

ENIF 2018

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

México

Inclusión financiera

Principales hallazgos

Nacionales y regionales



INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA



COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES

México

Índice



iii	Equipo de trabajo
iv	Agradecimientos
v	Introducción
x	Referencias metodológicas y diseño estadístico
xiii	Resultados del levantamiento en campo
xvii	Cuestionario
1	Tabulados
5	Nivel de Inclusión Financiera
11	Residentes, hogares en la vivienda y características sociodemográficas de los integrantes del hogar
11	Características sociodemográficas de la persona elegida
27	Administración de gastos
45	Ahorro informal y formal
93	Crédito informal y formal
129	Pagos
141	Seguros
167	Cuenta de ahorro para el retiro
183	Uso de canales financieros
203	Protección de usuarios de servicios financieros
219	Capacidades financieras
227	Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar
241	Glosario

Equipo de trabajo



El desarrollo y contenido de esta publicación fue realizado por la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros de la CNBV, a cargo de María Fernanda Trigo Alegre, y contó con la colaboración de Marco Antonio Del Río Chivardi, Christopher Edmundo Castro Solares, Laura Karina Ramos Torres y Javier Suárez Luengas.

Además, se contó con el apoyo de Zaira Viviana Badillo Luna, Karina Sarel Pineda Ochoa y José Antonio González Carrancá referente a 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 y Tonatiuh Estrada Sandoval.

Agradecimientos



Agradecemos las valiosas aportaciones de los miembros del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) vertidas en aras de mejorar el cuestionario utilizado en el levantamiento de la ENIF 2018, en especial a José Luis Negrín Muñoz y Edgar Cortés Quiroz del Banco de México; Gabriel Ángel Limón González, Iliana Salazar Escobar y Luis Maldonado Marquínez del Instituto de Protección al Ahorro Bancario; Víctor Rafael Baeza Bravo y Alejandro Maldonado Viveros de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; Luis Fabre Pruneda y Gerardo Escobedo García de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y, Héctor Romero Gatica y José Gerardo López Hoyo de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Un especial reconocimiento al equipo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) que participó en el proceso de elaboración de esta encuesta, liderados por la Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas, a cargo de Edgar Vielma Orozco; en particular a la Dirección General Adjunta de Encuestas Sociodemográficas y Registros Administrativos, a cargo de Octavio Heredia Hernández.

Agradecemos de forma especial a todos los entrevistadores, responsables de encuestas y jefes de departamento de estadísticas sociodemográficas, quienes hicieron del cuestionario un mejor instrumento de medición y llevaron a cabo el levantamiento con la gran entrega y profesionalismo que los caracteriza. Asimismo, se agradece a Andy Steve Pineda Villegas que participó como parte del equipo de trabajo en la CNBV y quien ahora labora en el INEGI.

Por último, agradecemos a nuestros colegas dentro de la CNBV quienes enriquecieron el cuestionario y apoyaron la realización de la encuesta: Carlos Orta Tejada y Sergio Rubén Cano Vallejo. Se extiende el agradecimiento Ana Teresa Álvarez Hernández, ex funcionaria de la CNBV, quien colaboró en el desarrollo de esta encuesta.

Introducción



La inclusión financiera busca promover un crecimiento inclusivo y sustentable, así como reducir la pobreza y la desigualdad, a través de la implementación de políticas adecuadas para acelerar el acceso y uso de los servicios financieros. La evidencia empírica indica que la inclusión financiera está asociada a un mayor crecimiento económico y una menor pobreza y desigualdad.

En México, la inclusión financiera comprende 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 población¹.

Las estrategias o políticas públicas exitosas requieren fundamentar sus propuestas en evidencia, desde su diseño e implementación hasta su seguimiento y evaluación. De igual manera, en la medida que todos los actores que intervienen en el sector financiero cuenten con mejor información será posible el diseño de productos y modelos de negocio adecuados, que respondan a las necesidades de la población atendida y no atendida, y ello derive en productos y servicios de mejor calidad.

