1,617,387	634,781	982,606
Menos de un año	206,417 (12.8%)	58,911 (9.3%)	147,506 (15.0%)
De 1 y hasta 2 años	536,591 (33.2%)	212,759 (33.5%)	323,832 (33.0%)
Más de 2 años y hasta 5 años	776,191 (48.0%)	324,145 (51.1%)	452,046 (46.0%)
Más de 5 años	32,968 (2.0%)	9,458 (1.5%)	23,510 (2.4%)
No sabe	65,220 (4.0%)	29,508 (4.6%)	35,712 (3.6%)
Personal	2,036,928	930,085	1,106,843
Menos de un año	234,253 (11.5%)	131,538 (14.1%)	102,715 (9.3%)
De 1 y hasta 2 años	1,110,519 (54.5%)	522,260 (56.2%)	588,259 (53.1%)
Más de 2 años y hasta 5 años	626,069 (30.7%)	246,508 (26.5%)	379,561 (34.3%)
Más de 5 años	44,350 (2.2%)	20,649 (2.2%)	23,701 (2.1%)
No sabe	21,737 (1.1%)	9,130 (1.0%)	12,607 (1.1%)
Grupal	998,458	832,098	166,360
Menos de un año	928,663 (93.0%)	815,231 (98.0%)	113,432 (68.2%)
De 1 y hasta 2 años	50,223 (5.0%)	16,867 (2.0%)	33,356 (20.1%)
Más de 2 años y hasta 5 años	19,572 (2.0%)	0 (0.0%)	19,572 (11.8%)
Más de 5 años	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
No sabe	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Pregunta 6.18 (continua)

Sobre el(s) préstamo(s) que tiene, ¿cuál es el plazo de su crédito de (RESPUESTA DE 6.9)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,638,396	978,230	660,166
Nómima	323,765	160,193	163,572
Menos de un año	34,513 (10.7%)	21,115 (13.2%)	13,398 (8.2%)
De 1 y hasta 2 años	170,794 (52.8%)	60,164 (37.6%)	110,630 (67.6%)
Más de 2 años y hasta 5 años	109,819 (33.9%)	70,275 (43.9%)	39,544 (24.2%)
Más de 5 años	8,639 (2.7%)	8,639 (5.4%)	0 (0.0%)
No sabe	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Personal	878,716	460,866	417,850
Menos de un año	197,932 (22.5%)	148,885 (32.3%)	49,047 (11.7%)
De 1 y hasta 2 años	555,323 (63.2%)	269,326 (58.4%)	285,997 (68.4%)
Más de 2 años y hasta 5 años	109,338 (12.4%)	26,532 (5.8%)	82,806 (19.8%)
Más de 5 años	5,663 (0.6%)	5,663 (1.2%)	0 (0.0%)
No sabe	10,460 (1.2%)	10,460 (2.3%)	0 (0.0%)
Grupal	548,095	446,749	101,346
Menos de un año	476,661 (87.0%)	413,269 (92.5%)	63,392 (62.6%)
De 1 y hasta 2 años	71,434 (13.0%)	33,480 (7.5%)	37,954 (37.4%)
Más de 2 años y hasta 5 años	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Más de 5 años	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
No sabe	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Pregunta 6.19

¿En qué utilizó o piensa utilizar su(s) crédito(s)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,993,832	3,199,593	2,794,239
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	1,771,969 (29.6%)	831,989 (26.0%)	939,980 (33.6%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	1,681,336 (28.1%)	843,962 (26.4%)	837,374 (30.0%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	839,244 (14.0%)	487,537 (15.2%)	351,707 (12.6%)
Atender emergencias o imprevistos	484,157 (8.1%)	243,969 (7.6%)	240,188 (8.6%)
Pagar una deuda	699,650 (11.7%)	433,925 (13.6%)	265,725 (9.5%)
Gastos de salud	453,375 (7.6%)	337,139 (10.5%)	116,236 (4.2%)
Gastos de educación	555,169 (9.3%)	279,868 (8.7%)	275,301 (9.9%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	381,191 (6.4%)	209,676 (6.6%)	171,515 (6.1%)
Otro	177,290 (3.0%)	98,359 (3.1%)	78,931 (2.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,355,436	2,221,363	2,134,073
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	1,297,537 (29.8%)	574,645 (25.9%)	722,892 (33.9%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	1,283,274 (29.5%)	598,817 (27.0%)	684,457 (32.1%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	475,153 (10.9%)	273,743 (12.3%)	201,410 (9.4%)
Atender emergencias o imprevistos	425,134 (9.8%)	213,532 (9.6%)	211,602 (9.9%)
Pagar una deuda	530,371 (12.2%)	293,930 (13.2%)	236,441 (11.1%)
Gastos de salud	313,429 (7.2%)	254,690 (11.5%)	58,739 (2.8%)
Gastos de educación	393,008 (9.0%)	164,762 (7.4%)	228,246 (10.7%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	335,255 (7.7%)	185,581 (8.4%)	149,674 (7.0%)
Otro	111,394 (2.6%)	69,668 (3.1%)	41,726 (2.0%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.19 (continua)

¿En qué utilizó o piensa utilizar su(s) crédito(s)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,638,396	978,230	660,166
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	474,432 (29.0%)	257,344 (26.3%)	217,088 (32.9%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	398,062 (24.3%)	245,145 (25.1%)	152,917 (23.2%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	364,091 (22.2%)	213,794 (21.9%)	150,297 (22.8%)
Atender emergencias o imprevistos	59,023 (3.6%)	30,437 (3.1%)	28,586 (4.3%)
Pagar una deuda	169,279 (10.3%)	139,995 (14.3%)	29,284 (4.4%)
Gastos de salud	139,946 (8.5%)	82,449 (8.4%)	57,497 (8.7%)
Gastos de educación	162,161 (9.9%)	115,106 (11.8%)	47,055 (7.1%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)	45,936 (2.8%)	24,095 (2.5%)	21,841 (3.3%)
Otro	65,896 (4.0%)	28,691 (2.9%)	37,205 (5.6%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.20

¿Alguna vez le han rechazado alguna solicitud de crédito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	11,570,830 (15.2%)	5,636,419 (14.1%)	5,934,411 (16.4%)
No	25,877,644 (34.0%)	13,745,870 (34.3%)	12,131,774 (33.6%)
Nunca lo ha solicitado	38,708,614 (50.8%)	20,645,283 (51.6%)	18,063,331 (50.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	8,914,549 (18.0%)	4,563,562 (17.2%)	4,350,987 (19.0%)
No	18,742,100 (37.9%)	9,963,304 (37.6%)	8,778,796 (38.3%)
Nunca lo ha solicitado	21,753,986 (44.0%)	11,982,582 (45.2%)	9,771,404 (42.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	2,656,281 (9.9%)	1,072,857 (7.9%)	1,583,424 (12.0%)
No	7,135,544 (26.7%)	3,782,566 (28.0%)	3,352,978 (25.3%)
Nunca lo ha solicitado	16,954,628 (63.4%)	8,662,701 (64.1%)	8,291,927 (62.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 6.21

¿Por qué le negaron el crédito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	11,570,830	5,636,419	5,934,411
Problemas con el buró de crédito	3,993,473 (34.5%)	2,099,126 (37.2%)	1,894,347 (31.9%)
Piden documentos que no tiene	1,534,131 (13.3%)	677,647 (12.0%)	856,484 (14.4%)
No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes	2,452,144 (21.2%)	1,238,324 (22.0%)	1,213,820 (20.5%)
Falta de garantía, fiador o aval	568,342 (4.9%)	318,631 (5.7%)	249,711 (4.2%)
No tiene historial crediticio	1,533,105 (13.2%)	735,142 (13.0%)	797,963 (13.4%)
Otro	1,353,816 (11.7%)	559,328 (9.9%)	794,488 (13.4%)
No sabe	953,212 (8.2%)	439,290 (7.8%)	513,922 (8.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	8,914,549	4,563,562	4,350,987
Problemas con el buró de crédito	3,395,965 (38.1%)	1,832,685 (40.2%)	1,563,280 (35.9%)
Piden documentos que no tiene	985,820 (11.1%)	470,332 (10.3%)	515,488 (11.8%)
No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes	1,801,882 (20.2%)	1,020,283 (22.4%)	781,599 (18.0%)
Falta de garantía, fiador o aval	421,330 (4.7%)	256,318 (5.6%)	165,012 (3.8%)
No tiene historial crediticio	1,308,853 (14.7%)	658,919 (14.4%)	649,934 (14.9%)
Otro	886,541 (9.9%)	398,930 (8.7%)	487,611 (11.2%)
No sabe	676,267 (7.6%)	299,723 (6.6%)	376,544 (8.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,656,281	1,072,857	1,583,424
Problemas con el buró de crédito	597,508 (22.5%)	266,441 (24.8%)	331,067 (20.9%)
Piden documentos que no tiene	548,311 (20.6%)	207,315 (19.3%)	340,996 (21.5%)
No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes	650,262 (24.5%)	218,041 (20.3%)	432,221 (27.3%)
Falta de garantía, fiador o aval	147,012 (5.5%)	62,313 (5.8%)	84,699 (5.3%)
No tiene historial crediticio	224,252 (8.4%)	76,223 (7.1%)	148,029 (9.3%)
Otro	467,275 (17.6%)	160,398 (15.0%)	306,877 (19.4%)
No sabe	276,945 (10.4%)	139,567 (13.0%)	137,378 (8.7%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Seguros

El objetivo de esta sección es conocer el número de personas que se encuentran asegurados (sin considerar a aquellos cubiertos por los esquemas de seguridad social) y aquellas que alguna vez lo estuvieron. De igual forma, se busca conocer el grado de conocimiento que tienen los usuarios de este tipo de servicios con respecto a aspectos cruciales, como el costo de la póliza y la cobertura contratada.

También se incluyen preguntas para conocer el número de personas que compararon sus seguros con otros productos y/o aseguradoras antes de su contratación, así como las personas que contrataron directamente el servicio, lo que resulta relevante en el caso del seguro de vida, ya que un gran porcentaje de éstos son contratados por las empresas donde las personas laboran.

También, se pretende conocer el nivel de satisfacción que los usuarios tienen con sus productos, las razones de insatisfacción y los seguros más utilizados entre los usuarios. Asimismo, se indaga sobre los principales obstáculos que afrontan las personas que no han contratado estos servicios, así como las razones por las que los ex usuarios dejaron de usarlo.



Pregunta 7.1

¿Usted tiene algún seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	18,876,834 (24.8%)	8,880,937 (22.2%)	9,995,897 (27.7%)
No	55,700,376 (73.1%)	30,256,892 (75.6%)	25,443,484 (70.4%)
No sabe	1,579,878 (2.1%)	889,743 (2.2%)	690,135 (1.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	14,846,399 (30.0%)	6,969,918 (26.3%)	7,876,481 (34.4%)
No	34,084,581 (69.0%)	19,306,327 (72.8%)	14,778,254 (64.5%)
No sabe	479,655 (1.0%)	233,203 (0.9%)	246,452 (1.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	4,030,435 (15.1%)	1,911,019 (14.1%)	2,119,416 (16.0%)
No	21,615,795 (80.8%)	10,950,565 (81.0%)	10,665,230 (80.6%)
No sabe	1,100,223 (4.1%)	656,540 (4.9%)	443,683 (3.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 7.2

¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	55,700,376	30,256,892	25,443,484
Sí	9,113,715 (16.4%)	3,795,204 (12.5%)	5,318,511 (20.9%)
No	46,586,661 (83.6%)	26,461,688 (87.5%)	20,124,973 (79.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	34,084,581	19,306,327	14,778,254
Sí	6,450,649 (18.9%)	2,868,399 (14.9%)	3,582,250 (24.2%)
No	27,633,932 (81.1%)	16,437,928 (85.1%)	11,196,004 (75.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	21,615,795	10,950,565	10,665,230
Sí	2,663,066 (12.3%)	926,805 (8.5%)	1,736,261 (16.3%)
No	18,952,729 (87.7%)	10,023,760 (91.5%)	8,928,969 (83.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 7.3

¿Por qué no dispone de algún seguro?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	46,586,661	26,461,688	20,124,973
¿Son muy caros?	12,817,446 (27.5%)	7,041,854 (26.6%)	5,775,592 (28.7%)
¿No saben qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos?	12,065,364 (25.9%)	6,637,797 (25.1%)	5,427,567 (27.0%)
¿No los necesita o no le interesan?	11,039,675 (23.7%)	6,267,812 (23.7%)	4,771,863 (23.7%)
¿No se los han ofrecido?	5,003,153 (10.7%)	2,849,834 (10.8%)	2,153,319 (10.7%)
¿No confía en las aseguradoras?	2,322,543 (5.0%)	1,108,113 (4.2%)	1,214,430 (6.0%)
¿No tiene dinero o no tiene trabajo?	10,787,996 (23.2%)	6,906,410 (26.1%)	3,881,586 (19.3%)
Otro	2,076,598 (4.5%)	1,232,301 (4.7%)	844,297 (4.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	27,633,932	16,437,928	11,196,004
¿Son muy caros?	7,396,476 (26.8%)	4,283,795 (26.1%)	3,112,681 (27.8%)
¿No saben qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos?	5,642,812 (20.4%)	3,356,234 (20.4%)	2,286,578 (20.4%)
¿No los necesita o no le interesan?	7,734,745 (28.0%)	4,432,776 (27.0%)	3,301,969 (29.5%)
¿No se los han ofrecido?	2,820,740 (10.2%)	1,522,733 (9.3%)	1,298,007 (11.6%)
¿No confía en las aseguradoras?	1,725,931 (6.2%)	919,608 (5.6%)	806,323 (7.2%)
¿No tiene dinero o no tiene trabajo?	5,777,188 (20.9%)	4,056,329 (24.7%)	1,720,859 (15.4%)
Otro	1,424,900 (5.2%)	887,221 (5.4%)	537,679 (4.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	18,952,729	10,023,760	8,928,969
¿Son muy caros?	5,420,970 (28.6%)	2,758,059 (27.5%)	2,662,911 (29.8%)
¿No saben qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos?	6,422,552 (33.9%)	3,281,563 (32.7%)	3,140,989 (35.2%)
¿No los necesita o no le interesan?	3,304,930 (17.4%)	1,835,036 (18.3%)	1,469,894 (16.5%)
¿No se los han ofrecido?	2,182,413 (11.5%)	1,327,101 (13.2%)	855,312 (9.6%)
¿No confía en las aseguradoras?	596,612 (3.1%)	188,505 (1.9%)	408,107 (4.6%)
¿No tiene dinero o no tiene trabajo?	5,010,808 (26.4%)	2,850,081 (28.4%)	2,160,727 (24.2%)
Otro	651,698 (3.4%)	345,080 (3.4%)	306,618 (3.4%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 7.4

¿Por qué dejó de tener su seguro?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,113,715	3,795,204	5,318,511
Son muy caros	1,113,637 (12.2%)	536,127 (14.1%)	577,510 (10.9%)
No los utilizaba	913,627 (10.0%)	342,931 (9.0%)	570,696 (10.7%)
Tuvo mala experiencia con la aseguradora	454,653 (5.0%)	204,839 (5.4%)	249,814 (4.7%)
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó	727,420 (8.0%)	443,789 (11.7%)	283,631 (5.3%)
Dejó de trabajar o cambió de trabajo	4,005,737 (44.0%)	1,506,837 (39.7%)	2,498,900 (47.0%)
Dejó de recibir un programa de gobierno	101,592 (1.1%)	71,925 (1.9%)	29,667 (0.6%)
Otro	1,797,049 (19.7%)	688,756 (18.1%)	1,108,293 (20.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	6,450,649	2,868,399	3,582,250
Son muy caros	879,562 (13.6%)	443,939 (15.5%)	435,623 (12.2%)
No los utilizaba	707,662 (11.0%)	260,990 (9.1%)	446,672 (12.5%)
Tuvo mala experiencia con la aseguradora	341,574 (5.3%)	146,736 (5.1%)	194,838 (5.4%)
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó	521,943 (8.1%)	320,211 (11.2%)	201,732 (5.6%)
Dejó de trabajar o cambió de trabajo	2,634,133 (40.8%)	1,092,990 (38.1%)	1,541,143 (43.0%)
Dejó de recibir un programa de gobierno	88,920 (1.4%)	67,157 (2.3%)	21,763 (0.6%)
Otro	1,276,855 (19.8%)	536,376 (18.7%)	740,479 (20.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,663,066	926,805	1,736,261
Son muy caros	234,075 (8.8%)	92,188 (9.9%)	141,887 (8.2%)
No los utilizaba	205,965 (7.7%)	81,941 (8.8%)	124,024 (7.1%)
Tuvo mala experiencia con la aseguradora	113,079 (4.2%)	58,103 (6.3%)	54,976 (3.2%)
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó	205,477 (7.7%)	123,578 (13.3%)	81,899 (4.7%)
Dejó de trabajar o cambió de trabajo	1,371,604 (51.5%)	413,847 (44.7%)	957,757 (55.2%)
Dejó de recibir un programa de gobierno	12,672 (0.5%)	4,768 (0.5%)	7,904 (0.5%)
Otro	520,194 (19.5%)	152,380 (16.4%)	367,814 (21.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 7.5

Antes de contratar su seguro, ¿usted lo comparó con otros productos o en otras aseguradoras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
Sí	5,218,498 (27.6%)	2,278,972 (25.7%)	2,939,526 (29.4%)
No	13,658,336 (72.4%)	6,601,965 (74.3%)	7,056,371 (70.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
Sí	4,493,841 (30.3%)	1,940,385 (27.8%)	2,553,456 (32.4%)
No	10,352,558 (69.7%)	5,029,533 (72.2%)	5,323,025 (67.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
Sí	724,657 (18.0%)	338,587 (17.7%)	386,070 (18.2%)
No	3,305,778 (82.0%)	1,572,432 (82.3%)	1,733,346 (81.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 7.6

¿Usted tiene...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
seguro de vida?	14,071,916 (74.5%)	6,461,977 (72.8%)	7,609,939 (76.1%)
seguro de gastos médicos?	5,095,467 (27.0%)	2,332,337 (26.3%)	2,763,130 (27.6%)
seguro de auto?	6,855,609 (36.3%)	2,839,845 (32.0%)	4,015,764 (40.2%)
seguro personal contra accidentes?	2,715,925 (14.4%)	1,052,829 (11.9%)	1,663,096 (16.6%)
seguro de casa?	2,317,456 (12.3%)	972,472 (11.0%)	1,344,984 (13.5%)
seguro de educación?	529,038 (2.8%)	301,063 (3.4%)	227,975 (2.3%)
plan privado de retiro (no Afore)?	522,731 (2.8%)	201,818 (2.3%)	320,913 (3.2%)
seguro para su negocio o empresa?	217,976 (1.2%)	89,124 (1.0%)	128,852 (1.3%)
Otro	211,413 (1.1%)	90,924 (1.0%)	120,489 (1.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
seguro de vida?	10,640,174 (71.7%)	4,905,226 (70.4%)	5,734,948 (72.8%)
seguro de gastos médicos?	4,338,363 (29.2%)	1,951,998 (28.0%)	2,386,365 (30.3%)
seguro de auto?	5,941,941 (40.0%)	2,468,253 (35.4%)	3,473,688 (44.1%)
seguro personal contra accidentes?	2,392,613 (16.1%)	956,243 (13.7%)	1,436,370 (18.2%)
seguro de casa?	2,081,954 (14.0%)	853,439 (12.2%)	1,228,515 (15.6%)
seguro de educación?	438,590 (3.0%)	238,111 (3.4%)	200,479 (2.5%)
plan privado de retiro (no Afore)?	476,898 (3.2%)	176,920 (2.5%)	299,978 (3.8%)
seguro para su negocio o empresa?	182,689 (1.2%)	89,124 (1.3%)	93,565 (1.2%)
Otro	201,700 (1.4%)	81,211 (1.2%)	120,489 (1.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
seguro de vida?	3,431,742 (85.1%)	1,556,751 (81.5%)	1,874,991 (88.5%)
seguro de gastos médicos?	757,104 (18.8%)	380,339 (19.9%)	376,765 (17.8%)
seguro de auto?	913,668 (22.7%)	371,592 (19.4%)	542,076 (25.6%)
seguro personal contra accidentes?	323,312 (8.0%)	96,586 (5.1%)	226,726 (10.7%)
seguro de casa?	235,502 (5.8%)	119,033 (6.2%)	116,469 (5.5%)
seguro de educación?	90,448 (2.2%)	62,952 (3.3%)	27,496 (1.3%)
plan privado de retiro (no Afore)?	45,833 (1.1%)	24,898 (1.3%)	20,935 (1.0%)
seguro para su negocio o empresa?	35,287 (0.9%)	0 * (0.0%)*	35,287 (1.7%)
Otro	9,713 (0.2%)	9,713 (0.5%)	0 * (0.0%)*

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.7

Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
seguro de vida?	14,071,916	6,461,977	7,609,939
Sí	8,092,292 (57.5%)	3,572,826 (55.3%)	4,519,466 (59.4%)
No	5,979,624 (42.5%)	2,889,151 (44.7%)	3,090,473 (40.6%)
seguro de gastos médicos?	5,095,467	2,332,337	2,763,130
Sí	2,654,915 (52.1%)	1,134,472 (48.6%)	1,520,443 (55.0%)
No	2,440,552 (47.9%)	1,197,865 (51.4%)	1,242,687 (45.0%)
seguro de auto?	6,855,609	2,839,845	4,015,764
Sí	5,314,785 (77.5%)	2,031,321 (71.5%)	3,283,464 (81.8%)
No	1,540,824 (22.5%)	808,524 (28.5%)	732,300 (18.2%)
seguro personal contra accidentes?	2,715,925	1,052,829	1,663,096
Sí	1,686,581 (62.1%)	622,482 (59.1%)	1,064,099 (64.0%)
No	1,029,344 (37.9%)	430,347 (40.9%)	598,997 (36.0%)
seguro de casa?	2,317,456	972,472	1,344,984
Sí	1,077,891 (46.5%)	438,389 (45.1%)	639,502 (47.5%)
No	1,239,565 (53.5%)	534,083 (54.9%)	705,482 (52.5%)
seguro de educación?	529,038	301,063	227,975
Sí	271,648 (51.3%)	99,894 (33.2%)	171,754 (75.3%)
No	257,390 (48.7%)	201,169 (66.8%)	56,221 (24.7%)
plan privado de retiro (no Afore)?	522,731	201,818	320,913
Sí	351,445 (67.2%)	133,894 (66.3%)	217,551 (67.8%)
No	171,286 (32.8%)	67,924 (33.7%)	103,362 (32.2%)
seguro para su negocio o empresa?	217,976	89,124	128,852
Sí	182,039 (83.5%)	89,124 (100%)*	92,915 (72.1%)
No	35,937 (16.5%)	0 * (0.0%)*	35,937 (27.9%)
Otro	211,413	90,924	120,489
Sí	52,765 (25.0%)	29,337 (32.3%)	23,428 (19.4%)
No	158,648 (75.0%)	61,587 (67.7%)	97,061 (80.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.7 (continua)

Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
seguro de vida?	10,640,174	4,905,226	5,734,948
Sí	6,353,481 (59.7%)	2,814,714 (57.4%)	3,538,767 (61.7%)
No	4,286,693 (40.3%)	2,090,512 (42.6%)	2,196,181 (38.3%)
seguro de gastos médicos?	4,338,363	1,951,998	2,386,365
Sí	2,274,383 (52.4%)	943,461 (48.3%)	1,330,922 (55.8%)
No	2,063,980 (47.6%)	1,008,537 (51.7%)	1,055,443 (44.2%)
seguro de auto?	5,941,941	2,468,253	3,473,688
Sí	4,609,588 (77.6%)	1,741,208 (70.5%)	2,868,380 (82.6%)
No	1,332,353 (22.4%)	727,045 (29.5%)	605,308 (17.4%)
seguro personal contra accidentes?	2,392,613	956,243	1,436,370
Sí	1,491,505 (62.3%)	554,740 (58.0%)	936,765 (65.2%)
No	901,108 (37.7%)	401,503 (42.0%)	499,605 (34.8%)
seguro de casa?	2,081,954	853,439	1,228,515
Sí	968,853 (46.5%)	403,215 (47.2%)	565,638 (46.0%)
No	1,113,101 (53.5%)	450,224 (52.8%)	662,877 (54.0%)
seguro de educación?	438,590	238,111	200,479
Sí	244,152 (55.7%)	99,894 (42.0%)	144,258 (72.0%)
No	194,438 (44.3%)	138,217 (58.0%)	56,221 (28.0%)
plan privado de retiro (no Afore)?	476,898	176,920	299,978
Sí	333,758 (70.0%)	120,939 (68.4%)	212,819 (70.9%)
No	143,140 (30.0%)	55,981 (31.6%)	87,159 (29.1%)
seguro para su negocio o empresa?	182,689	89,124	93,565
Sí	146,752 (80.3%)	89,124 (100%)*	57,628 (61.6%)
No	35,937 (19.7%)	0 * (0.0%)*	35,937 (38.4%)
Otro	201,700	81,211	120,489
Sí	52,765 (26.2%)	29,337 (36.1%)	23,428 (19.4%)
No	148,935 (73.8%)	51,874 (63.9%)	97,061 (80.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.7 (continua)

Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
seguro de vida?			
Sí	3,431,742	1,556,751	1,874,991
No	1,738,811 (50.7%)	758,112 (48.7%)	980,699 (52.3%)
seguro de gastos médicos?			
Sí	1,692,931 (49.3%)	798,639 (51.3%)	894,292 (47.7%)
No	376,572 (49.7%)	380,339 (49.8%)	376,765 (50.3%)
seguro de auto?			
Sí	913,668	371,592	542,076
No	705,197 (77.2%)	290,113 (78.1%)	415,084 (76.6%)
seguro personal contra accidentes?			
Sí	323,312	96,586	226,726
No	195,076 (60.3%)	67,742 (70.1%)	127,334 (56.2%)
seguro de casa?			
Sí	126,464 (53.7%)	119,033 (29.5%)	73,864 (63.4%)
No	109,038 (46.3%)	35,174 (70.5%)	42,605 (36.6%)
seguro de educación?			
Sí	62,952 (69.6%)	62,952 (0.0%)	27,496 (100%)*
No	27,496 (30.4%)	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)
plan privado de retiro (no Afore)?			
Sí	28,146 (61.4%)	24,898 (52.0%)	17,687 (22.6%)
No	17,687 (38.6%)	11,943 (48.0%)	20,935 (77.4%)
seguro para su negocio o empresa?			
Sí	35,287 (100%)*	NA NA	35,287 (100%)*
No	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	9,713	9,713	0 *
Sí	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
No	9,713 (100%)*	9,713 (100%)*	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 7.8

¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
seguro de vida?	14,071,916	6,461,977	7,609,939
Sí	10,515,254 (74.7%)	4,808,452 (74.4%)	5,706,802 (75.0%)
No	3,556,662 (25.3%)	1,653,525 (25.6%)	1,903,137 (25.0%)
seguro de gastos médicos?	5,095,467	2,332,337	2,763,130
Sí	3,863,534 (75.8%)	1,773,896 (76.1%)	2,089,638 (75.6%)
No	1,231,933 (24.2%)	558,441 (23.9%)	673,492 (24.4%)
seguro de auto?	6,855,609	2,839,845	4,015,764
Sí	6,377,465 (93.0%)	2,587,252 (91.1%)	3,790,213 (94.4%)
No	478,144 (7.0%)	252,593 (8.9%)	225,551 (5.6%)
seguro personal contra accidentes?	2,715,925	1,052,829	1,663,096
Sí	2,219,600 (81.7%)	824,549 (78.3%)	1,395,051 (83.9%)
No	496,325 (18.3%)	228,280 (21.7%)	268,045 (16.1%)
seguro de casa?	2,317,456	972,472	1,344,984
Sí	1,761,082 (76.0%)	717,909 (73.8%)	1,043,173 (77.6%)
No	556,374 (24.0%)	254,563 (26.2%)	301,811 (22.4%)
seguro de educación?	529,038	301,063	227,975
Sí	357,863 (67.6%)	186,867 (62.1%)	170,996 (75.0%)
No	171,175 (32.4%)	114,196 (37.9%)	56,979 (25.0%)
plan privado de retiro (no Afore)?	522,731	201,818	320,913
Sí	400,480 (76.6%)	152,292 (75.5%)	248,188 (77.3%)
No	122,251 (23.4%)	49,526 (24.5%)	72,725 (22.7%)
seguro para su negocio o empresa?	217,976	89,124	128,852
Sí	205,311 (94.2%)	89,124 (100%)*	116,187 (90.2%)
No	12,665 (5.8%)	0 * (0.0%)*	12,665 (9.8%)
Otro	211,413	90,924	120,489
Sí	106,152 (50.2%)	38,406 (42.2%)	67,746 (56.2%)
No	105,261 (49.8%)	52,518 (57.8%)	52,743 (43.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.8 (continua)

¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
seguro de vida?			
Sí	10,640,174	4,905,226	5,734,948
No	8,167,614 (76.8%)	3,799,591 (77.5%)	4,368,023 (76.2%)
	2,472,560 (23.2%)	1,105,635 (22.5%)	1,366,925 (23.8%)
seguro de gastos médicos?			
Sí	4,338,363	1,951,998	2,386,365
No	3,361,289 (77.5%)	1,511,408 (77.4%)	1,849,881 (77.5%)
	977,074 (22.5%)	440,590 (22.6%)	536,484 (22.5%)
seguro de auto?			
Sí	5,941,941	2,468,253	3,473,688
No	5,529,842 (93.1%)	2,239,274 (90.7%)	3,290,568 (94.7%)
	412,099 (6.9%)	228,979 (9.3%)	183,120 (5.3%)
seguro personal contra accidentes?			
Sí	2,392,613	956,243	1,436,370
No	1,951,227 (81.6%)	751,813 (78.6%)	1,199,414 (83.5%)
	441,386 (18.4%)	204,430 (21.4%)	236,956 (16.5%)
seguro de casa?			
Sí	2,081,954	853,439	1,228,515
No	1,617,876 (77.7%)	659,084 (77.2%)	958,792 (78.0%)
	464,078 (22.3%)	194,355 (22.8%)	269,723 (22.0%)
seguro de educación?			
Sí	438,590	238,111	200,479
No	326,468 (74.4%)	182,968 (76.8%)	143,500 (71.6%)
	112,122 (25.6%)	55,143 (23.2%)	56,979 (28.4%)
plan privado de retiro (no Afore)?			
Sí	476,898	176,920	299,978
No	382,793 (80.3%)	139,337 (78.8%)	243,456 (81.2%)
	94,105 (19.7%)	37,583 (21.2%)	56,522 (18.8%)
seguro para su negocio o empresa?			
Sí	182,689	89,124	93,565
No	170,024 (93.1%)	89,124 (100%)*	80,900 (86.5%)
	12,665 (6.9%)	0 * (0.0%)*	12,665 (13.5%)
Otro	201,700	81,211	120,489
Sí	96,439 (47.8%)	28,693 (35.3%)	67,746 (56.2%)
No	105,261 (52.2%)	52,518 (64.7%)	52,743 (43.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.8 (continua)

¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
seguro de vida?			
Sí	3,431,742	1,556,751	1,874,991
No	2,347,640 (68.4%)	1,008,861 (64.8%)	1,338,779 (71.4%)
	1,084,102 (31.6%)	547,890 (35.2%)	536,212 (28.6%)
seguro de gastos médicos?			
Sí	757,104	380,339	376,765
No	502,245 (66.3%)	262,488 (69.0%)	239,757 (63.6%)
	254,859 (33.7%)	117,851 (31.0%)	137,008 (36.4%)
seguro de auto?			
Sí	913,668	371,592	542,076
No	847,623 (92.8%)	347,978 (93.6%)	499,645 (92.2%)
	66,045 (7.2%)	23,614 (6.4%)	42,431 (7.8%)
seguro personal contra accidentes?			
Sí	323,312	96,586	226,726
No	268,373 (83.0%)	72,736 (75.3%)	195,637 (86.3%)
	54,939 (17.0%)	23,850 (24.7%)	31,089 (13.7%)
seguro de casa?			
Sí	235,502	119,033	116,469
No	143,206 (60.8%)	58,825 (49.4%)	84,381 (72.4%)
	92,296 (39.2%)	60,208 (50.6%)	32,088 (27.6%)
seguro de educación?			
Sí	90,448	62,952	27,496
No	31,395 (34.7%)	3,899 (6.2%)	27,496 (100%)*
	59,053 (65.3%)	59,053 (93.8%)	0 * (0.0%)*
plan privado de retiro (no Afore)?			
Sí	45,833	24,898	20,935
No	17,687 (38.6%)	12,955 (52.0%)	4,732 (22.6%)
	28,146 (61.4%)	11,943 (48.0%)	16,203 (77.4%)
seguro para su negocio o empresa?			
Sí	35,287	0 *	35,287
No	35,287 (100%)*	NA NA	35,287 (100%)*
	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro			
Sí	9,713	9,713	0 *
No	9,713 (100%)*	9,713 (100%)*	NA NA
	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 7.9

¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
seguro de vida?			
Sí	14,071,916	6,461,977	7,609,939
No	4,875,797 (34.6%)	2,221,258 (34.4%)	2,654,539 (34.9%)
seguro de gastos médicos?			
Sí	9,196,119 (65.4%)	4,240,719 (65.6%)	4,955,400 (65.1%)
No	5,095,467	2,332,337	2,763,130
seguro de auto?			
Sí	1,720,488 (33.8%)	676,044 (29.0%)	1,044,444 (37.8%)
No	3,374,979 (66.2%)	1,656,293 (71.0%)	1,718,686 (62.2%)
seguro personal contra accidentes?			
Sí	6,855,609	2,839,845	4,015,764
No	1,537,815 (70.4%)	1,784,711 (62.8%)	3,043,358 (75.8%)
seguro de casa?			
Sí	2,027,540 (29.6%)	1,055,134 (37.2%)	972,406 (24.2%)
No	5,215,925	1,052,829	1,663,096
seguro de educación?			
Sí	1,178,110 (43.4%)	525,348 (49.9%)	1,012,467 (60.9%)
No	1,633,933 (70.5%)	527,481 (50.1%)	650,629 (39.1%)
plan privado de retiro (no Afore)?			
Sí	225,192 (42.6%)	74,117 (24.6%)	151,075 (66.3%)
No	522,731	301,063	227,975
seguro para su negocio o empresa?			
Sí	251,853 (48.2%)	136,118 (67.4%)	115,735 (36.1%)
No	183,811 (84.3%)	65,700 (32.6%)	205,178 (63.9%)
Otro	34,165 (15.7%)	21,500 (24.1%)	12,665 (9.8%)
Sí	211,413	90,924	120,489
No	39,027 (18.5%)	13,402 (14.7%)	25,625 (21.3%)
	172,386 (81.5%)	77,522 (85.3%)	94,864 (78.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 7.9 (continua)

¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
seguro de vida?	10,640,174	4,905,226	5,734,948
Sí	3,642,077 (34.2%)	1,668,929 (34.0%)	1,973,148 (34.4%)
No	6,998,097 (65.8%)	3,236,297 (66.0%)	3,761,800 (65.6%)
seguro de gastos médicos?	4,338,363	1,951,998	2,386,365
Sí	1,482,299 (34.2%)	571,007 (29.3%)	911,292 (38.2%)
No	2,856,064 (65.8%)	1,380,991 (70.7%)	1,475,073 (61.8%)
seguro de auto?	5,941,941	2,468,253	3,473,688
Sí	4,184,320 (70.4%)	1,531,735 (62.1%)	2,652,585 (76.4%)
No	1,757,621 (29.6%)	936,518 (37.9%)	821,103 (23.6%)
seguro personal contra accidentes?	2,392,613	956,243	1,436,370
Sí	1,327,068 (55.5%)	452,612 (47.3%)	874,456 (60.9%)
No	1,065,545 (44.5%)	503,631 (52.7%)	561,914 (39.1%)
seguro de casa?	2,081,954	853,439	1,228,515
Sí	587,095 (28.2%)	317,961 (37.3%)	269,134 (21.9%)
No	1,494,859 (71.8%)	535,478 (62.7%)	959,381 (78.1%)
seguro de educación?	438,590	238,111	200,479
Sí	197,696 (45.1%)	74,117 (31.1%)	123,579 (61.6%)
No	240,894 (54.9%)	163,994 (68.9%)	76,900 (38.4%)
plan privado de retiro (no Afore)?	476,898	176,920	299,978
Sí	245,998 (51.6%)	57,348 (32.4%)	188,650 (62.9%)
No	230,900 (48.4%)	119,572 (67.6%)	111,328 (37.1%)
seguro para su negocio o empresa?	182,689	89,124	93,565
Sí	148,524 (81.3%)	67,624 (75.9%)	80,900 (86.5%)
No	34,165 (18.7%)	21,500 (24.1%)	12,665 (13.5%)
Otro	201,700	81,211	120,489
Sí	39,027 (19.3%)	13,402 (16.5%)	25,625 (21.3%)
No	162,673 (80.7%)	67,809 (83.5%)	94,864 (78.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 7.9 (continua)

¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
seguro de vida?	3,431,742	1,556,751	1,874,991
Sí	1,233,720 (36.0%)	552,329 (35.5%)	681,391 (36.3%)
No	2,198,022 (64.0%)	1,004,422 (64.5%)	1,193,600 (63.7%)
seguro de gastos médicos?	757,104	380,339	376,765
Sí	238,189 (31.5%)	105,037 (27.6%)	133,152 (35.3%)
No	518,915 (68.5%)	275,302 (72.4%)	243,613 (64.7%)
seguro de auto?	913,668	371,592	542,076
Sí	643,749 (70.5%)	252,976 (68.1%)	390,773 (72.1%)
No	269,919 (29.5%)	118,616 (31.9%)	151,303 (27.7%)
seguro personal contra accidentes?	323,312	96,586	226,726
Sí	210,747 (65.2%)	72,736 (75.3%)	138,011 (60.9%)
No	112,565 (34.8%)	23,850 (24.7%)	88,715 (39.1%)
seguro de casa?	235,502	119,033	116,469
Sí	96,428 (40.9%)	20,352 (17.1%)	76,076 (65.3%)
No	139,074 (59.1%)	98,681 (82.9%)	40,393 (34.7%)
seguro de educación?	90,448	62,952	27,496
Sí	27,496 (30.4%)	0 * (0.0%)	27,496 (100%)*
No	62,952 (69.6%)	62,952 (100%)*	0 * (0.0%)*
plan privado de retiro (no Afore)?	45,833	24,898	20,935
Sí	24,880 (54.3%)	8,352 (33.5%)	16,528 (78.9%)
No	20,953 (45.7%)	16,546 (66.5%)	4,407 (21.1%)
seguro para su negocio o empresa?	35,287	0 *	35,287
Sí	35,287 (100%)*	NA NA	35,287 (100%)*
No	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	9,713	9,713	0 *
Sí	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)	NA NA
No	9,713 (100%)*	9,713 (100%)*	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 7.10

¿Está satisfecho(a) con el servicio que la aseguradora le brinda con el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
seguro de vida?			
Sí	14,071,916	6,461,977	7,609,939
No	6,386,820 (45.4%)	2,875,234 (44.5%)	3,511,586 (46.1%)
No lo ha utilizado	821,517 (5.8%)	394,546 (6.1%)	426,971 (5.6%)
	6,863,579 (48.8%)	3,192,197 (49.4%)	3,671,382 (48.2%)
seguro de gastos médicos?			
Sí	5,095,467	2,332,337	2,763,130
No	3,110,713 (61.0%)	1,430,728 (61.3%)	1,679,985 (60.8%)
No lo ha utilizado	283,379 (5.6%)	73,101 (3.1%)	210,278 (7.6%)
	1,701,375 (33.4%)	828,508 (35.5%)	872,867 (31.6%)
seguro de auto?			
Sí	6,855,609	2,839,845	4,015,764
No	4,767,746 (69.5%)	1,828,657 (64.4%)	2,939,089 (73.2%)
No lo ha utilizado	344,096 (5.0%)	141,607 (5.0%)	202,489 (5.0%)
	1,743,767 (25.4%)	869,581 (30.6%)	874,186 (21.8%)
seguro personal contra accidentes?			
Sí	2,715,925	1,052,829	1,663,096
No	1,769,061 (65.1%)	638,018 (60.6%)	1,131,043 (68.0%)
No lo ha utilizado	107,893 (4.0%)	27,554 (2.6%)	80,339 (4.8%)
	838,971 (30.9%)	387,257 (36.8%)	451,714 (27.2%)
seguro de casa?			
Sí	2,317,456	972,472	1,344,984
No	1,002,350 (43.3%)	418,838 (43.1%)	583,512 (43.4%)
No lo ha utilizado	166,582 (7.2%)	37,279 (3.8%)	129,303 (9.6%)
	1,148,524 (49.6%)	516,355 (53.1%)	632,169 (47.0%)
seguro de educación?			
Sí	529,038	301,063	227,975
No	330,764 (62.5%)	152,649 (50.7%)	178,115 (78.1%)
No lo ha utilizado	4,507 (0.9%)	0 * (0.0%)*	4,507 (2.0%)
	193,767 (36.6%)	148,414 (49.3%)	45,353 (19.9%)
plan privado de retiro (no Afore)?			
Sí	522,731	201,818	320,913
No	314,881 (60.2%)	130,846 (64.8%)	184,035 (57.3%)
No lo ha utilizado	23,405 (4.5%)	12,391 (6.1%)	11,014 (3.4%)
	184,445 (35.3%)	58,581 (29.0%)	125,864 (39.2%)
seguro para su negocio o empresa?			
Sí	217,976	89,124	128,852
No	148,508 (68.1%)	57,408 (64.4%)	91,100 (70.7%)
No lo ha utilizado	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
	69,468 (31.9%)	31,716 (35.6%)	37,752 (29.3%)
Otro	211,413	90,924	120,489
Sí	114,785 (54.3%)	21,087 (23.2%)	93,698 (77.8%)
No	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No lo ha utilizado	96,628 (45.7%)	69,837 (76.8%)	26,791 (22.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.10 (continua)