En este sentido, la CNBV, como parte de los esfuerzos que lleva a cabo en materia de inclusión financiera, ha generado información robusta y confiable relativa a la oferta y demanda de servicios financieros. La información proveniente de la oferta se refiere a la que reportan las instituciones financieras supervisadas por los entes reguladores en el país; el análisis de dichos datos se presenta de forma anual a través del Reporte Nacional de Inclusión Financiera desarrollado por los miembros del Grupo de Trabajo de Medición del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF). Por su parte, la información proveniente de la demanda se genera a través de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

El primer levantamiento de la ENIF se llevó a cabo en 2012 y sirvió para tener, por primera vez, información sobre la población que contaba, con al menos un producto formal, así como conocer de forma confiable las barreras que limitan el acceso y uso de servicios

1/ Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Diario Oficial de la Federación publicado el 3 de octubre de 2011.

financieros. En 2015, se llevó a cabo el segundo levantamiento de la ENIF y, además de medir el nivel de inclusión financiera del país, también se empezó a medir el resultado de acciones, programas y políticas generadas para promover mayor inclusión financiera entre la población.

Gracias a los resultados obtenidos en ambos ejercicios de la ENIF fue posible generar un diagnóstico robusto sobre la situación del país en materia de inclusión financiera, así como identificar los principales retos y barreras que obstaculizan que las personas se beneficien del sistema financiero formal. A partir de esto, se pudo formular la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada por el CONAIF en junio de 2016.

Del 30 de abril al 22 de junio se llevó a cabo el tercer levantamiento de la ENIF, con el objetivo de generar información e indicadores oficiales a nivel nacional y regional que permitan a las autoridades financieras hacer diagnósticos; diseñar y monitorear políticas públicas; y, establecer metas en materia de inclusión y educación financiera.

Los objetivos específicos de la ENIF 2018 fueron:

1. Generar información a nivel nacional y regional, por tamaño de localidad y por sexo con respecto al acceso y uso de servicios financieros, entre los que destaca el porcentaje de la población con al menos un servicio financiero formal.
2. Identificar las necesidades de la población respecto del acceso y uso de los servicios financieros en los ámbitos nacional, regional, urbano y rural, y por sexo.
3. Conocer las características sociodemográficas básicas (sexo, edad, nivel de escolaridad, condición de actividad, entre otras) de los usuarios de los productos y servicios financieros, así como aquellos que no son usuarios y quienes fueron usuarios, pero ya no lo son.
4. Proveer información respecto a la frecuencia y comportamiento de uso referentes a los productos de ahorro, crédito, seguro, ahorro para el retiro, y sus canales de distribución.
5. Generar datos sobre el nivel de conocimiento de la población sobre temas financieros, tales como la inflación, el cálculo del interés simple y compuesto, la portabilidad de nómina, el seguro de depósitos, entre otros.
6. Evaluar las actitudes financieras de las personas, tales como, comparar productos antes de adquirirlos, conocer su

comportamiento de pagos, saber cómo piensan solventar su vejez y cómo hacen frente a sus emergencias económicas.

7. Contar con la información necesaria para poder obtener el indicador de alfabetización financiera propuesto por la OECD/ INFE, el cual se compone de tres subíndices: conocimiento financiero, comportamiento financiero y actitudes financieras.
8. Identificar las principales barreras para no adquirir un producto o servicio financiero formal, así como su baja utilización para aquellos que sí lo tienen. También, entender las razones de las personas que dejaron de tener algún producto financiero.
9. Conocer la incidencia de ciertos comportamientos financieros de la población adulta, tales como: llevar un registro de los gastos, elaborar un presupuesto, ahorrar, manejar adecuadamente un crédito, comparar productos antes de adquirirlos, realizar aportaciones voluntarias a las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore), utilizar medios de pago diferentes al efectivo, entre otros.
10. Medir la incidencia de ciertos fraudes como la clonación, el robo de identidad, la participación en esquemas de inversión fraudulentos, así como conocer las instituciones a las que han recurrido para levantar sus quejas o reclamos, y el tiempo de resolución de éstas.
11. Contar con información para identificar la existencia de brechas de género con respecto a la toma de decisiones financieras sobre el dinero y los activos.

Al considerar todos estos elementos, el cuestionario para esta versión se expandió en la temática cuidando los siguientes elementos:

- I. La comparabilidad entre los indicadores más importantes de la ENIF 2012 y 2015.
- II. Eliminar preguntas de la ENIF 2015 que no aportaran información relevante, a fin de liberar espacio para incluir las secciones nuevas del cuestionario.
- III. Modificar preguntas que permitieran captar información con mayor calidad, a fin de dar seguimiento a los resultados, como es el caso de la banca móvil.
- IV. Agregar preguntas para cubrir los nuevos temas, como los relacionados con los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras.

- V. Tener un balance entre los temas nuevos, para tener un número de preguntas tal que el tiempo total de respuesta sea el adecuado para no cansar al informante y garantizar la calidad de la información.