¿Está satisfecho(a) con el servicio que la aseguradora le brinda con el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
seguro de vida?	10,640,174	4,905,226	5,734,948
Sí	5,087,228 (47.8%)	2,241,559 (45.7%)	2,845,669 (49.6%)
No	671,286 (6.3%)	286,959 (5.9%)	384,327 (6.7%)
No lo ha utilizado	4,881,660 (45.9%)	2,376,708 (48.5%)	2,504,952 (43.7%)
seguro de gastos médicos?	4,338,363	1,951,998	2,386,365
Sí	2,574,956 (59.4%)	1,165,230 (59.7%)	1,409,726 (59.1%)
No	272,017 (6.3%)	73,101 (3.7%)	198,916 (8.3%)
No lo ha utilizado	1,491,390 (34.4%)	713,667 (36.6%)	777,723 (32.6%)
seguro de auto?	5,941,941	2,468,253	3,473,688
Sí	4,106,628 (69.1%)	1,548,521 (62.7%)	2,558,107 (73.6%)
No	275,636 (4.6%)	117,935 (4.8%)	157,701 (4.5%)
No lo ha utilizado	1,559,677 (26.2%)	801,797 (32.5%)	757,880 (21.8%)
seguro personal contra accidentes?	2,392,613	956,243	1,436,370
Sí	1,583,121 (66.2%)	603,225 (63.1%)	979,896 (68.2%)
No	97,976 (4.1%)	27,554 (2.9%)	70,422 (4.9%)
No lo ha utilizado	711,516 (29.7%)	325,464 (34.0%)	386,052 (26.9%)
seguro de casa?	2,081,954	853,439	1,228,515
Sí	816,540 (39.2%)	325,487 (38.1%)	491,053 (40.0%)
No	158,230 (7.6%)	28,927 (3.4%)	129,303 (10.5%)
No lo ha utilizado	1,107,184 (53.2%)	499,025 (58.5%)	608,159 (49.5%)
seguro de educación?	438,590	238,111	200,479
Sí	290,599 (66.3%)	139,980 (58.8%)	150,619 (75.1%)
No	4,507 (1.0%)	0 * (0.0%)	4,507 (2.2%)
No lo ha utilizado	143,484 (32.7%)	98,131 (41.2%)	45,353 (22.6%)
plan privado de retiro (no Afore)?	476,889	176,920	299,978
Sí	293,750 (61.6%)	126,243 (71.4%)	167,507 (55.8%)
No	11,014 (2.3%)	0 * (0.0%)	11,014 (3.7%)
No lo ha utilizado	172,134 (36.1%)	50,677 (28.6%)	121,457 (40.5%)
seguro para su negocio o empresa?	182,689	89,124	93,565
Sí	120,976 (66.2%)	57,408 (64.4%)	63,568 (67.9%)
No	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)
No lo ha utilizado	61,713 (33.8%)	31,716 (35.6%)	29,997 (32.1%)
Otro	201,700	81,211	120,489
Sí	114,785 (56.9%)	21,087 (26.0%)	93,698 (77.8%)
No	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)
No lo ha utilizado	86,915 (43.1%)	60,124 (74.0%)	26,791 (22.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.10 (continua)

¿Está satisfecho(a) con el servicio que la aseguradora le brinda con el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
seguro de vida?			
Sí	3,431,742	1,556,751	1,874,991
No	1,299,592 (37.9%)	633,675 (40.7%)	665,917 (35.5%)
No lo ha utilizado	150,231 (4.4%)	107,587 (6.9%)	42,644 (2.3%)
seguro de gastos médicos?			
Sí	757,104	380,339	376,765
No	535,757 (70.8%)	265,498 (69.8%)	270,259 (71.7%)
No lo ha utilizado	11,362 (1.5%)	0 * (0.0%)*	11,362 (3.0%)
seguro de auto?			
Sí	1,981,919 (57.8%)	815,489 (52.4%)	1,166,430 (62.2%)
No	68,460 (7.5%)	23,672 (6.4%)	44,788 (8.3%)
No lo ha utilizado	661,118 (72.4%)	371,592	542,076
seguro personal contra accidentes?			
Sí	185,940 (57.5%)	34,793 (36.0%)	151,147 (66.7%)
No	9,917 (3.1%)	0 * (0.0%)*	9,917 (4.4%)
No lo ha utilizado	95,144 (27.7%)	61,793 (64.0%)	65,662 (29.0%)
seguro de casa?			
Sí	185,810 (78.9%)	93,351 (78.4%)	92,459 (79.4%)
No	8,352 (3.5%)	8,352 (7.0%)	0 * (0.0%)*
No lo ha utilizado	41,340 (17.6%)	17,330 (14.6%)	24,010 (20.6%)
seguro de educación?			
Sí	90,448	62,952	27,496
No	40,165 (44.4%)	12,669 (20.1%)	27,496 (100%)*
No lo ha utilizado	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
plan privado de retiro (no Afore)?			
Sí	12,391 (27.0%)	12,391 (49.8%)	0 * (0.0%)*
No	21,131 (46.1%)	4,603 (18.5%)	16,528 (78.9%)
No lo ha utilizado	12,311 (26.9%)	7,904 (31.7%)	4,407 (21.1%)
seguro para su negocio o empresa?			
Sí	35,287	0 *	35,287
No	27,532 (78.0%)	NA NA	27,532 (78.0%)
No lo ha utilizado	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	7,755 (22.0%)	NA NA	7,755 (22.0%)
Sí	9,713	9,713	0 *
No	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
No lo ha utilizado	9,713 (100%)*	9,713 (100%)*	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 7.11

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
seguro de vida?	821,517	394,546	426,971
No cumplieron las condiciones pactadas	208,965 (25.4%)	119,693 (30.3%)	89,272 (20.9%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	67,762 (8.2%)	11,586 (2.9%)	56,176 (13.2%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	23,014 (2.8%)	23,014 (5.8%)	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	262,134 (31.9%)	131,011 (33.2%)	131,123 (30.7%)
Es muy caro	24,999 (3.0%)	24,999 (6.3%)	0 * (0.0%)*
Otro	234,643 (28.6%)	84,243 (21.4%)	150,400 (35.2%)
seguro de gastos médicos?	283,379	73,101	210,278
No cumplieron las condiciones pactadas	90,954 (32.1%)	14,813 (20.3%)	76,141 (36.2%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	21,334 (7.5%)	21,334 (29.2%)	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	36,328 (12.8%)	23,165 (31.7%)	13,163 (6.3%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	127,293 (44.9%)	6,319 (8.6%)	120,974 (57.5%)
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	7,470 (2.6%)	7,470 (10.2%)	0 * (0.0%)*
seguro de auto?	344,096	141,607	202,489
No cumplieron las condiciones pactadas	62,688 (18.2%)	17,801 (12.6%)	44,887 (22.2%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	88,291 (25.7%)	34,806 (24.6%)	53,485 (26.4%)
Le atendieron mal	38,979 (11.3%)	12,643 (8.9%)	26,336 (13.0%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	6,702 (1.9%)	6,702 (4.7%)	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	25,435 (7.4%)	25,435 (18.0%)	0 * (0.0%)*
Es muy caro	27,464 (8.0%)	0 * (0.0%)*	27,464 (13.6%)
Otro	94,537 (27.5%)	44,220 (31.2%)	50,317 (24.8%)
seguro personal contra accidentes?	107,893	27,554	80,339
No cumplieron las condiciones pactadas	9,631 (8.9%)	0 * (0.0%)*	9,631 (12.0%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	22,228 (20.6%)	0 * (0.0%)*	22,228 (27.7%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	25,364 (23.5%)	15,447 (56.1%)	9,917 (12.3%)
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	50,670 (47.0%)	12,107 (43.9%)	38,563 (48.0%)
seguro de casa?	166,582	37,279	129,303
No cumplieron las condiciones pactadas	71,960 (43.2%)	24,783 (66.5%)	47,177 (36.5%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	57,060 (34.3%)	0 * (0.0%)*	57,060 (44.1%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	33,418 (20.1%)	8,352 (22.4%)	25,066 (19.4%)
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	4,144 (2.5%)	4,144 (11.1%)	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.11 (continua)

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el
(RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	18,876,834	8,880,937	9,995,897
seguro de educación?	4,507	0 *	4,507
No cumplieron las condiciones pactadas	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Es muy caro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	4,507 (100%)*	NA NA	4,507 (100%)*
plan privado de retiro (no Afore)?	23,405	12,391	11,014
No cumplieron las condiciones pactadas	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	11,014 (47.1%)	0 * (0.0%)*	11,014 (100%)*
No le explicaron bien	4,039 (17.3%)	4,039 (32.6%)	0 * (0.0%)*
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	8,352 (35.7%)	8,352 (67.4%)	0 * (0.0%)*
seguro para su negocio o empresa?	0 *	0 *	0 *
No cumplieron las condiciones pactadas	NA NA	NA NA	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	NA NA	NA NA	NA NA
Le atendieron mal	NA NA	NA NA	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	NA NA	NA NA	NA NA
No le explicaron bien	NA NA	NA NA	NA NA
Es muy caro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	0 *	0 *	0 *
No cumplieron las condiciones pactadas	NA NA	NA NA	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	NA NA	NA NA	NA NA
Le atendieron mal	NA NA	NA NA	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	NA NA	NA NA	NA NA
No le explicaron bien	NA NA	NA NA	NA NA
Es muy caro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	NA NA	NA NA	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 7.11 (continua)

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
seguro de vida?	671,286	286,959	384,327
No cumplieron las condiciones pactadas	148,905 (22.2%)	64,040 (22.3%)	84,865 (22.1%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	67,762 (10.1%)	11,586 (4.0%)	56,176 (14.6%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	14,970 (2.2%)	14,970 (5.2%)	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	207,947 (31.0%)	95,651 (33.3%)	112,296 (29.2%)
Es muy caro	16,469 (2.5%)	16,469 (5.7%)	0 * (0.0%)*
Otro	215,233 (32.1%)	84,243 (29.4%)	130,990 (34.1%)
seguro de gastos médicos?	272,017	73,101	198,916
No cumplieron las condiciones pactadas	79,592 (29.3%)	14,813 (20.3%)	64,779 (32.6%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	21,334 (7.8%)	21,334 (29.2%)	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	36,328 (13.4%)	23,165 (31.7%)	13,163 (6.6%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	127,293 (46.8%)	6,319 (8.6%)	120,974 (60.8%)
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	7,470 (2.7%)	7,470 (10.2%)	0 * (0.0%)*
seguro de auto?	275,636	117,935	157,701
No cumplieron las condiciones pactadas	54,158 (19.6%)	17,801 (15.1%)	36,357 (23.1%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	60,385 (21.9%)	34,806 (29.5%)	25,579 (16.2%)
Le atendieron mal	30,627 (11.1%)	12,643 (10.7%)	17,984 (11.4%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	15,447 (5.6%)	15,447 (13.1%)	0 * (0.0%)*
Es muy caro	27,464 (10.0%)	0 * (0.0%)*	27,464 (17.4%)
Otro	87,555 (31.8%)	37,238 (31.6%)	50,317 (31.9%)
seguro personal contra accidentes?	97,976	27,554	70,422
No cumplieron las condiciones pactadas	9,631 (9.8%)	0 * (0.0%)*	9,631 (13.7%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	22,228 (22.7%)	0 * (0.0%)*	22,228 (31.6%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	15,447 (15.8%)	15,447 (56.1%)	0 * (0.0%)*
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	50,670 (51.7%)	12,107 (43.9%)	38,563 (54.8%)
seguro de casa?	158,230	28,927	129,303
No cumplieron las condiciones pactadas	71,960 (45.5%)	24,783 (85.7%)	47,177 (36.5%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	57,060 (36.1%)	0 * (0.0%)*	57,060 (44.1%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	25,066 (15.8%)	0 * (0.0%)*	25,066 (19.4%)
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	4,144 (2.6%)	4,144 (14.3%)	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 7.11 (continua)

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el
(RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,846,399	6,969,918	7,876,481
seguro de educación?	4,507	0 *	4,507
No cumplieron las condiciones pactadas	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Es muy caro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	4,507 (100%)*	NA NA	4,507 (100%)*
plan privado de retiro (no Afore)?	11,014	0 *	11,014
No cumplieron las condiciones pactadas	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	11,014 (100%)*	NA NA	11,014 (100%)*
No le explicaron bien	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Es muy caro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
seguro para su negocio o empresa?	0 *	0 *	0 *
No cumplieron las condiciones pactadas	NA NA	NA NA	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	NA NA	NA NA	NA NA
Le atendieron mal	NA NA	NA NA	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	NA NA	NA NA	NA NA
No le explicaron bien	NA NA	NA NA	NA NA
Es muy caro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	0 *	0 *	0 *
No cumplieron las condiciones pactadas	NA NA	NA NA	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	NA NA	NA NA	NA NA
Le atendieron mal	NA NA	NA NA	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	NA NA	NA NA	NA NA
No le explicaron bien	NA NA	NA NA	NA NA
Es muy caro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	NA NA	NA NA	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 7.11 (continua)

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el (RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
seguro de vida?			
No cumplieron las condiciones pactadas	150,231	107,587	42,644
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	60,060 (40.0%)	55,653 (51.7%)	4,407 (10.3%)
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	8,044 (5.4%)	8,044 (7.5%)	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	54,187 (36.1%)	35,360 (32.9%)	18,827 (44.1%)
Es muy caro	8,530 (5.7%)	8,530 (7.9%)	0 * (0.0%)*
Otro	19,410 (12.9%)	0 * (0.0%)*	19,410 (45.5%)
seguro de gastos médicos?			
No cumplieron las condiciones pactadas	11,362	0 *	11,362
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	11,362 (100%)	NA NA	11,362 (100%)*
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Es muy caro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
seguro de auto?			
No cumplieron las condiciones pactadas	68,460	23,672	44,788
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	8,530 (12.5%)	0 * (0.0%)*	8,530 (19.0%)
Le atendieron mal	27,906 (40.8%)	0 * (0.0%)*	27,906 (62.3%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	8,352 (12.2%)	0 * (0.0%)*	8,352 (18.6%)
No le explicaron bien	6,702 (9.8%)	6,702 (28.3%)	0 * (0.0%)*
Es muy caro	9,988 (14.6%)	9,988 (42.2%)	0 * (0.0%)*
Otro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
6,982 (10.2%)	6,982 (29.5%)	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
seguro personal contra accidentes?			
No cumplieron las condiciones pactadas	9,917	0 *	9,917
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
No le explicaron bien	9,917 (100%)	NA NA	9,917 (100%)
Es muy caro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Otro	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
seguro de casa?			
No cumplieron las condiciones pactadas	8,352	8,352	0 *
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
No le explicaron bien	8,352 (100%)*	8,352 (100%)*	NA NA
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Otro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 7.11 (continua)

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el
(RESPUESTA EN 7.6)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,030,435	1,911,019	2,119,416
seguro de educación?	0 *	0 *	0 *
No cumplieron las condiciones pactadas	NA NA	NA NA	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	NA NA	NA NA	NA NA
Le atendieron mal	NA NA	NA NA	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	NA NA	NA NA	NA NA
No le explicaron bien	NA NA	NA NA	NA NA
Es muy caro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	NA NA	NA NA	NA NA
plan privado de retiro (no Afore)?	12,391	12,391	0 *
No cumplieron las condiciones pactadas	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Le atendieron mal	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
No le explicaron bien	4,039 (32.6%)	4,039 (32.6%)	NA NA
Es muy caro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Otro	8,352 (67.4%)	8,352 (67.4%)	NA NA
seguro para su negocio o empresa?	0 *	NA	0 *
No cumplieron las condiciones pactadas	NA NA	NA NA	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	NA NA	NA NA	NA NA
Le atendieron mal	NA NA	NA NA	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	NA NA	NA NA	NA NA
No le explicaron bien	NA NA	NA NA	NA NA
Es muy caro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	0 *	0 *	NA
No cumplieron las condiciones pactadas	NA NA	NA NA	NA NA
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	NA NA	NA NA	NA NA
Le atendieron mal	NA NA	NA NA	NA NA
No le reembolsaron el dinero que esperaba	NA NA	NA NA	NA NA
No le explicaron bien	NA NA	NA NA	NA NA
Es muy caro	NA NA	NA NA	NA NA
Otro	NA NA	NA NA	NA NA

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Cuenta de ahorro para el retiro

Las preguntas de esta sección tienen por objetivo conocer cuántas personas tienen una cuenta de ahorro para el retiro, así como identificar las barreras para tener una cuenta que les permita hacer frente a sus necesidades financieras al momento de retirarse de la vida laboral.

A los adultos que ya son clientes de alguna Afore, se les cuestiona si realizan aportaciones voluntarias a su cuenta y se identifican las razones por las que no lo hacen.

Con la finalidad de medir el nivel de calidad ofrecida por las Afores, se indaga si los usuarios reciben sus estados de cuenta de forma regular, si están satisfechos con la atención recibida y, en caso contrario, las razones por las que no se sienten satisfechos con el servicio.



Pregunta 8.1

¿Usted tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	31,341,581 (41.2%)	13,159,074 (32.9%)	18,182,507 (50.3%)
No	39,930,917 (52.4%)	24,550,485 (61.3%)	15,380,432 (42.6%)
No sabe	4,884,590 (6.4%)	2,318,013 (5.8%)	2,566,577 (7.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	24,599,626 (49.8%)	10,765,798 (40.6%)	13,833,828 (60.4%)
No	22,795,860 (46.1%)	14,731,476 (55.6%)	8,064,384 (35.2%)
No sabe	2,015,149 (4.1%)	1,012,174 (3.8%)	1,002,975 (4.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	6,741,955 (25.2%)	2,393,276 (17.7%)	4,348,679 (32.9%)
No	17,135,057 (64.1%)	9,819,009 (72.6%)	7,316,048 (55.3%)
No sabe	2,869,441 (10.7%)	1,305,839 (9.7%)	1,563,602 (11.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 8.2

¿Por qué no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	39,930,917	24,550,485	15,380,432
No le interesa	2,499,963 (6.3%)	1,271,695 (5.2%)	1,228,268 (8.0%)
No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro	8,675,500 (21.7%)	4,647,382 (18.9%)	4,028,118 (26.2%)
Sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)	333,357 (0.8%)	198,804 (0.8%)	134,553 (0.9%)
Las Afores le dan desconfianza	504,764 (1.3%)	153,280 (0.6%)	351,484 (2.3%)
Piensa que no le conviene	470,410 (1.2%)	210,482 (0.9%)	259,928 (1.7%)
No sabe cómo tramitarla	3,629,280 (9.1%)	2,221,514 (9.0%)	1,407,766 (9.2%)
No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar	3,990,493 (10.0%)	2,215,546 (9.0%)	1,774,947 (11.5%)
No trabaja	13,533,912 (33.9%)	10,762,240 (43.8%)	2,771,672 (18.0%)
Otro	6,293,238 (15.8%)	2,869,542 (11.7%)	3,423,696 (22.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	22,795,860	14,731,476	8,064,384
No le interesa	1,686,989 (7.4%)	898,061 (6.1%)	788,928 (9.8%)
No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro	3,019,187 (13.2%)	1,794,544 (12.2%)	1,224,643 (15.2%)
Sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)	281,566 (1.2%)	186,115 (1.3%)	95,451 (1.2%)
Las Afores le dan desconfianza	302,334 (1.3%)	95,448 (0.6%)	206,886 (2.6%)
Piensa que no le conviene	321,188 (1.4%)	152,656 (1.0%)	168,532 (2.1%)
No sabe cómo tramitarla	2,388,629 (10.5%)	1,618,900 (11.0%)	769,729 (9.5%)
No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar	1,779,882 (7.8%)	1,042,552 (7.1%)	737,330 (9.1%)
No trabaja	8,780,670 (38.5%)	6,951,000 (47.2%)	1,829,670 (22.7%)
Otro	4,235,415 (18.6%)	1,992,200 (13.5%)	2,243,215 (27.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	17,135,057	9,819,009	7,316,048
No le interesa	812,974 (4.7%)	373,634 (3.8%)	439,340 (6.0%)
No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro	5,656,313 (33.0%)	2,852,838 (29.1%)	2,803,475 (38.3%)
Sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)	51,791 (0.3%)	12,689 (0.1%)	39,102 (0.5%)
Las Afores le dan desconfianza	202,430 (1.2%)	57,832 (0.6%)	144,598 (2.0%)
Piensa que no le conviene	149,222 (0.9%)	57,826 (0.6%)	91,396 (1.2%)
No sabe cómo tramitarla	1,240,651 (7.2%)	602,614 (6.1%)	638,037 (8.7%)
No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar	2,210,611 (12.9%)	1,172,994 (11.9%)	1,037,617 (14.2%)
No trabaja	4,753,242 (27.7%)	3,811,240 (38.8%)	942,002 (12.9%)
Otro	2,057,823 (12.0%)	877,342 (8.9%)	1,180,481 (16.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Población que sabe en qué Afore se encuentra registrado(a).