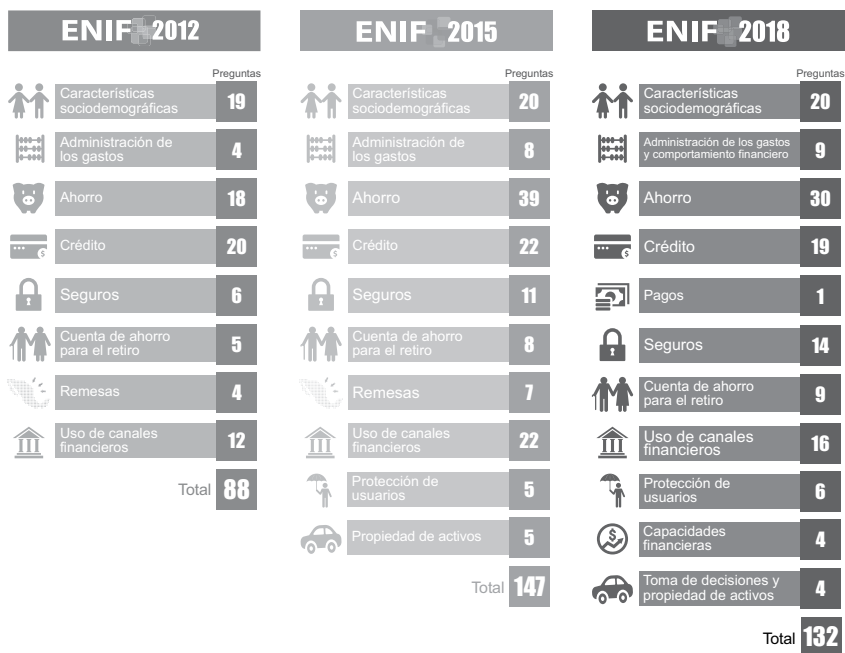
Las modificaciones realizadas al instrumento de medición fueron discutidas y recibieron retroalimentación de los miembros del Grupo de Medición del CONAIF. La prueba de campo llevada a cabo por el INEGI permitió perfeccionar el cuestionario final. El cuestionario contiene menos preguntas que el usado en 2015; no obstante, se abordan más temas, de tal manera que el cuestionario final quedó conformado por 13 secciones: 3 referentes a la información sociodemográfica de las personas encuestadas y 10 secciones sobre la temática de inclusión financiera; por tanto, se compone de 132 preguntas (ver Gráfica 1).

Las secciones que conforman el cuestionario son: características sociodemográficas; administración de los gastos y comportamiento financiero; ahorro; crédito; pagos; seguros; cuenta de ahorro para el retiro; uso de canales financieros; protección de usuarios; capacidades financieras; y, toma de decisiones y propiedad de activos.

Se mantuvieron las preguntas de las cuales se obtienen los indicadores previamente calculados. Entre los temas novedosos que se exploran en este ejercicio, están: conocimientos financieros, como inflación, diversificación, valor del dinero en el tiempo, interés simple y compuesto; comportamientos financieros, como considerar si puede pagar algo antes de adquirirlo, comportamiento de pagos, establecimiento de metas a largo plazo, entre otros; actitudes financieras, como la propensión a ahorrar para el futuro o los planes que tiene para hacer frente a su vejez.

Se cuestiona sobre la antigüedad de la cuenta más antigua, con la finalidad de identificar a quiénes se han incorporado al sistema financiero más recientemente; temas relacionados con la transparencia al adquirir el último crédito, tales como si firmaron la autorización para consultar su Buró de crédito, si recibió el contrato y si utilizó el Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión; se abordan los medios usados al comparar los productos antes de adquirirlos; y la fuente usada para adquirir activos.

Gráfica 1.
Comparativo de las temáticas de los cuestionarios de
las ENIF 2012, 2015 y 2018



Fuente: Elaboración propia con base en la ENIF 2012, 2015 y 2018.

Referencias metodológicas

Las principales referencias metodológicas asociadas a los objetivos y metas de la ENIF 2018 fueron las siguientes:

Población objetivo. La encuesta se dirigió a la población de 18 a 70 años de edad, que reside permanentemente en viviendas particulares dentro del territorio nacional.

Unidad de análisis. Residentes de las viviendas seleccionadas de 18 y más años, y personas seleccionadas para responder sobre los temas que se abordan a partir de la tercera sección del cuestionario de la encuesta.

Cobertura geográfica. La encuesta estuvo diseñada para proporcionar información con representatividad nacional, y desagregada por sexo, tamaño de la localidad (de 15 mil y más habitantes y menores de 15 mil habitantes), y por regiones: Noroeste, Noreste, Occidente y Bajío, Ciudad de México, Centro Sur y Oriente, y finalmente, Sur.

Periodo de levantamiento. Del 30 de abril al 22 de junio de 2018.

Método de recolección. El método para captar la información fue a través de la aplicación de un cuestionario electrónico a un integrante de cada hogar residente de alguna de las 14,500 viviendas seleccionadas.

Informante adecuado. Persona residente de la vivienda que tiene 15 años o más y conoce los datos de los integrantes de su hogar, quien responde a las primeras dos secciones: 1) Residentes y hogares en la vivienda y 2) Características sociodemográficas de los integrantes del hogar.

Informante elegido. Fue seleccionado mediante un algoritmo integrado en el programa de captura del dispositivo móvil, bajo la característica de tener entre 18 y 70 años de edad y ser residente habitual de la vivienda.

En aquellos casos en los que fue necesario aplicar el cuestionario en formato impreso, el criterio de selección del informante adecuado consistió en elegir al residente de la vivienda cuya fecha de cumpleaños fuera la inmediata posterior a la entrevista.

Diseño estadístico

El diseño de la muestra para la ENIF 2018 se caracteriza por ser probabilístico; en consecuencia, los resultados obtenidos de la

encuesta se generalizan a toda la población. A la vez, el diseño es trietápico, estratificado y por conglomerados, donde la unidad última de selección es la vivienda y las unidades de observación son el hogar y las personas de 18 a 70 años.

Para la selección de la muestra de la ENIF 2018, se utilizó el Marco Maestro de Muestreo 2012 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica que se obtuvo del Censo de Población y Vivienda 2010. En el marco, se seleccionó una Muestra Maestra del Marco a partir de la cual se seleccionan las submuestras para todas las encuestas en viviendas que realiza el INEGI; su diseño es probabilístico, estratificado, unietápico y por conglomerados; estos últimos también se consideran Unidades Primarias de Muestreo (UPM), pues es en ellos donde se seleccionan, en una segunda etapa, las viviendas que integran las muestras de las diferentes encuestas.

Para el cálculo del tamaño de muestra, tanto a nivel nacional como por región, se consideraron los siguientes parámetros comunes: una confianza de 90%, un error relativo máximo esperado de 15%², una tasa de no respuesta máxima esperada de 15%³. Considerando un efecto de diseño de 3.07⁴ y una proporción mínima de 2.91%⁵, se obtuvo un tamaño de muestra de 14,439 viviendas, mismo que se ajustó a 14,500 viviendas a nivel nacional.

Los parámetros de cada región son los siguientes (ver Tabla 1):

- **Noreste:** efecto de diseño de 1.41, proporción mínima de 7.01%, tamaño de muestra de 2,647 viviendas, se ajustó a 2,700 viviendas.
- **Noroeste:** efecto de diseño de 1.71, proporción mínima de 8.25%, tamaño de muestra de 2,691 viviendas, se ajustó a 2,700 viviendas.

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/ 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.

5/ La estimación de la proporción de interés es la precisión mínima del fenómeno, es decir, el valor a partir del cual las estimaciones tienden a tener una menor dispersión respecto de la información poblacional. En caso de que el fenómeno a estudiar (por ejemplo, porcentaje de adultos que contrató 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 el valor del coeficiente de variación o los intervalos de confianza. 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%.

- **Occidente y Bajío:** efecto de diseño de 1.72, proporción mínima de 8.34%, tamaño de muestra de 2,675 viviendas, se ajustó a 2,700 viviendas.
- **Ciudad de México:** efecto de diseño de 1.66, proporción mínima de 19.42%, tamaño de muestra de 975 viviendas, se ajustó a 1,000 viviendas.
- **Centro Sur y Oriente:** efecto de diseño de 1.02, proporción mínima de 5.15%, tamaño de muestra de 2,658 viviendas, se ajustó a 2,700 viviendas.
- **Sur:** efecto de diseño de 2.23, proporción mínima de 10.68%, tamaño de muestra de 2,639 viviendas, se ajustó a 2,700 viviendas.