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,341,581	13,159,074	18,182,507
Sí	25,107,594 (80.1%)	10,622,028 (80.7%)	14,485,566 (79.7%)
No	6,233,987 (19.9%)	2,537,046 (19.3%)	3,696,941 (20.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,599,626	10,765,798	13,833,828
Sí	20,192,062 (82.1%)	8,824,818 (82.0%)	11,367,244 (82.2%)
No	4,407,564 (17.9%)	1,940,980 (18.0%)	2,466,584 (17.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,741,955	2,393,276	4,348,679
Sí	4,915,532 (72.9%)	1,797,210 (75.1%)	3,118,322 (71.7%)
No	1,826,423 (27.1%)	596,066 (24.9%)	1,230,357 (28.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 8.3

¿En qué Afore se encuentra registrado(a)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,341,581	13,159,074	18,182,507
Banorte-Siglo XXI	5,180,420 (16.5%)	2,246,581 (17.1%)	2,933,839 (16.1%)
Banamex	4,354,067 (13.9%)	1,972,992 (15.0%)	2,381,075 (13.1%)
Coppel	4,754,738 (15.2%)	2,065,568 (15.7%)	2,689,170 (14.8%)
Sura	1,430,654 (4.6%)	561,378 (4.3%)	869,276 (4.8%)
Profuturo	1,548,002 (4.9%)	635,401 (4.8%)	912,601 (5.0%)
Principal	578,852 (1.8%)	229,142 (1.7%)	349,710 (1.9%)
PensionISSSTE	1,189,554 (3.8%)	645,364 (4.9%)	544,190 (3.0%)
Otro	6,071,307 (19.4%)	2,265,602 (17.2%)	3,805,705 (20.9%)
No sabe	6,233,987 (19.9%)	2,537,046 (19.3%)	3,696,941 (20.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,599,626	10,765,798	13,833,828
Banorte-Siglo XXI	4,511,764 (18.3%)	2,030,736 (18.9%)	2,481,028 (17.9%)
Banamex	3,356,822 (13.6%)	1,497,977 (13.9%)	1,858,845 (13.4%)
Coppel	3,331,645 (13.5%)	1,593,753 (14.8%)	1,737,892 (12.6%)
Sura	1,277,557 (5.2%)	486,009 (4.5%)	791,548 (5.7%)
Profuturo	1,283,793 (5.2%)	534,935 (5.0%)	748,858 (5.4%)
Principal	532,570 (2.2%)	223,595 (2.1%)	308,975 (2.2%)
PensionISSSTE	1,005,663 (4.1%)	548,014 (5.1%)	457,649 (3.3%)
Otro	4,892,248 (19.9%)	1,909,799 (17.7%)	2,982,449 (21.6%)
No sabe	4,407,564 (17.9%)	1,940,980 (18.0%)	2,466,584 (17.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,741,955	2,393,276	4,348,679
Banorte-Siglo XXI	668,656 (9.9%)	215,845 (9.0%)	452,811 (10.4%)
Banamex	997,245 (14.8%)	475,015 (19.8%)	522,230 (12.0%)
Coppel	1,423,093 (21.1%)	471,815 (19.7%)	951,278 (21.9%)
Sura	153,097 (2.3%)	75,369 (3.1%)	77,728 (1.8%)
Profuturo	264,209 (3.9%)	100,466 (4.2%)	163,743 (3.8%)
Principal	46,282 (0.7%)	5,547 (0.2%)	40,735 (0.9%)
PensionISSSTE	183,891 (2.7%)	97,350 (4.1%)	86,541 (2.0%)
Otro	1,179,059 (17.5%)	355,803 (14.9%)	823,256 (18.9%)
No sabe	1,826,423 (27.1%)	596,066 (24.9%)	1,230,357 (26.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 8.4

¿Usted realiza aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	25,107,594	10,622,028	14,485,566
Sí	1,059,688 (4.2%)	427,333 (4.0%)	632,355 (4.4%)
No	24,047,906 (95.8%)	10,194,695 (96.0%)	13,853,211 (95.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,192,062	8,824,818	11,367,244
Sí	855,403 (4.2%)	392,747 (4.5%)	462,656 (4.1%)
No	19,336,659 (95.8%)	8,432,071 (95.5%)	10,904,588 (95.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,915,532	1,797,210	3,118,322
Sí	204,285 (4.2%)	34,586 (1.9%)	169,699 (5.4%)
No	4,711,247 (95.8%)	1,762,624 (98.1%)	2,948,623 (94.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 8.5

¿Por qué no hace aportaciones voluntarias?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	24,047,906	10,194,695	13,853,211
No le queda dinero para ahorrar	11,294,269 (47.0%)	4,650,682 (45.6%)	6,643,587 (48.0%)
No sabe cómo hacerlo	3,976,725 (16.5%)	1,810,433 (17.8%)	2,166,292 (15.6%)
Ahorra de otra forma	1,896,461 (7.9%)	789,561 (7.7%)	1,106,900 (8.0%)
Desconoce las ventajas	2,226,129 (9.3%)	1,022,792 (10.0%)	1,203,337 (8.7%)
No confía en las Afores	1,749,465 (7.3%)	764,983 (7.5%)	984,482 (7.1%)
Otro	2,904,857 (12.1%)	1,156,244 (11.3%)	1,748,613 (12.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,336,659	8,432,071	10,904,588
No le queda dinero para ahorrar	8,896,513 (46.0%)	3,907,633 (46.3%)	4,988,880 (45.8%)
No sabe cómo hacerlo	3,033,173 (15.7%)	1,428,797 (16.9%)	1,604,376 (14.7%)
Ahorra de otra forma	1,695,354 (8.8%)	754,909 (9.0%)	940,445 (8.6%)
Desconoce las ventajas	1,817,534 (9.4%)	866,408 (10.3%)	951,126 (8.7%)
No confía en las Afores	1,521,763 (7.9%)	616,646 (7.3%)	905,117 (8.3%)
Otro	2,372,322 (12.3%)	857,678 (10.2%)	1,514,644 (13.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,711,247	1,762,624	2,948,623
No le queda dinero para ahorrar	2,397,756 (50.9%)	743,049 (42.2%)	1,654,707 (56.1%)
No sabe cómo hacerlo	943,552 (20.0%)	381,636 (21.7%)	561,916 (19.1%)
Ahorra de otra forma	201,107 (4.3%)	34,652 (2.0%)	166,455 (5.6%)
Desconoce las ventajas	408,595 (8.7%)	156,384 (8.9%)	252,211 (8.6%)
No confía en las Afores	227,702 (4.8%)	148,337 (8.4%)	79,365 (2.7%)
Otro	532,535 (11.3%)	298,566 (16.9%)	233,969 (7.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 8.6

¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	25,107,594	10,622,028	14,485,566
Sí	16,280,472 (64.8%)	6,934,568 (65.3%)	9,345,904 (64.5%)
No	8,827,122 (35.2%)	3,687,460 (34.7%)	5,139,662 (35.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,192,062	8,824,818	11,367,244
Sí	14,144,030 (70.0%)	6,153,994 (69.7%)	7,990,036 (70.3%)
No	6,048,032 (30.0%)	2,670,824 (30.3%)	3,377,208 (29.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,915,532	1,797,210	3,118,322
Sí	2,136,442 (43.5%)	780,574 (43.4%)	1,355,868 (43.5%)
No	2,779,090 (56.5%)	1,016,636 (56.6%)	1,762,454 (56.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 8.7

¿Está satisfecho(a) con la atención de su Afore?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	25,107,594	10,622,028	14,485,566
Sí	15,095,504 (60.1%)	6,499,338 (61.2%)	8,596,166 (59.3%)
No	5,293,440 (21.1%)	2,072,724 (19.5%)	3,220,716 (22.2%)
No lo ha utilizado	4,718,650 (18.8%)	2,049,966 (19.3%)	2,668,684 (18.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,192,062	8,824,818	11,367,244
Sí	12,444,271 (61.6%)	5,505,138 (62.4%)	6,939,133 (61.0%)
No	4,076,731 (20.2%)	1,645,328 (18.6%)	2,431,403 (21.4%)
No lo ha utilizado	3,671,060 (18.2%)	1,674,352 (19.0%)	1,996,708 (17.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,915,532	1,797,210	3,118,322
Sí	2,651,233 (53.9%)	994,200 (55.3%)	1,657,033 (53.1%)
No	1,216,709 (24.8%)	427,396 (23.8%)	789,313 (25.3%)
No lo ha utilizado	1,047,590 (21.3%)	375,614 (20.9%)	671,976 (21.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 8.8

¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecho(a)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,293,440	2,072,724	3,220,716
Comisiones altas	139,168 (2.6%)	5,449 (0.3%)	133,719 (4.2%)
Bajos rendimientos	777,656 (14.7%)	390,236 (18.8%)	387,420 (12.0%)
Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	273,571 (5.2%)	161,622 (7.8%)	111,949 (3.5%)
Mal servicio	3,103,336 (58.6%)	1,186,680 (57.3%)	1,916,656 (59.5%)
La sucursal le queda lejos o no hay	79,197 (1.5%)	29,296 (1.4%)	49,901 (1.5%)
Otro	920,512 (17.4%)	299,441 (14.4%)	621,071 (19.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,076,731	1,645,328	2,431,403
Comisiones altas	139,168 (3.4%)	5,449 (0.3%)	133,719 (5.5%)
Bajos rendimientos	619,267 (15.2%)	281,165 (17.1%)	338,102 (13.9%)
Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	273,571 (6.7%)	161,622 (9.8%)	111,949 (4.6%)
Mal servicio	2,359,413 (57.9%)	915,531 (55.6%)	1,443,882 (59.4%)
La sucursal le queda lejos o no hay	66,121 (1.6%)	29,296 (1.8%)	36,825 (1.5%)
Otro	619,191 (15.2%)	252,265 (15.3%)	366,926 (15.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,216,709	427,396	789,313
Comisiones altas	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Bajos rendimientos	158,389 (13.0%)	109,071 (25.5%)	49,318 (6.2%)
Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Mal servicio	743,923 (61.1%)	271,149 (63.4%)	472,774 (59.9%)
La sucursal le queda lejos o no hay	13,076 (1.1%)	0 * (0.0%)*	13,076 (1.7%)
Otro	301,321 (24.8%)	47,176 (11.0%)	254,145 (32.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

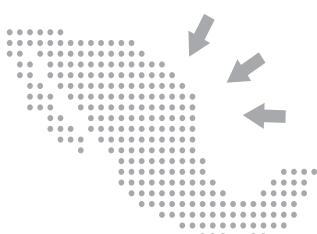
* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Remesas internacionales

Esta breve sección permite saber el número de personas que reciben remesas de familiares, amigos o conocidos que viven en el extranjero. También se identifica el medio más utilizado para enviar recursos, es decir, si es un medio electrónico o en efectivo, lo cual permitirá estimar el potencial actual para la adopción de nuevos mecanismos para el envío y recepción de dinero, como por ejemplo, a través de servicios financieros móviles o transferencias electrónicas.

También se pretende conocer el destino o el uso del dinero que se recibe a través de las remesas e identificar a aquellas personas que ahoran parte de esos recursos.

Por último, se cuestiona sobre el gasto erogado y el tiempo destinado para ir a cobrar el dinero a los diferentes canales.



Pregunta 9.1

¿Usted tiene familiares o conocidos que viven en otro país?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	37,410,090 (49.1%)	19,300,320 (48.2%)	18,109,770 (50.1%)
No	38,746,998 (50.9%)	20,727,252 (51.8%)	18,019,746 (49.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	24,288,397 (49.2%)	12,873,737 (48.6%)	11,414,660 (49.8%)
No	25,122,238 (50.8%)	13,635,711 (51.4%)	11,486,527 (50.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	13,121,693 (49.1%)	6,426,583 (47.5%)	6,695,110 (50.6%)
No	13,624,760 (50.9%)	7,091,541 (52.5%)	6,533,219 (49.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 9.2

En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿usted ha recibido dinero de familiares o conocidos que viven en otro país?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	37,410,090	19,300,320	18,109,770
Sí	6,488,872 (17.3%)	4,066,663 (21.1%)	2,422,209 (13.4%)
No	30,921,218 (82.7%)	15,233,657 (78.9%)	15,687,561 (86.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,288,397	12,873,737	11,414,660
Sí	3,529,090 (14.5%)	2,349,657 (18.3%)	1,179,433 (10.3%)
No	20,759,307 (85.5%)	10,524,080 (81.7%)	10,235,227 (89.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	13,121,693	6,426,583	6,695,110
Sí	2,959,782 (22.6%)	1,717,006 (26.7%)	1,242,776 (18.6%)
No	10,161,911 (77.4%)	4,709,577 (73.3%)	5,452,334 (81.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 9.3

¿De qué forma o por qué medio acostumbra recibir el dinero que le envían?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	6,488,872	4,066,663	2,422,209
Remesadora (Western Union, Money Gram, etc.)	1,727,037 (26.6%)	1,035,319 (25.5%)	691,718 (28.6%)
Tiendas (Coppel, Elektra, Famsa)	2,384,725 (36.8%)	1,601,026 (39.4%)	783,699 (32.4%)
En una cuenta bancaria	615,958 (9.5%)	404,652 (10.0%)	211,306 (8.7%)
Familiar o conocido(a)	410,494 (6.3%)	251,416 (6.2%)	159,078 (6.6%)
En una sucursal bancaria (orden de pago o cheque)	889,078 (13.7%)	556,158 (13.7%)	332,920 (13.7%)
Telecomm o Sepomex	377,086 (5.8%)	255,219 (6.3%)	121,867 (5.0%)
Supermercado	169,166 (2.6%)	83,649 (2.1%)	85,517 (3.5%)
Transferencia electrónica	154,296 (2.4%)	71,845 (1.8%)	82,451 (3.4%)
Otro	347,145 (5.3%)	191,743 (4.7%)	155,402 (6.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,529,090	2,349,657	1,179,433
Remesadora (Western Union, Money Gram, etc.)	1,139,201 (32.3%)	743,968 (31.7%)	395,233 (33.5%)
Tiendas (Coppel, Elektra, Famsa)	1,299,146 (36.8%)	943,444 (40.2%)	355,702 (30.2%)
En una cuenta bancaria	452,476 (12.8%)	287,795 (12.2%)	164,681 (14.0%)
Familiar o conocido(a)	188,507 (5.3%)	120,970 (5.1%)	67,537 (5.7%)
En una sucursal bancaria (orden de pago o cheque)	329,593 (9.3%)	237,372 (10.1%)	92,221 (7.8%)
Telecomm o Sepomex	73,009 (2.1%)	61,433 (2.6%)	11,576 (1.0%)
Supermercado	152,462 (4.3%)	66,945 (2.8%)	85,517 (7.3%)
Transferencia electrónica	126,069 (3.6%)	55,815 (2.4%)	70,254 (6.0%)
Otro	146,262 (4.1%)	91,640 (3.9%)	54,622 (4.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,959,782	1,717,006	1,242,776
Remesadora (Western Union, Money Gram, etc.)	587,836 (19.9%)	291,351 (17.0%)	296,485 (23.9%)
Tiendas (Coppel, Elektra, Famsa)	1,085,579 (36.7%)	657,582 (38.3%)	427,997 (34.4%)
En una cuenta bancaria	163,482 (5.5%)	116,857 (6.8%)	46,625 (3.8%)
Familiar o conocido(a)	221,987 (7.5%)	130,446 (7.6%)	91,541 (7.4%)
En una sucursal bancaria (orden de pago o cheque)	559,485 (18.9%)	318,786 (18.6%)	240,699 (19.4%)
Telecomm o Sepomex	304,077 (10.3%)	193,786 (11.3%)	110,291 (8.9%)
Supermercado	16,704 (0.6%)	16,704 (1.0%)	0 * (0.0%)*
Transferencia electrónica	28,227 (1.0%)	16,030 (0.9%)	12,197 (1.0%)
Otro	200,883 (6.8%)	100,103 (5.8%)	100,780 (8.1%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 9.4

¿Para qué utiliza el dinero que recibe?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	6,488,872	4,066,663	2,422,209
Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto	1,648,745 (25.4%)	1,112,675 (27.4%)	536,070 (22.1%)
Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa	318,692 (4.9%)	212,420 (5.2%)	106,272 (4.4%)
Comprar algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.)	134,170 (2.1%)	55,725 (1.4%)	78,445 (3.2%)
Educación de los hijos	459,569 (7.1%)	317,418 (7.8%)	142,151 (5.9%)
Invertir en el negocio	161,686 (2.5%)	34,847 (0.9%)	126,839 (5.2%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	3,850,959 (59.3%)	2,385,876 (58.7%)	1,465,083 (60.5%)
Pagar deudas	287,445 (4.4%)	173,749 (4.3%)	113,696 (4.7%)
Otro	659,514 (10.2%)	437,631 (10.8%)	221,883 (9.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,529,090	2,349,657	1,179,433
Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto	962,511 (27.3%)	727,717 (31.0%)	234,794 (19.9%)
Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa	143,868 (4.1%)	79,705 (3.4%)	64,163 (5.4%)
Comprar algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.)	82,187 (2.3%)	31,848 (1.4%)	50,339 (4.3%)
Educación de los hijos	291,232 (8.3%)	198,683 (8.5%)	92,549 (7.8%)
Invertir en el negocio	49,878 (1.4%)	12,148 (0.5%)	37,730 (3.2%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	1,873,812 (53.1%)	1,226,519 (52.2%)	647,293 (54.9%)
Pagar deudas	175,887 (5.0%)	89,786 (3.8%)	86,101 (7.3%)
Otro	383,641 (10.9%)	262,138 (11.2%)	121,503 (10.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,959,782	1,717,006	1,242,776
Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto	686,234 (23.2%)	384,958 (22.4%)	301,276 (24.2%)
Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa	174,824 (5.9%)	132,715 (7.7%)	42,109 (3.4%)
Comprar algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.)	51,983 (1.8%)	23,877 (1.4%)	28,106 (2.3%)
Educación de los hijos	168,337 (5.7%)	118,735 (6.9%)	49,602 (4.0%)
Invertir en el negocio	111,808 (3.8%)	22,699 (1.3%)	89,109 (7.2%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	1,977,147 (66.8%)	1,159,357 (67.5%)	817,790 (65.8%)
Pagar deudas	111,558 (3.8%)	83,963 (4.9%)	27,595 (2.2%)
Otro	275,873 (9.3%)	175,493 (10.2%)	100,380 (8.1%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 9.5

El dinero que recibe, ¿lo maneja...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	6,488,872	4,066,663	2,422,209
en efectivo?	6,104,377 (94.1%)	3,837,711 (94.4%)	2,266,666 (93.6%)
en una cuenta?	378,500 (5.8%)	222,957 (5.5%)	155,543 (6.4%)
Otro	5,995 (0.1%)	5,995 (0.1%)	0 * (0.0%)*
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,529,090	2,349,657	1,179,433
en efectivo?	3,252,366 (92.2%)	2,187,827 (93.1%)	1,064,539 (90.3%)
en una cuenta?	270,729 (7.7%)	155,835 (6.6%)	114,894 (9.7%)
Otro	5,995 (0.2%)	5,995 (0.3%)	0 * (0.0%)*
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,959,782	1,717,006	1,242,776
en efectivo?	2,852,011 (96.4%)	1,649,884 (96.1%)	1,202,127 (96.7%)
en una cuenta?	107,771 (3.6%)	67,122 (3.9%)	40,649 (3.3%)
Otro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 9.6

Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a donde recibe su dinero?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	6,488,872	4,066,663	2,422,209
No gasta	1,508,314 (23.2%)	976,563 (24.0%)	531,751 (22.0%)
De 1 a 50 pesos	3,464,081 (53.4%)	2,206,094 (54.2%)	1,257,987 (51.9%)
De 51 a 100 pesos	958,348 (14.8%)	549,971 (13.5%)	408,377 (16.9%)
Más de 100 pesos	464,483 (7.2%)	293,853 (7.2%)	170,630 (7.0%)
No sabe	93,646 (1.4%)	40,182 (1.0%)	53,464 (2.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,529,090	2,349,657	1,179,433
No gasta	1,016,996 (28.8%)	711,832 (30.3%)	305,164 (25.9%)
De 1 a 50 pesos	2,202,024 (62.4%)	1,441,858 (61.4%)	760,166 (64.5%)
De 51 a 100 pesos	203,653 (5.8%)	126,584 (5.4%)	77,069 (6.5%)
Más de 100 pesos	44,909 (1.3%)	44,909 (1.9%)	0 (0.0%)
No sabe	61,508 (1.7%)	24,474 (1.0%)	37,034 (3.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,959,782	1,717,006	1,242,776
No gasta	491,318 (16.6%)	264,731 (15.4%)	226,587 (18.2%)
De 1 a 50 pesos	1,262,057 (42.6%)	764,236 (44.5%)	497,821 (40.1%)
De 51 a 100 pesos	754,695 (25.5%)	423,387 (24.7%)	331,308 (26.7%)
Más de 100 pesos	419,574 (14.2%)	248,944 (14.5%)	170,630 (13.7%)
No sabe	32,138 (1.1%)	15,708 (0.9%)	16,430 (1.3%)

Pregunta 9.7

¿A cuánto tiempo le queda el lugar donde recibe su dinero?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	6,488,872	4,066,663	2,422,209
Menos de 10 minutos	1,022,542 (15.8%)	554,993 (13.6%)	467,549 (19.3%)
De 10 a 30 minutos	3,921,017 (60.4%)	2,384,285 (58.6%)	1,536,732 (63.4%)
De 31 a 60 minutos	1,173,960 (18.1%)	896,179 (22.0%)	277,781 (11.5%)
Más de 1 hora	367,762 (5.7%)	227,615 (5.6%)	140,147 (5.8%)
No sabe	3,591 (0.1%)	3,591 (0.1%)	0 (0.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,529,090	2,349,657	1,179,433
Menos de 10 minutos	749,631 (21.2%)	423,551 (18.0%)	326,080 (27.6%)
De 10 a 30 minutos	2,225,702 (63.1%)	1,483,064 (63.1%)	742,638 (63.0%)
De 31 a 60 minutos	475,966 (13.5%)	379,729 (16.2%)	96,237 (8.2%)
Más de 1 hora	77,791 (2.2%)	63,313 (2.7%)	14,478 (1.2%)
No sabe	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,959,782	1,717,006	1,242,776
Menos de 10 minutos	272,911 (9.2%)	131,442 (7.7%)	141,469 (11.4%)
De 10 a 30 minutos	1,695,315 (57.3%)	901,221 (52.5%)	794,094 (63.9%)
De 31 a 60 minutos	697,994 (23.6%)	516,450 (30.1%)	181,544 (14.6%)
Más de 1 hora	289,971 (9.8%)	164,302 (9.6%)	125,669 (10.1%)
No sabe	3,591 (0.1%)	3,591 (0.2%)	0 (0.0%)

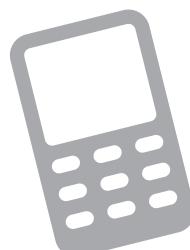
Uso de canales financieros

En esta sección se busca identificar la utilización de los canales de acceso a los servicios financieros, las operaciones que se realizan más frecuentemente en cada uno de ellos, así como la satisfacción con el servicio que prestan.

Adicionalmente, se pretende estimar el tiempo de traslado a estos canales y el dinero erogado, con la finalidad de conocer el impacto que tiene la existencia de infraestructura financiera cerca de las localidades.

Asimismo, se identifica si los obstáculos o barreras que enfrentan las personas para acceder a los productos y servicios financieros tienen relación con la lejanía de estos puntos, o bien, por otras razones de preferencia.

En general, esta sección es relevante para analizar las condiciones que guarda el país referente a la infraestructura financiera.



Pregunta 10.1

En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	29,941,599 (39.3%)	15,203,116 (38.0%)	14,738,483 (40.8%)
No	46,215,489 (60.7%)	24,824,456 (62.0%)	21,391,033 (59.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	22,656,916 (45.9%)	11,398,904 (43.0%)	11,258,012 (49.2%)
No	26,753,719 (54.1%)	15,110,544 (57.0%)	11,643,175 (50.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	7,284,683 (27.2%)	3,804,212 (28.1%)	3,480,471 (26.3%)
No	19,461,770 (72.8%)	9,713,912 (71.9%)	9,747,858 (73.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.2

¿Por qué no ha utilizado una sucursal?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	46,215,489	24,824,456	21,391,033
No tiene cuenta o tarjeta	28,539,848 (61.8%)	16,229,376 (65.4%)	12,310,472 (57.5%)
Ingresos insuficientes o variables	6,874,469 (14.9%)	3,269,487 (13.2%)	3,604,982 (16.9%)
Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	6,059,835 (13.1%)	2,843,545 (11.5%)	3,216,290 (15.0%)
Están muy lejos o no hay	1,850,823 (4.0%)	974,908 (3.9%)	875,915 (4.1%)
Son inseguros o le dan desconfianza	1,075,424 (2.3%)	489,973 (2.0%)	585,451 (2.7%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras	1,946,997 (4.2%)	1,186,025 (4.8%)	760,972 (3.6%)
Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.)	975,861 (2.1%)	438,159 (1.8%)	537,702 (2.5%)
Otro	4,666,864 (10.1%)	2,447,298 (9.9%)	2,219,566 (10.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	26,753,719	15,110,544	11,643,175
No tiene cuenta o tarjeta	15,521,521 (58.0%)	9,536,669 (63.1%)	5,984,852 (51.4%)
Ingresos insuficientes o variables	2,979,863 (11.1%)	1,604,137 (10.6%)	1,375,726 (11.8%)
Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	4,606,478 (17.2%)	2,239,543 (14.8%)	2,366,935 (20.3%)
Están muy lejos o no hay	384,902 (1.4%)	224,420 (1.5%)	160,482 (1.4%)
Son inseguros o le dan desconfianza	720,817 (2.7%)	372,944 (2.5%)	347,873 (3.0%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras	1,329,813 (5.0%)	861,216 (5.7%)	468,597 (4.0%)
Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.)	744,240 (2.8%)	345,285 (2.3%)	398,955 (3.4%)
Otro	2,861,371 (10.7%)	1,396,891 (9.2%)	1,464,480 (12.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	19,461,770	9,713,912	9,747,858
No tiene cuenta o tarjeta	13,018,327 (66.9%)	6,692,707 (68.9%)	6,325,620 (64.9%)
Ingresos insuficientes o variables	3,894,606 (20.0%)	1,665,350 (17.1%)	2,229,256 (22.9%)
Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	1,453,357 (7.5%)	604,002 (6.2%)	849,355 (8.7%)
Están muy lejos o no hay	1,465,921 (7.5%)	750,488 (7.7%)	715,433 (7.3%)
Son inseguros o le dan desconfianza	354,607 (1.8%)	117,029 (1.2%)	237,578 (2.4%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras	617,184 (3.2%)	324,809 (3.3%)	292,375 (3.0%)
Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.)	231,621 (1.2%)	92,874 (1.0%)	138,747 (1.4%)
Otro	1,805,493 (9.3%)	1,050,407 (10.8%)	755,086 (7.7%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.3

En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza una sucursal?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	29,941,599	15,203,116	14,738,483
Menos de 1 vez	3,569,506 (11.9%)	1,853,897 (12.2%)	1,715,609 (11.6%)
De 1 a 3 veces	21,643,267 (72.3%)	11,385,344 (74.9%)	10,257,923 (69.6%)
De 4 a 10 veces	4,263,771 (14.2%)	1,828,802 (12.0%)	2,434,969 (16.5%)
Más de 10 veces	465,055 (1.6%)	135,073 (0.9%)	329,982 (2.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	22,656,916	11,398,904	11,258,012
Menos de 1 vez	2,335,949 (10.3%)	1,276,546 (11.2%)	1,059,403 (9.4%)
De 1 a 3 veces	16,284,395 (71.9%)	8,428,286 (73.9%)	7,856,109 (69.8%)
De 4 a 10 veces	3,619,952 (16.0%)	1,576,989 (13.8%)	2,042,963 (18.1%)
Más de 10 veces	416,620 (1.8%)	117,083 (1.0%)	299,537 (2.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,284,683	3,804,212	3,480,471
Menos de 1 vez	1,233,557 (16.9%)	577,351 (15.2%)	656,206 (18.9%)
De 1 a 3 veces	5,358,872 (73.6%)	2,957,058 (77.7%)	2,401,814 (69.0%)
De 4 a 10 veces	643,819 (8.8%)	251,813 (6.6%)	392,006 (11.3%)
Más de 10 veces	48,435 (0.7%)	17,990 (0.5%)	30,445 (0.9%)

Pregunta 10.4

¿Para qué utiliza la sucursal?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	29,941,599	15,203,116	14,738,483
Retiro de efectivo	13,791,064 (46.1%)	6,774,464 (44.6%)	7,016,600 (47.6%)
Depósitos	12,670,028 (42.3%)	6,071,127 (39.9%)	6,598,901 (44.8%)
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	4,656,783 (15.6%)	2,668,652 (17.6%)	1,988,131 (13.5%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos	3,092,918 (10.3%)	1,717,398 (11.3%)	1,375,520 (9.3%)
Cobro de cheques	1,621,110 (5.4%)	668,880 (4.4%)	952,230 (6.5%)
Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.)	2,684,505 (9.0%)	1,028,923 (6.8%)	1,655,582 (11.2%)
Otro	1,420,393 (4.7%)	734,215 (4.8%)	686,178 (4.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	22,656,916	11,398,904	11,258,012
Retiro de efectivo	10,022,408 (44.2%)	4,715,734 (41.4%)	5,306,674 (47.1%)
Depósitos	10,256,011 (45.3%)	4,887,338 (42.9%)	5,368,673 (47.7%)
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	3,845,792 (17.0%)	2,239,892 (19.7%)	1,605,900 (14.3%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos	2,448,947 (10.8%)	1,391,609 (12.2%)	1,057,338 (9.4%)
Cobro de cheques	1,327,567 (5.9%)	563,947 (4.9%)	763,620 (6.8%)
Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.)	2,094,601 (9.2%)	807,758 (7.1%)	1,286,843 (11.4%)
Otro	1,090,068 (4.8%)	500,986 (4.4%)	589,082 (5.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,284,683	3,804,212	3,480,471
Retiro de efectivo	3,768,656 (51.7%)	2,058,730 (54.1%)	1,709,926 (49.1%)
Depósitos	2,414,017 (33.1%)	1,183,789 (31.1%)	1,230,228 (35.3%)
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	810,991 (11.1%)	428,760 (11.3%)	382,231 (11.0%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos	643,971 (8.8%)	325,789 (8.6%)	318,182 (9.1%)
Cobro de cheques	293,543 (4.0%)	104,933 (2.8%)	188,610 (5.4%)
Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.)	589,904 (8.1%)	221,165 (5.8%)	368,739 (10.6%)
Otro	330,325 (4.5%)	233,229 (6.1%)	97,096 (2.8%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.5

Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a la sucursal que usa regularmente?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	29,941,599	15,203,116	14,738,483
No gasta	7,568,758 (25.3%)	3,799,125 (25.0%)	3,769,633 (25.6%)
De 1 a 50 pesos	18,121,874 (60.5%)	9,345,275 (61.5%)	8,776,599 (59.5%)
De 51 a 100 pesos	2,581,544 (8.6%)	1,356,312 (8.9%)	1,225,232 (8.3%)
Más de 100 pesos	1,482,493 (5.0%)	613,698 (4.0%)	868,795 (5.9%)
No sabe	186,930 (0.6%)	88,706 (0.6%)	98,224 (0.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	22,656,916	11,398,904	11,258,012
No gasta	6,444,230 (28.4%)	3,276,526 (28.7%)	3,167,704 (28.1%)
De 1 a 50 pesos	14,739,707 (65.1%)	7,368,295 (64.6%)	7,371,412 (65.5%)
De 51 a 100 pesos	1,061,623 (4.7%)	572,158 (5.0%)	489,465 (4.3%)
Más de 100 pesos	243,484 (1.1%)	102,813 (0.9%)	140,671 (1.2%)
No sabe	167,872 (0.7%)	79,112 (0.7%)	88,760 (0.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,284,683	3,804,212	3,480,471
No gasta	1,124,528 (15.4%)	522,599 (13.7%)	601,929 (17.3%)
De 1 a 50 pesos	3,382,167 (46.4%)	1,976,980 (52.0%)	1,405,187 (40.4%)
De 51 a 100 pesos	1,519,921 (20.9%)	784,154 (20.6%)	735,767 (21.1%)
Más de 100 pesos	1,239,009 (17.0%)	510,885 (13.4%)	728,124 (20.9%)
No sabe	19,058 (0.3%)	9,594 (0.3%)	9,464 (0.3%)

Pregunta 10.6

¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	29,941,599	15,203,116	14,738,483
Menos de 10 minutos	5,399,342 (18.0%)	2,389,965 (15.7%)	3,009,377 (20.4%)
De 10 a 30 minutos	19,116,844 (63.8%)	10,006,637 (65.8%)	9,110,207 (61.8%)
De 31 a 60 minutos	3,674,072 (12.3%)	2,000,317 (13.2%)	1,673,755 (11.4%)
Más de 1 hora	1,695,414 (5.7%)	792,129 (5.2%)	903,285 (6.1%)
No sabe	55,927 (0.2%)	14,068 (0.1%)	41,859 (0.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	22,656,916	11,398,904	11,258,012
Menos de 10 minutos	4,832,986 (21.3%)	2,073,072 (18.2%)	2,759,914 (24.5%)
De 10 a 30 minutos	15,313,572 (67.6%)	7,982,650 (70.0%)	7,330,922 (65.1%)
De 31 a 60 minutos	1,864,499 (8.2%)	1,003,382 (8.8%)	861,117 (7.6%)
Más de 1 hora	604,000 (2.7%)	339,800 (3.0%)	264,200 (2.3%)
No sabe	41,859 (0.2%)	0 (0.0%)	41,859 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,284,683	3,804,212	3,480,471
Menos de 10 minutos	566,356 (7.8%)	316,893 (8.3%)	249,463 (7.2%)
De 10 a 30 minutos	3,803,272 (52.2%)	2,023,987 (53.2%)	1,779,285 (51.1%)
De 31 a 60 minutos	1,809,573 (24.8%)	996,935 (26.2%)	812,638 (23.3%)
Más de 1 hora	1,091,414 (15.0%)	452,329 (11.9%)	639,085 (18.4%)
No sabe	14,068 (0.2%)	14,068 (0.4%)	0 (0.0%)

Pregunta 10.7

¿Cómo calificaría el servicio o la atención recibida en la sucursal...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	29,941,599	15,203,116	14,738,483
muy mala?	215,326 (0.7%)	86,593 (0.6%)	128,733 (0.9%)
mala?	785,016 (2.6%)	363,793 (2.4%)	421,223 (2.9%)
regular?	5,524,229 (18.5%)	2,676,035 (17.6%)	2,848,194 (19.3%)
buena?	20,533,435 (68.6%)	10,478,193 (68.9%)	10,055,242 (68.2%)
muy buena?	2,883,593 (9.6%)	1,598,502 (10.5%)	1,285,091 (8.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	22,656,916	11,398,904	11,258,012
muy mala?	176,455 (0.8%)	65,925 (0.6%)	110,530 (1.0%)
mala?	610,732 (2.7%)	277,337 (2.4%)	333,395 (3.0%)
regular?	4,125,350 (18.2%)	2,043,982 (17.9%)	2,081,368 (18.5%)
buena?	15,439,823 (68.1%)	7,765,367 (68.1%)	7,674,456 (68.2%)
muy buena?	2,304,556 (10.2%)	1,246,293 (10.9%)	1,058,263 (9.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,284,683	3,804,212	3,480,471
muy mala?	38,871 (0.5%)	20,668 (0.5%)	18,203 (0.5%)
mala?	174,284 (2.4%)	86,456 (2.3%)	87,828 (2.5%)
regular?	1,398,879 (19.2%)	632,053 (16.6%)	766,826 (22.0%)
buena?	5,093,612 (69.9%)	2,712,826 (71.3%)	2,380,786 (68.4%)
muy buena?	579,037 (7.9%)	352,209 (9.3%)	226,828 (6.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.8

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de otra institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	32,856,220 (43.1%)	15,850,761 (39.6%)	17,005,459 (47.1%)
No	43,300,868 (56.9%)	24,176,811 (60.4%)	19,124,057 (52.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	25,752,373 (52.1%)	12,791,830 (48.3%)	12,960,543 (56.6%)
No	23,658,262 (47.9%)	13,717,618 (51.7%)	9,940,644 (43.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	7,103,847 (26.6%)	3,058,931 (22.6%)	4,044,916 (30.6%)
No	19,642,606 (73.4%)	10,459,193 (77.4%)	9,183,413 (69.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.9

¿Por qué no ha utilizado los cajeros automáticos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	43,300,868	24,176,811	19,124,057
No tiene cuenta o tarjeta	31,541,755 (72.8%)	17,503,269 (72.4%)	14,038,486 (73.4%)
Ingresos insuficientes o variables	6,077,212 (14.0%)	2,907,953 (12.0%)	3,169,259 (16.6%)
No los conoce o no sabe usarlos	3,266,395 (7.5%)	2,216,159 (9.2%)	1,050,236 (5.5%)
Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etc.)	2,626,543 (6.1%)	1,643,360 (6.8%)	983,183 (5.1%)
Están muy lejos o no hay	975,546 (2.3%)	571,704 (2.4%)	403,842 (2.1%)
Son inseguros o le dan desconfianza	1,037,950 (2.4%)	378,895 (1.6%)	659,055 (3.4%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	1,594,220 (3.7%)	1,020,534 (4.2%)	573,686 (3.0%)
Otro	2,713,548 (6.3%)	1,410,700 (5.8%)	1,302,848 (6.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,658,262	13,717,618	9,940,644
No tiene cuenta o tarjeta	17,155,926 (72.5%)	10,012,928 (73.0%)	7,142,998 (71.9%)
Ingresos insuficientes o variables	2,269,959 (9.6%)	1,136,527 (8.3%)	1,133,432 (11.4%)
No los conoce o no sabe usarlos	1,221,082 (5.2%)	879,868 (6.4%)	341,214 (3.4%)
Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etc.)	2,069,205 (8.7%)	1,347,260 (9.8%)	721,945 (7.3%)
Están muy lejos o no hay	149,319 (0.6%)	99,217 (0.7%)	50,102 (0.5%)
Son inseguros o le dan desconfianza	763,982 (3.2%)	273,359 (2.0%)	490,623 (4.9%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	866,777 (3.7%)	611,911 (4.5%)	254,866 (2.6%)
Otro	1,570,097 (6.6%)	731,045 (5.3%)	839,052 (8.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	19,642,606	10,459,193	9,183,413
No tiene cuenta o tarjeta	14,385,829 (73.2%)	7,490,341 (71.6%)	6,895,488 (75.1%)
Ingresos insuficientes o variables	3,807,253 (19.4%)	1,771,426 (16.9%)	2,035,827 (22.2%)
No los conoce o no sabe usarlos	2,045,313 (10.4%)	1,336,291 (12.8%)	709,022 (7.7%)
Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etc.)	557,338 (2.8%)	296,100 (2.8%)	261,238 (2.8%)
Están muy lejos o no hay	826,227 (4.2%)	472,487 (4.5%)	353,740 (3.9%)
Son inseguros o le dan desconfianza	273,968 (1.4%)	105,536 (1.0%)	168,432 (1.8%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	727,443 (3.7%)	408,623 (3.9%)	318,820 (3.5%)
Otro	1,143,451 (5.8%)	679,655 (6.5%)	463,796 (5.1%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.10

En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza los cajeros automáticos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	32,856,220	15,850,761	17,005,459
Menos de 1 vez	1,383,203 (4.2%)	684,547 (4.3%)	698,656 (4.1%)
De 1 a 3 veces	18,161,288 (55.3%)	9,509,024 (60.0%)	8,652,264 (50.9%)
De 4 a 10 veces	12,488,933 (38.0%)	5,475,522 (34.5%)	7,013,411 (41.2%)
Más de 10 veces	822,796 (2.5%)	181,668 (1.1%)	641,128 (3.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,752,373	12,791,830	12,960,543
Menos de 1 vez	878,086 (3.4%)	513,235 (4.0%)	364,851 (2.8%)
De 1 a 3 veces	14,098,079 (54.7%)	7,580,729 (59.3%)	6,517,350 (50.3%)
De 4 a 10 veces	10,069,311 (39.1%)	4,520,930 (35.3%)	5,548,381 (42.8%)
Más de 10 veces	706,897 (2.7%)	176,936 (1.4%)	529,961 (4.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,103,847	3,058,931	4,044,916
Menos de 1 vez	505,117 (7.1%)	171,312 (5.6%)	333,805 (8.3%)
De 1 a 3 veces	4,063,209 (57.2%)	1,928,295 (63.0%)	2,134,914 (52.8%)
De 4 a 10 veces	2,419,622 (34.1%)	954,592 (31.2%)	1,465,030 (36.2%)
Más de 10 veces	115,899 (1.6%)	4,732 (0.2%)	111,167 (2.7%)

Pregunta 10.11

En general, en los cajeros automáticos, ¿usted realiza...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	32,856,220	15,850,761	17,005,459
compra de seguros?	108,394 (0.3%)	39,675 (0.3%)	68,719 (0.4%)
disposición de créditos?	485,044 (1.5%)	96,026 (0.6%)	389,018 (2.3%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	984,434 (3.0%)	357,977 (2.3%)	626,457 (3.7%)
depósitos?	2,485,813 (7.6%)	1,019,021 (6.4%)	1,466,792 (8.6%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	2,138,857 (6.5%)	1,101,179 (6.9%)	1,037,678 (6.1%)
compra de tiempo aire?	4,265,552 (13.0%)	1,922,716 (12.1%)	2,342,836 (13.8%)
consulta de saldos?	23,601,254 (71.8%)	11,318,379 (71.4%)	12,282,875 (72.2%)
retiro de efectivo?	31,932,666 (97.2%)	15,345,689 (96.8%)	16,586,977 (97.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,752,373	12,791,830	12,960,543
compra de seguros?	98,869 (0.4%)	39,675 (0.3%)	59,194 (0.5%)
disposición de créditos?	444,823 (1.7%)	83,513 (0.7%)	361,310 (2.8%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	800,332 (3.1%)	307,769 (2.4%)	492,563 (3.8%)
depósitos?	2,008,900 (7.8%)	830,758 (6.5%)	1,178,142 (9.1%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	1,753,488 (6.8%)	973,861 (7.6%)	779,627 (6.0%)
compra de tiempo aire?	3,090,232 (12.0%)	1,425,780 (11.1%)	1,664,452 (12.8%)
consulta de saldos?	18,608,619 (72.3%)	9,120,448 (71.3%)	9,488,171 (73.2%)
retiro de efectivo?	24,929,021 (96.8%)	12,336,017 (96.4%)	12,593,004 (97.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,103,847	3,058,931	4,044,916
compra de seguros?	9,525 (0.1%)	0 * (0.0%)*	9,525 (0.2%)
disposición de créditos?	40,221 (0.6%)	12,513 (0.4%)	27,708 (0.7%)
pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?	184,102 (2.6%)	50,208 (1.6%)	133,894 (3.3%)
depósitos?	476,913 (6.7%)	188,263 (6.2%)	288,650 (7.1%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?	385,369 (5.4%)	127,318 (4.2%)	258,051 (6.4%)
compra de tiempo aire?	1,175,320 (16.5%)	496,936 (16.2%)	678,384 (16.8%)
consulta de saldos?	4,992,635 (70.3%)	2,197,931 (71.9%)	2,794,704 (69.1%)
retiro de efectivo?	7,003,645 (98.6%)	3,009,672 (98.4%)	3,993,973 (98.7%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 10.12

Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) al cajero automático que usa regularmente?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	32,856,220	15,850,761	17,005,459
No gasta	11,146,382 (33.9%)	5,417,948 (34.2%)	5,728,434 (33.7%)
De 1 a 50 pesos	18,951,019 (57.7%)	9,283,987 (58.6%)	9,667,032 (56.8%)
De 51 a 100 pesos	1,714,327 (5.2%)	773,741 (4.9%)	940,586 (5.5%)
Más de 100 pesos	774,895 (2.4%)	228,657 (1.4%)	546,238 (3.2%)
No sabe	269,597 (0.8%)	146,428 (0.9%)	123,169 (0.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,752,373	12,791,830	12,960,543
No gasta	9,281,360 (36.0%)	4,723,123 (36.9%)	4,558,237 (35.2%)
De 1 a 50 pesos	15,347,667 (59.6%)	7,567,797 (59.2%)	7,779,870 (60.0%)
De 51 a 100 pesos	776,880 (3.0%)	360,377 (2.8%)	416,503 (3.2%)
Más de 100 pesos	120,512 (0.5%)	11,777 (0.1%)	108,735 (0.8%)
No sabe	225,954 (0.9%)	128,756 (1.0%)	97,198 (0.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,103,847	3,058,931	4,044,916
No gasta	1,865,022 (26.3%)	694,825 (22.7%)	1,170,197 (28.9%)
De 1 a 50 pesos	3,603,352 (50.7%)	1,716,190 (56.1%)	1,887,162 (46.7%)
De 51 a 100 pesos	937,447 (13.2%)	413,364 (13.5%)	524,083 (13.0%)
Más de 100 pesos	654,383 (9.2%)	216,880 (7.1%)	437,503 (10.8%)
No sabe	43,643 (0.6%)	17,672 (0.6%)	25,971 (0.6%)

Pregunta 10.13

¿A cuánto tiempo le queda el cajero automático que usa regularmente?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	32,856,220	15,850,761	17,005,459
Menos de 10 minutos	8,108,094 (24.7%)	3,478,305 (21.9%)	4,629,789 (27.2%)
De 10 a 30 minutos	20,573,428 (62.6%)	10,404,125 (65.6%)	10,169,303 (59.8%)
De 31 a 60 minutos	3,078,041 (9.4%)	1,582,566 (10.0%)	1,495,475 (8.8%)
Más de 1 hora	1,026,173 (3.1%)	335,615 (2.1%)	690,558 (4.1%)
No sabe	70,484 (0.2%)	50,150 (0.3%)	20,334 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,752,373	12,791,830	12,960,543
Menos de 10 minutos	6,902,364 (26.8%)	2,994,428 (23.4%)	3,907,936 (30.2%)
De 10 a 30 minutos	16,531,744 (64.2%)	8,622,850 (67.4%)	7,908,894 (61.0%)
De 31 a 60 minutos	1,833,194 (7.1%)	931,692 (7.3%)	901,502 (7.0%)
Más de 1 hora	423,865 (1.6%)	201,988 (1.6%)	221,877 (1.7%)
No sabe	61,206 (0.2%)	40,872 (0.3%)	20,334 (0.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,103,847	3,058,931	4,044,916
Menos de 10 minutos	1,205,730 (17.0%)	483,877 (15.8%)	721,853 (17.8%)
De 10 a 30 minutos	4,041,684 (56.9%)	1,781,275 (58.2%)	2,260,409 (55.9%)
De 31 a 60 minutos	1,244,847 (17.5%)	650,874 (21.3%)	593,973 (14.7%)
Más de 1 hora	602,308 (8.5%)	133,627 (4.4%)	468,681 (11.6%)
No sabe	9,278 (0.1%)	9,278 (0.3%)	0 (0.0%)

Pregunta 10.14

¿Cómo calificaría el servicio recibido en el cajero automático...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	32,856,220	15,850,761	17,005,459
muy malo?	257,437 (0.8%)	170,877 (1.1%)	86,560 (0.5%)
mal?	758,534 (2.3%)	264,753 (1.7%)	493,781 (2.9%)
regular?	6,854,075 (20.9%)	3,119,816 (19.7%)	3,734,259 (22.0%)
bueno?	22,685,039 (69.0%)	11,259,179 (71.0%)	11,425,860 (67.2%)
muy bueno?	2,301,135 (7.0%)	1,036,136 (6.5%)	1,264,999 (7.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,752,373	12,791,830	12,960,543
muy malo?	178,417 (0.7%)	128,827 (1.0%)	49,590 (0.4%)
mal?	596,498 (2.3%)	221,329 (1.7%)	375,169 (2.9%)
regular?	4,892,269 (19.0%)	2,472,698 (19.3%)	2,419,571 (18.7%)
bueno?	18,143,564 (70.5%)	9,166,900 (71.7%)	8,976,664 (69.3%)
muy bueno?	1,941,625 (7.5%)	802,076 (6.3%)	1,139,549 (8.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,103,847	3,058,931	4,044,916
muy malo?	79,020 (1.1%)	42,050 (1.4%)	36,970 (0.9%)
mal?	162,036 (2.3%)	43,424 (1.4%)	118,612 (2.9%)
regular?	1,961,806 (27.6%)	647,118 (21.2%)	1,314,688 (32.5%)
bueno?	4,541,475 (63.9%)	2,092,279 (68.4%)	2,449,196 (60.5%)
muy bueno?	359,510 (5.1%)	234,060 (7.7%)	125,450 (3.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.15

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado cajeros automáticos de otros bancos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	32,856,220	15,850,761	17,005,459
Sí	8,876,411 (27.0%)	4,213,169 (26.6%)	4,663,242 (27.4%)
No	23,979,809 (73.0%)	11,637,592 (73.4%)	12,342,217 (72.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,752,373	12,791,830	12,960,543
Sí	6,903,563 (26.8%)	3,459,744 (27.0%)	3,443,819 (26.6%)
No	18,848,810 (73.2%)	9,332,086 (73.0%)	9,516,724 (73.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,103,847	3,058,931	4,044,916
Sí	1,972,848 (27.8%)	753,425 (24.6%)	1,219,423 (30.1%)
No	5,130,999 (72.2%)	2,305,506 (75.4%)	2,825,493 (69.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.16

¿Por qué prefiere utilizar cajeros de su banco y no de otros bancos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	23,979,809	11,637,592	12,342,217
Comisiones altas	17,553,245 (73.2%)	8,388,951 (72.1%)	9,164,294 (74.3%)
Son inseguros o le dan desconfianza	1,416,310 (5.9%)	731,250 (6.3%)	685,060 (5.6%)
Están muy lejos o no hay	2,100,680 (8.8%)	967,961 (8.3%)	1,132,719 (9.2%)
Otro	3,675,982 (15.3%)	1,915,032 (16.5%)	1,760,950 (14.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,848,810	9,332,086	9,516,724
Comisiones altas	14,202,243 (75.3%)	6,931,830 (74.3%)	7,270,413 (76.4%)
Son inseguros o le dan desconfianza	957,264 (5.1%)	488,531 (5.2%)	468,733 (4.9%)
Están muy lejos o no hay	1,323,449 (7.0%)	679,624 (7.3%)	643,825 (6.8%)
Otro	2,921,980 (15.5%)	1,505,873 (16.1%)	1,416,107 (14.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,130,999	2,305,506	2,825,493
Comisiones altas	3,351,002 (65.3%)	1,457,121 (63.2%)	1,893,881 (67.0%)
Son inseguros o le dan desconfianza	459,046 (8.9%)	242,719 (10.5%)	216,327 (7.7%)
Están muy lejos o no hay	777,231 (15.1%)	288,337 (12.5%)	488,894 (17.3%)
Otro	754,002 (14.7%)	409,159 (17.7%)	344,843 (12.2%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.17

En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado alguna tienda o comercio para retirar dinero, depositar en efectivo o pagar servicios (luz, agua, predial, etc.)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	26,191,802 (34.4%)	14,076,454 (35.2%)	12,115,348 (33.5%)
No	49,965,286 (65.6%)	25,951,118 (64.8%)	24,014,168 (66.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	19,648,387 (39.8%)	10,935,411 (41.3%)	8,712,976 (38.0%)
No	29,762,248 (60.2%)	15,574,037 (58.7%)	14,188,211 (62.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	6,543,415 (24.5%)	3,141,043 (23.2%)	3,402,372 (25.7%)
No	20,203,038 (75.5%)	10,377,081 (76.8%)	9,825,957 (74.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.18

¿Por qué no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	49,965,286	25,951,118	24,014,168
Comisiones altas	7,515,429 (15.0%)	3,555,665 (13.7%)	3,959,764 (16.5%)
Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera	12,815,389 (25.6%)	6,160,361 (23.7%)	6,655,028 (27.7%)
Son inseguros o le dan desconfianza	3,228,371 (6.5%)	1,804,027 (7.0%)	1,424,344 (5.9%)
Están muy lejos o no hay	5,428,101 (10.9%)	3,019,109 (11.6%)	2,408,992 (10.0%)
No sabía que podía hacerlo	5,859,313 (11.7%)	3,097,826 (11.9%)	2,761,487 (11.5%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	12,548,225 (25.1%)	7,037,220 (27.1%)	5,511,005 (22.9%)
Otro	6,475,237 (13.0%)	3,397,623 (13.1%)	3,077,614 (12.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	29,762,248	15,574,037	14,188,211
Comisiones altas	5,305,480 (17.8%)	2,600,407 (16.7%)	2,705,073 (19.1%)
Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera	8,811,606 (29.6%)	4,272,151 (27.4%)	4,539,455 (32.0%)
Son inseguros o le dan desconfianza	2,298,765 (7.7%)	1,229,765 (7.9%)	1,069,000 (7.5%)
Están muy lejos o no hay	783,114 (2.6%)	451,780 (2.9%)	331,334 (2.3%)
No sabía que podía hacerlo	2,496,789 (8.4%)	1,420,241 (9.1%)	1,076,548 (7.6%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	7,811,828 (26.2%)	4,428,399 (28.4%)	3,383,429 (23.8%)
Otro	4,235,934 (14.2%)	2,198,966 (14.1%)	2,036,968 (14.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	20,203,038	10,377,081	9,825,957
Comisiones altas	2,209,949 (10.9%)	955,258 (9.2%)	1,254,691 (12.8%)
Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera	4,003,783 (19.8%)	1,888,210 (18.2%)	2,115,573 (21.5%)
Son inseguros o le dan desconfianza	929,606 (4.6%)	574,262 (5.5%)	355,344 (3.6%)
Están muy lejos o no hay	4,644,987 (23.0%)	2,567,329 (24.7%)	2,077,658 (21.1%)
No sabía que podía hacerlo	3,362,524 (16.6%)	1,677,585 (16.2%)	1,684,939 (17.1%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	4,736,397 (23.4%)	2,608,821 (25.1%)	2,127,576 (21.7%)
Otro	2,239,303 (11.1%)	1,198,657 (11.6%)	1,040,646 (10.6%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.19

En promedio, ¿cuántas veces al mes realiza retiros de dinero, depósitos en efectivo o pago de servicios (luz, agua, predial, etc.), en estas tiendas o comercios?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	26,191,802	14,076,454	12,115,348
Menos de 1 vez	1,972,464 (7.5%)	1,263,969 (9.0%)	708,495 (5.8%)
De 1 a 3 veces	22,444,885 (85.7%)	11,901,703 (84.6%)	10,543,182 (87.0%)
De 4 a 10 veces	1,709,958 (6.5%)	869,629 (6.2%)	840,329 (6.9%)
Más de 10 veces	64,495 (0.2%)	41,153 (0.3%)	23,342 (0.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,648,387	10,935,411	8,712,976
Menos de 1 vez	1,299,992 (6.6%)	864,508 (7.9%)	435,484 (5.0%)
De 1 a 3 veces	16,903,194 (86.0%)	9,316,624 (85.2%)	7,586,570 (87.1%)
De 4 a 10 veces	1,380,706 (7.0%)	713,126 (6.5%)	667,580 (7.7%)
Más de 10 veces	64,495 (0.3%)	41,153 (0.4%)	23,342 (0.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,543,415	3,141,043	3,402,372
Menos de 1 vez	672,472 (10.3%)	399,461 (12.7%)	273,011 (8.0%)
De 1 a 3 veces	5,541,691 (84.7%)	2,585,079 (82.3%)	2,956,612 (86.9%)
De 4 a 10 veces	329,252 (5.0%)	156,503 (5.0%)	172,749 (5.1%)
Más de 10 veces	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Pregunta 10.20

¿Ha podido realizar todas las operaciones que ha necesitado?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	26,191,802	14,076,454	12,115,348
Sí	24,182,916 (92.3%)	13,049,822 (92.7%)	11,133,094 (91.9%)
No	2,008,886 (7.7%)	1,026,632 (7.3%)	982,254 (8.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,648,387	10,935,411	8,712,976
Sí	18,129,345 (92.3%)	10,052,448 (91.9%)	8,076,897 (92.7%)
No	1,519,042 (7.7%)	882,963 (8.1%)	636,079 (7.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,543,415	3,141,043	3,402,372
Sí	6,053,571 (92.5%)	2,997,374 (95.4%)	3,056,197 (89.8%)
No	489,844 (7.5%)	143,669 (4.6%)	346,175 (10.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 10.21

¿Cuál operación no pudo realizar?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	2,008,886	1,026,632	982,254
Ninguna porque no había sistema o electricidad	380,079 (18.9%)	210,174 (20.5%)	169,905 (17.3%)
Retiro de efectivo	574,315 (28.6%)	219,681 (21.4%)	354,634 (36.1%)
Depósitos	417,444 (20.8%)	239,858 (23.4%)	177,586 (18.1%)
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	646,988 (32.2%)	357,339 (34.8%)	289,649 (29.5%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	64,870 (3.2%)	12,270 (1.2%)	52,600 (5.4%)
Consulta de saldos	72,252 (3.6%)	31,636 (3.1%)	40,616 (4.1%)
Compra de tiempo aire	24,148 (1.2%)	4,837 (0.5%)	19,311 (2.0%)
Compra de seguros	6,015 (0.3%)	0 * (0.0%)*	6,015 (0.6%)
Disposición de créditos	36,030 (1.8%)	0 * (0.0%)*	36,030 (3.7%)
Abrir cuenta	14,075 (0.7%)	0 * (0.0%)*	14,075 (1.4%)
Otro	62,413 (3.1%)	37,088 (3.6%)	25,325 (2.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	1,519,042	882,963	636,079
Ninguna porque no había sistema o electricidad	292,986 (19.3%)	177,457 (20.1%)	115,529 (18.2%)
Retiro de efectivo	328,900 (21.7%)	168,432 (19.1%)	160,468 (25.2%)
Depósitos	350,176 (23.1%)	221,981 (25.1%)	128,195 (20.2%)
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	523,776 (34.5%)	307,161 (34.8%)	216,615 (34.1%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	23,955 (1.6%)	12,270 (1.4%)	11,685 (1.8%)
Consulta de saldos	67,797 (4.5%)	27,181 (3.1%)	40,616 (6.4%)
Compra de tiempo aire	24,148 (1.6%)	4,837 (0.5%)	19,311 (3.0%)
Compra de seguros	6,015 (0.4%)	0 * (0.0%)*	6,015 (0.9%)
Disposición de créditos	36,030 (2.4%)	0 * (0.0%)*	36,030 (5.7%)
Abrir cuenta	14,075 (0.9%)	0 * (0.0%)*	14,075 (2.2%)
Otro	62,413 (4.1%)	37,088 (4.2%)	25,325 (4.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	489,844	143,669	346,175
Ninguna porque no había sistema o electricidad	87,093 (17.8%)	32,717 (22.8%)	54,376 (15.7%)
Retiro de efectivo	245,415 (50.1%)	51,249 (35.7%)	194,166 (56.1%)
Depósitos	67,268 (13.7%)	17,877 (12.4%)	49,391 (14.3%)
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	123,212 (25.2%)	50,178 (34.9%)	73,034 (21.1%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	40,915 (8.4%)	0 * (0.0%)*	40,915 (11.8%)
Consulta de saldos	4,455 (0.9%)	4,455 (3.1%)	0 * (0.0%)*
Compra de tiempo aire	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Compra de seguros	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Disposición de créditos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Abrir cuenta	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 10.22

¿Cómo calificaría el servicio recibido en la tienda o comercio...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	26,191,802	14,076,454	12,115,348
muy malo?	59,212 (0.2%)	31,420 (0.2%)	27,792 (0.2%)
mal?	310,566 (1.2%)	154,528 (1.1%)	156,038 (1.3%)
regular?	4,794,345 (18.3%)	2,631,242 (18.7%)	2,163,103 (17.9%)
bueno?	19,477,547 (74.4%)	10,356,557 (73.6%)	9,120,990 (75.3%)
muy bueno?	1,550,132 (5.9%)	902,707 (6.4%)	647,425 (5.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,648,387	10,935,411	8,712,976
muy malo?	34,525 (0.2%)	12,280 (0.1%)	22,245 (0.3%)
mal?	259,370 (1.3%)	154,528 (1.4%)	104,842 (1.2%)
regular?	3,434,360 (17.5%)	2,037,234 (18.6%)	1,397,126 (16.0%)
bueno?	14,836,857 (75.5%)	8,027,721 (73.4%)	6,809,136 (78.1%)
muy bueno?	1,083,275 (5.5%)	703,648 (6.4%)	379,627 (4.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,543,415	3,141,043	3,402,372
muy malo?	24,687 (0.4%)	19,140 (0.6%)	5,547 (0.2%)
mal?	51,196 (0.8%)	0 * (0.0%)*	51,196 (1.5%)
regular?	1,359,985 (20.8%)	594,008 (18.9%)	765,977 (22.5%)
bueno?	4,640,690 (70.9%)	2,328,836 (74.1%)	2,311,854 (67.9%)
muy bueno?	466,857 (7.1%)	199,059 (6.3%)	267,798 (7.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Protección de usuarios de servicios financieros

El objetivo de esta sección es conocer cuántas personas, que son usuarias de servicios financieros, conocen las instituciones a las que deben dirigirse en caso de tener alguna reclamación sobre algún producto o servicio financiero (ahorro, seguro, crédito, entre otros).

Asimismo, se indaga si las personas han tenido alguna queja o reclamación, y en su caso, identificar la institución a la que acudieron a levantar su denuncia, así como el tiempo que tardaron en resolver su situación.

De manera particular, se cuantifica el número de adultos que reconocen a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) como la institución que defiende sus derechos como usuarios de servicios financieros.



Pregunta 11.1

Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguros o Afore), ¿a qué instituciones acudiría a presentar su queja?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Al banco o institución financiera	21,187,929 (27.8%)	10,647,414 (26.6%)	10,540,515 (29.2%)
A la Condusef	8,672,938 (11.4%)	4,142,869 (10.4%)	4,530,069 (12.5%)
Otro	7,618,546 (10.0%)	3,429,576 (8.6%)	4,188,970 (11.6%)
No sabe	40,044,597 (52.6%)	22,295,702 (55.7%)	17,748,895 (49.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Al banco o institución financiera	15,389,231 (31.1%)	7,911,466 (29.8%)	7,477,765 (32.7%)
A la Condusef	7,850,107 (15.9%)	3,782,360 (14.3%)	4,067,747 (17.8%)
Otro	5,654,051 (11.4%)	2,492,251 (9.4%)	3,161,800 (13.8%)
No sabe	21,632,575 (43.8%)	12,732,638 (48.0%)	8,899,937 (38.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Al banco o institución financiera	5,798,698 (21.7%)	2,735,948 (20.2%)	3,062,750 (23.2%)
A la Condusef	822,831 (3.1%)	360,509 (2.7%)	462,322 (3.5%)
Otro	1,964,495 (7.3%)	937,325 (6.9%)	1,027,170 (7.8%)
No sabe	18,412,022 (68.8%)	9,563,064 (70.7%)	8,848,958 (66.9%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Población que contestó una respuesta diferente a "No sabe" en la pregunta 11.1.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Al banco o institución financiera, a la Condusef u otro	36,112,491 (47.4%)	17,731,870 (44.3%)	18,380,621 (50.9%)
No sabe	40,044,597 (52.6%)	22,295,702 (55.7%)	17,748,895 (49.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Al banco o institución financiera, a la Condusef u otro	27,778,060 (56.2%)	13,776,810 (52.0%)	14,001,250 (61.1%)
No sabe	21,632,575 (43.8%)	12,732,638 (48.0%)	8,899,937 (38.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Al banco o institución financiera, a la Condusef u otro	8,334,431 (31.2%)	3,955,060 (29.3%)	4,379,371 (33.1%)
No sabe	18,412,022 (68.8%)	9,563,064 (70.7%)	8,848,958 (66.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 11.2

¿Ha presentado usted alguna queja, reclamo o demanda en alguna institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	36,112,491	17,731,870	18,380,621
Sí	4,849,630 (13.4%)	2,360,123 (13.3%)	2,489,507 (13.5%)
No	31,262,861 (86.6%)	15,371,747 (86.7%)	15,891,114 (86.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	27,778,060	13,776,810	14,001,250
Sí	3,975,665 (14.3%)	1,914,608 (13.9%)	2,061,057 (14.7%)
No	23,802,395 (85.7%)	11,862,202 (86.1%)	11,940,193 (85.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	8,334,431	3,955,060	4,379,371
Sí	873,965 (10.5%)	445,515 (11.3%)	428,450 (9.8%)
No	7,460,466 (89.5%)	3,509,545 (88.7%)	3,950,921 (90.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 11.3

¿La presentó ante...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	4,849,630	2,360,123	2,489,507
el banco o institución financiera?	3,832,062 (79.0%)	1,818,172 (77.0%)	2,013,890 (80.9%)
la Condusef?	1,600,599 (33.0%)	721,124 (30.6%)	879,475 (35.3%)
la Profeco?	408,726 (8.4%)	289,002 (12.2%)	119,724 (4.8%)
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	49,736 (1.0%)	21,372 (0.9%)	28,364 (1.1%)
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	32,928 (0.7%)	26,609 (1.1%)	6,319 (0.3%)
alguna autoridad judicial?	120,331 (2.5%)	73,381 (3.1%)	46,950 (1.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,975,665	1,914,608	2,061,057
el banco o institución financiera?	3,057,026 (76.9%)	1,413,034 (73.8%)	1,643,992 (79.8%)
la Condusef?	1,426,361 (35.9%)	661,894 (34.6%)	764,467 (37.1%)
la Profeco?	371,177 (9.3%)	251,453 (13.1%)	119,724 (5.8%)
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	49,736 (1.3%)	21,372 (1.1%)	28,364 (1.4%)
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	32,928 (0.8%)	26,609 (1.4%)	6,319 (0.3%)
alguna autoridad judicial?	100,608 (2.5%)	66,399 (3.5%)	34,209 (1.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	873,965	445,515	428,450
el banco o institución financiera?	775,036 (88.7%)	405,138 (90.9%)	369,898 (86.3%)
la Condusef?	174,238 (19.9%)	59,230 (13.3%)	115,008 (26.8%)
la Profeco?	37,549 (4.3%)	37,549 (8.4%)	0 * (0.0%)
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)	0 * (0.0%)
alguna autoridad judicial?	19,723 (2.3%)	6,982 (1.6%)	12,741 (3.0%)

La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 11.4

¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.3)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	4,849,630	2,360,123	2,489,507
el banco o institución financiera?	3,832,062	1,818,172	2,013,890
Una semana o menos	1,638,575 (42.8%)	834,090 (45.9%)	804,485 (39.9%)
Más de una semana a menos de un mes	523,394 (13.7%)	248,739 (13.7%)	274,655 (13.6%)
De uno a seis meses	649,339 (16.9%)	244,184 (13.4%)	405,155 (20.1%)
Más de seis meses	123,856 (3.2%)	53,525 (2.9%)	70,331 (3.5%)
Aún no le han resuelto	896,898 (23.4%)	437,634 (24.1%)	459,264 (22.8%)
la Condusef?	1,600,599	721,124	879,475
Una semana o menos	321,118 (20.1%)	189,031 (26.2%)	132,087 (15.0%)
Más de una semana a menos de un mes	391,118 (24.4%)	137,360 (19.0%)	253,758 (28.9%)
De uno a seis meses	302,499 (18.9%)	166,635 (23.1%)	135,864 (15.4%)
Más de seis meses	110,975 (6.9%)	9,417 (1.3%)	101,558 (11.5%)
Aún no le han resuelto	474,889 (29.7%)	218,681 (30.3%)	256,208 (29.1%)
la Profeco?	408,726	289,002	119,724
Una semana o menos	159,657 (39.1%)	142,383 (49.3%)	17,274 (14.4%)
Más de una semana a menos de un mes	77,413 (18.9%)	42,004 (14.5%)	35,409 (29.6%)
De uno a seis meses	72,807 (17.8%)	57,564 (19.9%)	15,243 (12.7%)
Más de seis meses	6,240 (1.5%)	6,240 (2.2%)	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	92,609 (22.7%)	40,811 (14.1%)	51,798 (43.3%)
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	49,736	21,372	28,364
Una semana o menos	21,372 (43.0%)	21,372 (100%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	28,364 (57.0%)	0 * (0.0%)*	28,364 (100%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	32,928	26,609	6,319
Una semana o menos	26,609 (80.8%)	26,609 (100%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	6,319 (19.2%)	0 * (0.0%)*	6,319 (100%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
alguna autoridad judicial?	120,331	73,381	46,950
Una semana o menos	11,074 (9.2%)	11,074 (15.1%)	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	37,544 (31.2%)	29,014 (39.5%)	8,530 (18.2%)
De uno a seis meses	20,796 (17.3%)	20,796 (28.3%)	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	50,917 (42.3%)	12,497 (17.0%)	38,420 (81.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 11.4 (continua)

¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.3)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,975,665	1,914,608	2,061,057
el banco o institución financiera?	3,057,026	1,413,034	1,643,992
Una semana o menos	1,268,500 (41.5%)	613,316 (43.4%)	655,184 (39.9%)
Más de una semana a menos de un mes	434,487 (14.2%)	179,784 (12.7%)	254,703 (15.5%)
De uno a seis meses	542,236 (17.7%)	203,359 (14.4%)	338,877 (20.6%)
Más de seis meses	108,166 (3.5%)	53,525 (3.8%)	54,641 (3.3%)
Aún no le han resuelto	703,637 (23.0%)	363,050 (25.7%)	340,587 (20.7%)
la Condusef?	1,426,361	661,894	764,467
Una semana o menos	287,174 (20.1%)	189,031 (28.6%)	98,143 (12.8%)
Más de una semana a menos de un mes	352,114 (24.7%)	137,360 (20.8%)	214,754 (28.1%)
De uno a seis meses	262,736 (18.4%)	141,068 (21.3%)	121,668 (15.9%)
Más de seis meses	110,975 (7.8%)	9,417 (1.4%)	101,558 (13.3%)
Aún no le han resuelto	413,362 (29.0%)	185,018 (28.0%)	228,344 (29.9%)
la Profeco?	371,177	251,453	119,724
Una semana o menos	131,040 (35.3%)	113,766 (45.2%)	17,274 (14.4%)
Más de una semana a menos de un mes	77,413 (20.9%)	42,004 (16.7%)	35,409 (29.6%)
De uno a seis meses	72,807 (19.6%)	57,564 (22.9%)	15,243 (12.7%)
Más de seis meses	6,240 (1.7%)	6,240 (2.5%)	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	83,677 (22.5%)	31,879 (12.7%)	51,798 (43.3%)
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	49,736	21,372	28,364
Una semana o menos	21,372 (43.0%)	21,372 (100%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	28,364 (57.0%)	0 * (0.0%)*	28,364 (100%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	32,928	26,609	6,319
Una semana o menos	26,609 (80.8%)	26,609 (100%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	6,319 (19.2%)	0 * (0.0%)*	6,319 (100%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
alguna autoridad judicial?	100,608	66,399	34,209
Una semana o menos	11,074 (11.0%)	11,074 (16.7%)	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	22,032 (21.9%)	22,032 (33.2%)	0 * (0.0%)*
De uno a seis meses	20,796 (20.7%)	20,796 (31.3%)	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	46,706 (46.4%)	12,497 (18.8%)	34,209 (100%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 11.4 (continua)

¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.3)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	873,965	445,515	428,450
el banco o institución financiera?	775,036	405,138	369,898
Una semana o menos	370,075 (47.7%)	220,774 (54.5%)	149,301 (40.4%)
Más de una semana a menos de un mes	88,907 (11.5%)	68,955 (17.0%)	19,952 (5.4%)
De uno a seis meses	107,103 (13.8%)	40,825 (10.1%)	66,278 (17.9%)
Más de seis meses	15,690 (2.0%)	0 * (0.0%)*	15,690 (4.2%)
Aún no le han resuelto	193,261 (24.9%)	74,584 (18.4%)	118,677 (32.1%)
la Condusef?	174,238	59,230	115,008
Una semana o menos	33,944 (19.5%)	0 * (0.0%)*	33,944 (29.5%)
Más de una semana a menos de un mes	39,004 (22.4%)	0 * (0.0%)*	39,004 (33.9%)
De uno a seis meses	39,763 (22.8%)	25,567 (43.2%)	14,196 (12.3%)
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	61,527 (35.3%)	33,663 (56.8%)	27,864 (24.2%)
la Profeco?	37,549	37,549	0 *
Una semana o menos	28,617 (76.2%)	28,617 (76.2%)	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Aún no le han resuelto	8,932 (23.8%)	8,932 (23.8%)	NA NA
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	0 *	0 *	0 *
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Aún no le han resuelto	NA NA	NA NA	NA NA
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	0 *	0 *	0 *
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Aún no le han resuelto	NA NA	NA NA	NA NA
alguna autoridad judicial?	19,723	6,982	12,741
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	15,512 (78.6%)	6,982 (100%)*	8,530 (66.9%)
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Aún no le han resuelto	4,211 (21.4%)	0 * (0.0%)*	4,211 (33.1%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 11.5

¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	4,849,630	2,360,123	2,489,507
el banco o institución financiera?	896,898	437,634	459,264
Una semana o menos	17,368 (1.9%)	0 * (0.0%)*	17,368 (3.8%)
Más de una semana a menos de un mes	47,136 (5.3%)	0 * (0.0%)*	47,136 (10.3%)
De uno a seis meses	160,032 (17.8%)	100,381 (22.9%)	59,651 (13.0%)
Más de seis meses	672,362 (75.0%)	337,253 (77.1%)	335,109 (73.0%)
la Condusef?	474,889	218,681	256,208
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	20,896 (4.4%)	9,852 (4.5%)	11,044 (4.3%)
De uno a seis meses	27,669 (5.8%)	18,139 (8.3%)	9,530 (3.7%)
Más de seis meses	426,324 (89.8%)	190,690 (87.2%)	235,634 (92.0%)
la Profeco?	92,609	40,811	51,798
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	92,609 (100%)*	40,811 (100%)*	51,798 (100%)*
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	0 *	0 *	0 *
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	0 *	0 *	0 *
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
alguna autoridad judicial?	50,917	12,497	38,420
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	50,917 (100%)*	12,497 (100%)*	38,420 (100%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 11.5 (continua)

¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,975,665	1,914,608	2,061,057
el banco o institución financiera?	703,637	363,050	340,587
Una semana o menos	17,368 (2.5%)	0 * (0.0%)*	17,368 (5.1%)
Más de una semana a menos de un mes	38,746 (5.5%)	0 * (0.0%)*	38,746 (11.4%)
De uno a seis meses	106,784 (15.2%)	63,509 (17.5%)	43,275 (12.7%)
Más de seis meses	540,739 (76.8%)	299,541 (82.5%)	241,198 (70.8%)
la Condusef?	413,362	185,018	228,344
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	20,896 (5.1%)	9,852 (5.3%)	11,044 (4.8%)
De uno a seis meses	20,687 (5.0%)	11,157 (6.0%)	9,530 (4.2%)
Más de seis meses	371,779 (89.9%)	164,009 (88.6%)	207,770 (91.0%)
la Profeco?	83,677	31,879	51,798
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	83,677 (100%)*	31,879 (100%)*	51,798 (100%)*
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	0 *	0 *	0 *
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	0 *	0 *	0 *
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
alguna autoridad judicial?	46,706	12,497	34,209
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	46,706 (100%)*	12,497 (100%)*	34,209 (100%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Pregunta 11.5 (continua)

¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	873,965	445,515	428,450
el banco o institución financiera?	193,261	74,584	118,677
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	8,390 (4.3%)	0 * (0.0%)*	8,390 (7.1%)
De una a seis meses	53,248 (27.6%)	36,872 (49.4%)	16,376 (13.8%)
Más de seis meses	131,623 (68.1%)	37,712 (50.6%)	93,911 (79.1%)
la Condusef?	61,527	33,663	27,864
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
De uno a seis meses	6,982 (11.3%)	6,982 (20.7%)	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	54,545 (88.7%)	26,681 (79.3%)	27,864 (100%)*
la Profeco?	8,932	8,932	NA
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	NA NA
Más de seis meses	8,932 (100%)*	8,932 (100%)*	NA NA
la Secretaría de Hacienda y Crédito Público?	NA	NA	NA
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?	NA	NA	NA
Una semana o menos	NA NA	NA NA	NA NA
Más de una semana a menos de un mes	NA NA	NA NA	NA NA
De uno a seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
Más de seis meses	NA NA	NA NA	NA NA
alguna autoridad judicial?	4,211	0 *	4,211
Una semana o menos	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Más de una semana a menos de un mes	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
De uno a seis meses	0 * (0.0%)*	NA NA	0 * (0.0%)*
Más de seis meses	4,211 (100%)*	NA NA	4,211 (100%)*

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

NA: No aplica.

Propiedad de activos

Esta sección busca obtener información sobre la existencia de sesgos ocasionados por el género, a partir de preguntas sobre la utilización de los ahorros y los activos al interior del hogar ante una emergencia económica.

Para las personas que poseen algún activo, pero no pueden hacer uso de ellos, se cuestionan las razones de esa condición.



Pregunta 12.1

Para disponer de su dinero, ¿usted debe pedir autorización a alguien?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	9,054,204 (11.9%)	5,402,079 (13.5%)	3,652,125 (10.1%)
No	67,102,884 (88.1%)	34,625,493 (86.5%)	32,477,391 (89.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	4,742,955 (9.6%)	2,858,189 (10.8%)	1,884,766 (8.2%)
No	44,667,680 (90.4%)	23,651,259 (89.2%)	21,016,421 (91.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	4,311,249 (16.1%)	2,543,890 (18.8%)	1,767,359 (13.4%)
No	22,435,204 (83.9%)	10,974,234 (81.2%)	11,460,970 (86.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 12.2

¿A quién?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,054,204	5,402,079	3,652,125
Pareja	6,861,945 (75.8%)	4,322,187 (80.0%)	2,539,758 (69.5%)
Algún familiar	2,163,582 (23.9%)	1,079,892 (20.0%)	1,083,690 (29.7%)
Otra persona	28,677 (0.3%)	0 * (0.0%)*	28,677 (0.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,742,955	2,858,189	1,884,766
Pareja	3,459,708 (72.9%)	2,186,321 (76.5%)	1,273,387 (67.6%)
Algún familiar	1,263,722 (26.6%)	671,868 (23.5%)	591,854 (31.4%)
Otra persona	19,525 (0.4%)	0 * (0.0%)*	19,525 (1.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,311,249	2,543,890	1,767,359
Pareja	3,402,237 (78.9%)	2,135,866 (84.0%)	1,266,371 (71.7%)
Algún familiar	899,860 (20.9%)	408,024 (16.0%)	491,836 (27.8%)
Otra persona	9,152 (0.2%)	0 * (0.0%)*	9,152 (0.5%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Población que contestó ser propietaria de al menos una de las opciones mencionadas en la pregunta 12.3.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Sí	38,962,585 (51.2%)	16,988,512 (42.4%)	21,974,073 (60.8%)
No	37,194,503 (48.8%)	23,039,060 (57.6%)	14,155,443 (39.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
Sí	24,690,144 (50.0%)	10,883,271 (41.1%)	13,806,873 (60.3%)
No	24,720,491 (50.0%)	15,626,177 (58.9%)	9,094,314 (39.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
Sí	14,272,441 (53.4%)	6,105,241 (45.2%)	8,167,200 (61.7%)
No	12,474,012 (46.6%)	7,412,883 (54.8%)	5,061,129 (38.3%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 12.3

¿Usted es propietario(a) de...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,157,088	40,027,572	36,129,516
terrenos o tierras de cultivo?	7,716,203 (10.1%)	2,470,226 (6.2%)	5,245,977 (14.5%)
automóviles o camionetas?	17,480,693 (23.0%)	5,118,536 (12.8%)	12,362,157 (34.2%)
la vivienda que habita?	26,905,947 (35.3%)	12,273,916 (30.7%)	14,632,031 (40.5%)
locales, bodegas u oficinas?	1,389,050 (1.8%)	416,915 (1.0%)	972,135 (2.7%)
puestos fijos o semifijos?	1,812,378 (2.4%)	921,748 (2.3%)	890,630 (2.5%)
otro tipo de propiedad?	4,005,818 (5.3%)	1,462,888 (3.7%)	2,542,930 (7.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,410,635	26,509,448	22,901,187
terrenos o tierras de cultivo?	3,585,975 (7.3%)	1,311,424 (4.9%)	2,274,551 (9.9%)
automóviles o camionetas?	12,810,554 (25.9%)	4,126,209 (15.6%)	8,684,345 (37.9%)
la vivienda que habita?	16,055,996 (32.5%)	7,576,367 (28.6%)	8,479,629 (37.0%)
locales, bodegas u oficinas?	891,935 (1.8%)	273,966 (1.0%)	617,969 (2.7%)
puestos fijos o semifijos?	1,207,575 (2.4%)	617,391 (2.3%)	590,184 (2.6%)
otro tipo de propiedad?	2,581,793 (5.2%)	892,483 (3.4%)	1,689,310 (7.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,746,453	13,518,124	13,228,329
terrenos o tierras de cultivo?	4,130,228 (15.4%)	1,158,802 (8.6%)	2,971,426 (22.5%)
automóviles o camionetas?	4,670,139 (17.5%)	992,327 (7.3%)	3,677,812 (27.8%)
la vivienda que habita?	10,849,951 (40.6%)	4,697,549 (34.8%)	6,152,402 (46.5%)
locales, bodegas u oficinas?	497,115 (1.9%)	142,949 (1.1%)	354,166 (2.7%)
puestos fijos o semifijos?	604,803 (2.3%)	304,357 (2.3%)	300,446 (2.3%)
otro tipo de propiedad?	1,424,025 (5.3%)	570,405 (4.2%)	853,620 (6.5%)

La suma de los porcentajes puede ser diferente al 100%, dado que el informante puede tener una, más de una o ninguna propiedad.

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 12.4

Para cubrir una emergencia económica, ¿usted podría vender o rentar su(s) (RESPUESTA DE 12.3)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	38,962,585	16,988,512	21,974,073
terrenos o tierras de cultivo?	7,716,203	2,470,226	5,245,977
Sí	6,426,695 (83.3%)	2,010,176 (81.4%)	4,416,519 (84.2%)
No	1,289,508 (16.7%)	460,050 (18.6%)	829,458 (15.8%)
automóviles o camionetas?	17,480,693	5,118,536	12,362,157
Sí	16,342,970 (93.5%)	4,663,538 (91.1%)	11,679,432 (94.5%)
No	1,137,723 (6.5%)	454,998 (8.9%)	682,725 (5.5%)
la vivienda que habita?	26,905,947	12,273,916	14,632,031
Sí	14,412,589 (53.6%)	6,133,276 (50.0%)	8,279,313 (56.6%)
No	12,493,358 (46.4%)	6,140,640 (50.0%)	6,352,718 (43.4%)
locales, bodegas u oficinas?	1,389,050	416,915	972,135
Sí	1,064,252 (76.6%)	292,344 (70.1%)	771,908 (79.4%)
No	324,798 (23.4%)	124,571 (29.9%)	200,227 (20.6%)
puestos fijos o semifijos?	1,812,378	921,748	890,630
Sí	1,326,055 (73.2%)	602,614 (65.4%)	723,441 (81.2%)
No	486,323 (26.8%)	319,134 (34.6%)	167,189 (18.8%)
otro tipo de propiedad?	4,005,818	1,462,888	2,542,930
Sí	3,417,753 (85.3%)	1,200,866 (82.1%)	2,216,887 (87.2%)
No	588,065 (14.7%)	262,022 (17.9%)	326,043 (12.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,690,144	10,883,271	13,806,873
terrenos o tierras de cultivo?	3,585,975	1,311,424	2,274,551
Sí	3,174,978 (88.5%)	1,120,474 (85.4%)	2,054,504 (90.3%)
No	410,997 (11.5%)	190,950 (14.6%)	220,047 (9.7%)
automóviles o camionetas?	12,810,554	4,126,209	8,684,345
Sí	11,925,364 (93.1%)	3,728,275 (90.4%)	8,197,089 (94.4%)
No	885,190 (6.9%)	397,934 (9.6%)	487,256 (5.6%)
la vivienda que habita?	16,055,996	7,576,367	8,479,629
Sí	9,149,013 (57.0%)	4,069,683 (53.7%)	5,079,330 (59.9%)
No	6,906,983 (43.0%)	3,506,684 (46.3%)	3,400,299 (40.1%)
locales, bodegas u oficinas?	891,935	273,966	617,969
Sí	736,685 (82.6%)	202,121 (73.8%)	534,564 (86.5%)
No	155,250 (17.4%)	71,845 (26.2%)	83,405 (13.5%)
puestos fijos o semifijos?	1,207,575	617,391	590,184
Sí	953,662 (79.0%)	458,739 (74.3%)	494,923 (83.9%)
No	253,913 (21.0%)	158,652 (25.7%)	95,261 (16.1%)
otro tipo de propiedad?	2,581,793	892,483	1,689,310
Sí	2,195,453 (85.0%)	687,871 (77.1%)	1,507,582 (89.2%)
No	386,340 (15.0%)	204,612 (22.9%)	181,728 (10.8%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 12.4 (continua)

Para cubrir una emergencia económica, ¿usted podría vender o rentar su(s) (RESPUESTA DE 12.3)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	14,272,441	6,105,241	8,167,200
terrenos o tierras de cultivo?	4,130,228	1,158,802	2,971,426
Sí	3,251,717 (78.7%)	889,702 (76.8%)	2,362,015 (79.5%)
No	878,511 (21.3%)	269,100 (23.2%)	609,411 (20.5%)
automóviles o camionetas?	4,670,139	992,327	3,677,812
Sí	4,417,606 (94.6%)	935,263 (94.2%)	3,482,343 (94.7%)
No	252,533 (5.4%)	57,064 (5.8%)	195,469 (5.3%)
la vivienda que habita?	10,849,951	4,697,549	6,152,402
Sí	5,263,576 (48.5%)	2,063,593 (43.9%)	3,199,983 (52.0%)
No	5,586,375 (51.5%)	2,633,956 (56.1%)	2,952,419 (48.0%)
locales, bodegas u oficinas?	497,115	142,949	354,166
Sí	327,567 (65.9%)	90,223 (63.1%)	237,344 (67.0%)
No	169,548 (34.1%)	52,726 (36.9%)	116,822 (33.0%)
puestos fijos o semifijos?	604,803	304,357	300,446
Sí	372,393 (61.6%)	143,875 (47.3%)	228,518 (76.1%)
No	232,410 (38.4%)	160,482 (52.7%)	71,928 (23.9%)
otro tipo de propiedad?	1,424,025	570,405	853,620
Sí	1,222,300 (85.8%)	512,995 (89.9%)	709,305 (83.1%)
No	201,725 (14.2%)	57,410 (10.1%)	144,315 (16.9%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Pregunta 12.5

¿Por qué?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	38,962,585	16,988,512	21,974,073
terrenos o tierras de cultivo?	1,289,508	460,050	829,458
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	150,948 (11.7%)	86,849 (18.9%)	64,099 (7.7%)
La propiedad se encuentra hipotecada	28,314 (2.2%)	11,480 (2.5%)	16,834 (2.0%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	259,082 (20.1%)	58,902 (12.8%)	200,180 (24.1%)
Está en litigio, intestada	36,883 (2.9%)	12,090 (2.6%)	24,793 (3.0%)
Otro	814,281 (63.1%)	290,729 (63.2%)	523,552 (63.1%)
automóviles o camionetas?	1,137,723	454,998	682,725
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	198,102 (17.4%)	82,362 (18.1%)	115,740 (17.0%)
La propiedad se encuentra hipotecada	59,028 (5.2%)	43,416 (9.5%)	15,612 (2.3%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	34,387 (3.0%)	8,390 (1.8%)	25,997 (3.8%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	846,206 (74.4%)	320,830 (70.5%)	525,376 (77.0%)
la vivienda que habita?	12,493,358	6,140,640	6,352,718
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	1,354,859 (10.8%)	777,819 (12.7%)	577,040 (9.1%)
La propiedad se encuentra hipotecada	769,590 (6.2%)	357,145 (5.8%)	412,445 (6.5%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	1,431,760 (11.5%)	662,072 (10.8%)	769,688 (12.1%)
Está en litigio, intestada	95,400 (0.8%)	65,711 (1.1%)	29,689 (0.5%)
Otro	8,841,749 (70.8%)	4,277,893 (69.7%)	4,563,856 (71.8%)
locales, bodegas u oficinas?	324,798	124,571	200,227
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	83,280 (25.6%)	53,574 (43.0%)	29,706 (14.8%)
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	46,610 (14.4%)	5,094 (4.1%)	41,516 (20.7%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	194,908 (60.0%)	65,903 (52.9%)	129,005 (64.4%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 12.5 (continua)

¿Por qué?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	38,962,585	16,988,512	21,974,073
puestos fijos o semifijos?	486,323	319,134	167,189
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	120,946 (24.9%)	89,742 (28.1%)	31,204 (18.7%)
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	29,602 (6.1%)	18,068 (5.7%)	11,534 (6.9%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	335,775 (69.0%)	211,324 (66.2%)	124,451 (74.4%)
otro tipo de propiedad?	588,065	262,022	326,043
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	69,767 (11.9%)	17,071 (6.5%)	52,696 (16.2%)
La propiedad se encuentra hipotecada	142,021 (24.2%)	43,914 (16.8%)	98,107 (30.1%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	57,142 (9.7%)	17,022 (6.5%)	40,120 (12.3%)
Está en litigio, intestada	5,547 (0.9%)	0 * (0.0%)*	5,547 (1.7%)
Otro	313,588 (53.3%)	184,015 (70.2%)	129,573 (39.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 12.5 (continua)

¿Por qué?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,690,144	10,883,271	13,806,873
terrenos o tierras de cultivo?	410,997	190,950	220,047
Tierra que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	76,435 (18.6%)	52,853 (27.7%)	23,582 (10.7%)
La propiedad se encuentra hipotecada	28,314 (6.9%)	11,480 (6.0%)	16,834 (7.7%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	90,598 (22.0%)	28,170 (14.8%)	62,428 (28.4%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	215,650 (52.5%)	98,447 (51.6%)	117,203 (53.3%)
automóviles o camionetas?	885,190	397,934	487,256
Tierra que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	179,666 (20.3%)	82,362 (20.7%)	97,304 (20.0%)
La propiedad se encuentra hipotecada	59,028 (6.7%)	43,416 (10.9%)	15,612 (3.2%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	25,997 (2.9%)	0 * (0.0%)*	25,997 (5.3%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	620,499 (70.1%)	272,156 (68.4%)	348,343 (71.5%)
la vivienda que habita?	6,906,983	3,506,684	3,400,299
Tierra que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	674,027 (9.8%)	414,762 (11.8%)	259,265 (7.6%)
La propiedad se encuentra hipotecada	675,998 (9.8%)	306,710 (8.7%)	369,288 (10.9%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	805,647 (11.7%)	395,538 (11.3%)	410,109 (12.1%)
Está en litigio, intestada	53,382 (0.8%)	38,909 (1.1%)	14,473 (0.4%)
Otro	4,697,929 (68.0%)	2,350,765 (67.0%)	2,347,164 (69.0%)
locales, bodegas u oficinas?	155,250	71,845	83,405
Tierra que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	60,716 (39.1%)	40,032 (55.7%)	20,684 (24.8%)
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	17,772 (11.4%)	5,094 (7.1%)	12,678 (15.2%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	76,762 (49.4%)	26,719 (37.2%)	50,043 (60.0%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 12.5 (continua)

¿Por qué?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,690,144	10,883,271	13,806,873
puestos fijos o semifijos?	253,913	158,652	95,261
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	75,061 (29.6%)	43,857 (27.6%)	31,204 (32.8%)
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	16,069 (6.3%)	4,535 (2.9%)	11,534 (12.1%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	162,783 (64.1%)	110,260 (69.5%)	52,523 (55.1%)
otro tipo de propiedad?	386,340	204,612	181,728
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	25,011 (6.5%)	17,071 (8.3%)	7,940 (4.4%)
La propiedad se encuentra hipotecada	136,474 (35.3%)	38,367 (18.8%)	98,107 (54.0%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	23,341 (6.0%)	17,022 (8.3%)	6,319 (3.5%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	201,514 (52.2%)	132,152 (64.6%)	69,362 (38.2%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 12.5 (continua)

¿Por qué?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	14,272,441	6,105,241	8,167,200
terrenos o tierras de cultivo?	878,511	269,100	609,411
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	74,513 (8.5%)	33,996 (12.6%)	40,517 (6.6%)
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	168,484 (19.2%)	30,732 (11.4%)	137,752 (22.6%)
Está en litigio, intestada	36,883 (4.2%)	12,090 (4.5%)	24,793 (4.1%)
Otro	598,631 (68.1%)	192,282 (71.5%)	406,349 (66.7%)
automóviles o camionetas?	252,533	57,064	195,469
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	18,436 (7.3%)	0 * (0.0%)*	18,436 (9.4%)
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	8,390 (3.3%)	8,390 (14.7%)	0 * (0.0%)*
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	225,707 (89.4%)	48,674 (85.3%)	177,033 (90.6%)
la vivienda que habita?	5,586,375	2,633,956	2,952,419
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	680,832 (12.2%)	363,057 (13.8%)	317,775 (10.8%)
La propiedad se encuentra hipotecada	93,592 (1.7%)	50,435 (1.9%)	43,157 (1.5%)
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	626,113 (11.2%)	266,534 (10.1%)	359,579 (12.2%)
Está en litigio, intestada	42,018 (0.8%)	26,802 (1.0%)	15,216 (0.5%)
Otro	4,143,820 (74.2%)	1,927,128 (73.2%)	2,216,692 (75.1%)
locales, bodegas u oficinas?	169,548	52,726	116,822
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	22,564 (13.3%)	13,542 (25.7%)	9,022 (7.7%)
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	28,838 (17.0%)	0 * (0.0%)*	28,838 (24.7%)
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	118,146 (69.7%)	39,184 (74.3%)	78,962 (67.6%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 12.5 (continua)

¿Por qué?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	76,157,088	40,027,572	36,129,516
Rural			
Segmento poblacional objetivo	14,272,441	6,105,241	8,167,200
puestos fijos o semifijos?	232,410	160,482	71,928
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	45,885 (19.7%)	45,885 (28.6%)	0 * (0.0%)*
La propiedad se encuentra hipotecada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	13,533 (5.8%)	13,533 (8.4%)	0 * (0.0%)*
Está en litigio, intestada	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*	0 * (0.0%)*
Otro	172,992 (74.4%)	101,064 (63.0%)	71,928 (100%)
otro tipo de propiedad?	201,725	57,410	144,315
Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona	44,756 (22.2%)	0 * (0.0%)*	44,756 (31.0%)
La propiedad se encuentra hipotecada	5,547 (2.7%)	5,547 (9.7%)	0 * (0.0%)*
La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona	33,801 (16.8%)	0 * (0.0%)*	33,801 (23.4%)
Está en litigio, intestada	5,547 (2.7%)	0 * (0.0%)*	5,547 (3.8%)
Otro	112,074 (55.6%)	51,863 (90.3%)	60,211 (41.7%)

Estimación con coeficiente de variación menor o igual a 15%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Glosario

Concepto	Definición
Afore (Administradoras de Fondos para el Retiro)	Una Afore es una institución financiera que administra las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.
Aportaciones voluntarias	Las aportaciones voluntarias son los depósitos adicionales que los trabajadores pueden hacer para aumentar su patrimonio o complementar su ahorro y aumentar su pensión, lo que les permite maximizar el fondo de retiro.
Banca por celular	Banca por celular se refiere al servicio para realizar transferencias de una cuenta a otra en el mismo banco e incluso entre diferentes, que permite efectuar pagos de créditos y tarjetas del mismo banco o a cualquier otro, así como pagos de servicios o domiciliarlos, consultar estados de cuenta y también realizar aclaraciones. A diferencia de la banca por Internet, la banca por celular tiene la característica de que el número de celular del usuario es ligado o asociado a la cuenta bancaria, por lo que no es posible hacer operaciones propias en este servicio a través de un celular ajeno. Algunos ejemplos de este servicio son Transfer o MiFon.
Banca por Internet o en línea	Banca por Internet o en línea es un servicio que comprende aquellas herramientas que ofrece una institución financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias en el espacio virtual (o en línea) a través de la computadora, utilizando una conexión a la red Internet. Para acceder a este servicio, se puede hacer uso de la computadora, una tableta electrónica ("Tablet") o un celular inteligente ("Smartphone") y el acceso puede ser a través de la página Web del banco o institución financiera, mediante una aplicación específica del banco ("App").
Caja de ahorro	La caja de ahorro se refiere al mecanismo por medio del cual las personas se organizan para ahorrar entre compañeros de trabajo, familiares, vecinos, amigos o conocidos mediante una caja. Incluye el fondo de ahorro otorgado por las empresas a sus trabajadores.
Casa de empeño	Una casa de empeño es una institución o empresa que presta un determinado monto de dinero a cambio de un bien o prenda dejado como garantía; generalmente los intereses que cobran son altos. Al estar catalogadas como establecimientos comerciales, son regulados por la Procuraduría Federal del Consumidor y no la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Concepto	Definición
Condusef	La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) es una institución pública, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de proteger los derechos de los usuarios de servicios y productos financieros. Sus funciones incluyen orientar, informar y promover la educación financiera, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros.
Corresponsales bancarios	El corresponsal bancario es un establecimiento comercial que tiene una relación de negocio con algún banco y puede realizar ciertas funciones u operaciones bancarias, es decir, es un canal de operaciones del banco, en el mismo sentido que lo es un cajero automático.
Crédito automotriz	El crédito automotriz es un préstamo a través del cual, los bancos entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de automóviles y camionetas con períodos de financiamiento que pueden ir desde seis hasta 60 meses. Este es un tipo de crédito prendario, es decir, el título de propiedad del bien se queda como garantía. En algunas ocasiones los bancos otorgan estos préstamos directamente a las empresas distribuidoras de automóviles para que éstas sean las que otorguen a su vez el crédito a los clientes para la compra de los vehículos.
Crédito de nómina	El crédito de nómina es un crédito simple, de monto fijo, que puede obtener un empleado que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y el plazo puede ser de tres a 30 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.
Crédito educativo	El crédito educativo es un préstamo para financiar matrículas universitarias, maestrías, estancias en el extranjero o doctorados. Sus intereses son generalmente menores que los de préstamos personales.
Crédito formal	El crédito formal es un préstamo solicitado a una institución financiera que se dedica, como parte de su actividad principal, a intermediar recursos económicos. Existen diversos tipos de créditos otorgados por dichas instituciones: tarjetas de crédito, créditos de nómina, créditos al consumo, créditos a la vivienda, créditos hipotecarios, créditos automotrices, créditos empresariales, créditos agropecuarios, etcétera. Asimismo, existen diversos tipos de instituciones financieras que pueden ofrecer estos productos, tales como bancos, Socap o cajas de ahorro formales, sociedades financieras de objeto múltiple (Sofom), sociedades financieras populares (Sofipo), uniones de crédito, entre otras.
Crédito grupal	El crédito grupal es un préstamo que es otorgado a grupos de tres o más personas y es ofrecido por algunos bancos (por ejemplo,

Concepto	Definición
	Compartamos) y otras instituciones. Éste también se caracteriza porque los integrantes se conocen previamente, se organizan en forma voluntaria y tienen un responsable de grupo, donde la garantía principal es que se avalan entre ellos de manera solidaria, mancomunada e indivisiblemente.
Crédito hipotecario	El crédito hipotecario es un financiamiento a largo plazo (cinco a 30 años) destinados para la construcción, compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles (casa, departamento o terreno), otorgados por los bancos, instituciones públicas y otras instituciones financieras.
Crédito informal	El crédito informal es un préstamo que se realiza entre particulares o entre éstos con entidades de empeño, que en estricto sentido no son instituciones financieras, sino prestadores de servicios que facilitan el dinero a cambio de dejar en garantía un bien o tener un aval solidario.
Crédito personal	El crédito personal es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que requiere un aval, garantía prendaria y/o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses (cinco años) y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.
Cuenta (de ahorro, nómina o pensión)	La cuenta bancaria es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo. Para la Encuesta se consideran cuentas de ahorro a todas las que no son ni de cheques, ni de nómina y tampoco depósitos a plazo fijo o pagarés.
Cuenta de ahorro para el retiro	La cuenta de ahorro para el retiro es la cuenta única y personal de cada trabajador que es administrada por la Afore. En ella, durante la vida laboral del trabajador se acumulan las cuotas y aportaciones de él, su patrón y el Gobierno Federal. La cuenta individual está conformada por tres grandes subcuentas: retiro, cesantía y vejez; vivienda y, aportaciones voluntarias. La cuenta individual forma parte del patrimonio de cada trabajador y es heredable.
Cuenta de cheques	La cuenta de cheques es una cuenta bancaria que incluye una chequera. Pueden o no incluir el uso de tarjetas de débito, pero lo que las caracteriza es que el dinero se puede retirar en cualquier momento, y no son cuentas de nómina, pues no se les deposita el sueldo ahí.
Cuentas básicas	Una cuenta básica es una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista sin comisiones, que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en

Concepto	Definición
	dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.
Depósito a plazo fijo	El depósito a plazo fijo es aquel que tiene la característica de que sólo se puede hacer el retiro del dinero en ciertos plazos o períodos de tiempo y dan una pequeña ganancia o rendimiento. Incluye el pagaré bancario, el certificado de depósito, e incluso compra de Cetes.
Fondo de inversión	El Fondo de Inversión es un instrumento financiero que reúne a personas que quieren invertir su dinero. El fondo se integra con el dinero de las personas y una entidad o institución se ocupa de invertirlo (cobrando comisiones) en una serie de activos como acciones, valores gubernamentales, obligaciones bancarias, títulos de renta fija, derivados o una combinación de todos. Pueden tener mejores ganancias que en las cuentas de ahorro, pero también presentar pérdidas.
Fondo de Protección	El Fondo de Protección se refiere al Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorreadores (Fondo). Este Fideicomiso tiene como finalidad llevar a cabo la supervisión auxiliar de las sociedades de ahorro y crédito popular (Socap), así como realizar operaciones preventivas tendientes a evitar problemas financieros que puedan presentarse en dichas sociedades y procurar el cumplimiento de obligaciones relativas a los depósitos de ahorro de sus socios. La protección que brinda el Fondo a los ahorros equivale a 25 mil Udis por persona física o moral, cualquiera que sea el número y clase de operaciones a su favor y a cargo de una misma Socap autorizada.
Giro telegráfico (internacional)	Un giro telegráfico internacional es la transferencia, a través de las oficinas de la red telegráfica, de una orden para el pago de cantidades de dinero procedente del extranjero a favor de un beneficiario. El pago del dinero puede ser cobrado de inmediato en cualquier oficina telegráfica del país. El envío del dinero se hace a través de varios agentes en los EUA (Western Union, Money Gram, Bancomer Transfer Services (BTS), Dolex Envíos, Continental Exchange, entre otros).
Institución financiera	Una institución financiera es una entidad que facilita servicios financieros a sus clientes o miembros, entre otros, a través de la intermediación de recursos. Su función es captar el ahorro de la población y ponerlo en circulación a través de créditos o la adquisición de acciones o bonos emitidos por empresas comerciales, entre otros servicios, para impulsar el desarrollo económico del país. Las instituciones financieras en México están reguladas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y supervisadas por el Banco de México.

Concepto	Definición
Interés	El interés es el precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado periodo, es decir, el monto que la persona que presta dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestarios). Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el pago por usarlo. En términos económicos, es el precio del dinero.
IPAB	El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, sectorizado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene como mandato legal administrar el sistema de protección al ahorro bancario de México (seguro de depósitos), en beneficio de los ahorradores que realicen operaciones bancarias consideradas como obligaciones garantizadas (depósitos, préstamos y créditos), de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección al Ahorro Bancario y la Ley de Instituciones de Crédito.
	Una de las misiones principales del IPAB es garantizar los depósitos bancarios de los pequeños y medianos ahorradores, por lo que existe un límite de cobertura de depósitos de hasta el equivalente en moneda nacional de 400 mil Unidades de Inversión (UDIS), por persona, física o moral, cualquiera que sea el número y clase de las obligaciones garantizadas a favor del ahorrador y a cargo de una misma institución de banca múltiple.
Orden de pago	La orden de pago es una forma de pago que utiliza un remitente que envía dinero a otra persona para que se le deposite en una cuenta bancaria o para que lo cobre personalmente.
Plan privado de retiro (no Afore)	Un Plan privado de retiro capta los ahorros de las personas para ponerlos a trabajar en un fondo de inversión a largo plazo. Este esquema de ahorro privado se creó como un instrumento complementario a la cuenta del trabajador para incrementar el monto de su retiro.
Préstamo o crédito	El préstamo o crédito es un acto a través del cual una persona (acreedor) confía dinero a otra (llamada deudor) por un periodo determinado. Una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero se lo devuelve al acreedor. Usualmente los créditos no son gratuitos, por lo que el deudor, al momento de devolverle el dinero al acreedor o antes, debe agregar un pago adicional, al cual se le denomina "interés" y se expresa o se da a conocer a través de la tasa de interés.
Seguro de auto	Un seguro de auto protege el automóvil del asegurado contra riesgos como: choque o volcadura, incendio, robo, lesiones a ocupantes, así como daños a terceros en su persona y en sus bienes en caso de accidentes vehiculares.

Concepto	Definición
Seguro de casa	Un seguro de casa es aquel que otorga cobertura contra el riesgo de daños físicos que sufra la vivienda. La cobertura puede ser por robos en el interior de la vivienda, por daños a los muebles, o bien, daños ocasionados por desastres naturales (terremotos, huracanes, erupciones volcánicas, entre otros) o por incendios.
Seguro de educación	Un seguro de educación es un instrumento financiero constituye, además de un ahorro, una garantía para la educación de los hijos, ya que su finalidad es tener un capital que permita solventar los costos de la escuela.
Seguro de gastos médicos	Un seguro de gastos médicos es cuando la aseguradora paga como indemnización el reembolso de los gastos realizados por el asegurado, con motivo de una enfermedad, cirugía, maternidad (parto o cesárea), tratamiento médico o incapacidad prevista en la póliza.
Seguro de vida	El seguro de vida es aquel que cubre el riesgo de muerte, incapacidad o invalidez de las personas.
Seguro personal contra accidentes	El seguro personal contra accidentes es un instrumento cubre los gastos en caso de accidentes que provoquen la muerte o la incapacidad del asegurado, a consecuencia de las actividades previstas en el contrato.
Tanda	La tanda se refiere al mecanismo a través del cual la gente se organiza para ahorrar una cantidad fija con un determinado número de personas y durante un tiempo específico. La persona que lo organiza recoge la aportación de cada integrante y entrega la cantidad ahorrada por todos a quien le toca, de acuerdo con el número que le fue asignado previamente; generalmente, a la persona que le toca recibir el ahorro de todos, no aporta en ese número.
Tarjeta de crédito bancaria	La tarjeta de crédito bancaria es un producto financiero emitido por un banco o institución financiera y es otorgado al abrir una cuenta de crédito. Dicho de otra forma, es un plástico que sirve como medio de pago en algunos establecimientos, con la característica de que el monto gastado es un préstamo que deberá ser liquidado en fechas establecidas.
Tarjeta de crédito comercial o departamental	La tarjeta de crédito comercial o departamental es aquella que opera bajo el mismo concepto que la tarjeta de crédito bancaria, pero el otorgante o acreedor es un establecimiento comercial.
Tarjeta de débito	La tarjeta de débito es un medio de pago ligado generalmente a una cuenta (de ahorro o cheques) donde el usuario deposita sus recursos para disponer de ellos en la ventanilla de una sucursal bancaria, cajeros automáticos y/o establecimientos comerciales o Internet.
Transferencia electrónica	La transferencia electrónica es el movimiento de dinero que se realiza de una cuenta a otra. Este movimiento se realiza a través de banca móvil o de banca por Internet.