Tabla 1.
Distribución de la muestra de la ENIF 2018 por región y entidad



REGIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	TAMAÑO DE MUESTRA	TAMAÑO DE MUESTRA REAL
Noroeste	Baja California	450	453
	Baja California Sur	450	450
	Chihuahua	450	451
	Durango	450	450
	Sinaloa	450	452
	Sonora	450	450
Noreste	Coahuila	675	674
	Nuevo León	675	677
	San Luis Potosí	675	678
	Tamaulipas	675	677
Occidente y Bajío	Aguascalientes	335	335
	Colima	340	335
	Guanajuato	335	335
	Jalisco	335	340
	Michoacán	340	345
	Nayarit	340	336
	Querétaro	335	347
	Zacatecas	340	340
Ciudad de México	Ciudad de México	1,000	999

REGIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	TAMAÑO DE MUESTRA	TAMAÑO DE MUESTRA REAL
Centro Sur y Oriente	Hidalgo	440	500
	México	500	442
	Morelos	440	444
	Puebla	440	441
	Tlaxcala	440	442
	Veracruz	440	443
Sur	Campeche	385	385
	Chiapas	390	386
	Guerrero	385	391
	Oaxaca	385	385
	Quintana Roo	385	385
	Tabasco	385	386
	Yucatán	385	385
Nacional		14,500	14,539

Fuente: INEGI.

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. A su vez, a cada una de las unidades de observación captadas en campo, se le asoció un factor de expansión que permite representar 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.

Para 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

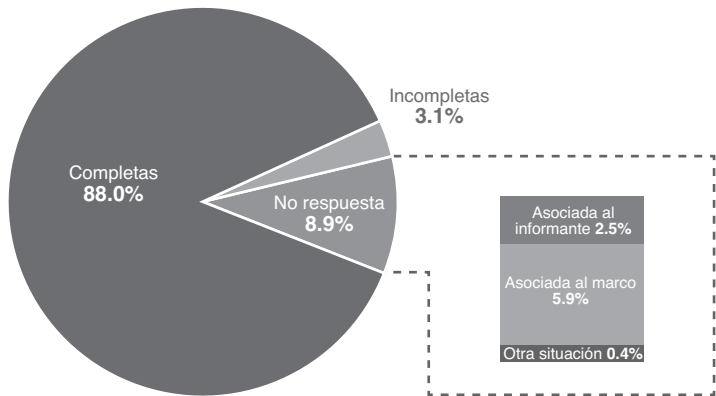
Los resultados a nivel nacional y por regiones muestran que se cumplieron con los parámetros establecidos en el diseño del proyecto estadístico en términos de porcentaje de entrevistas completas, entrevistas incompletas y no respuesta.

A nivel nacional, el porcentaje de entrevistas completas alcanzó 88.0%, las entrevistas incompletas se situaron en 3.1% y la no respuesta fue de 8.9% (ver Gráfica 1). Es importante destacar que la entrevista completa es un indicador de la efectividad operativa en cuanto a la capacidad de obtener la información; en el levantamiento de la ENIF 2015 el porcentaje de entrevistas completas ascendió a 87.3%.

En relación con las entrevistas sin respuesta se tienen las siguientes situaciones:

- La asociada al informante fue 2.5%, e incluye situaciones donde la entrevista fue aplazada por el informante, cuando los ocupantes de la vivienda estuvieron ausentes o cuando el informante se negó a proporcionar la información.
- La asociada al Marco de Muestreo fue de 5.9% y se refiere a viviendas deshabitadas, de uso temporal, uso diferente al habitacional, entre otras.
- Otra situación alcanzó 0.4% y tiene que ver con viviendas que no pudieron ser tipificadas en las situaciones anteriores, cómo, por ejemplo, áreas inseguras.

Gráfica 2.
Resultados operativos a nivel nacional



Fuente: INEGI. Informe del levantamiento ENIF 2018.

A nivel regional, todas las regiones estuvieron por encima del 86% de entrevistas completas, porcentaje superior al de diseño. La región Occidente y Bajío fue la que obtuvo el mayor porcentaje, muy cerca del 90% (ver Gráfica 3).



Fuente: INEGI. Informe del levantamiento ENIF 2018.

Cuestionario ENIF 2018



Encuesta Nacional de Inclusión Financiera ENIF 2018

Presentación: Buenos días, mi nombre es _____ trabajo en el INEGI y estamos levantando la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018, la cual permitirá conocer el uso y los problemas a los que se enfrentan las personas para adquirir los servicios que dan los bancos y las instituciones financieras. Toda la información que nos proporcione será confidencial.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ENTIDAD _____

MUNICIPIO _____

LOCALIDAD _____

AGEB _____

2. CONTROL DE LA VIVIENDA

NÚMERO DE 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, FRACCIONA-
MIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL)

4. CONTROL DE HOGARES Y CUESTIONARIOS

HOGAR _____ DE _____ EN LA VIVIENDA

CUESTIONARIO _____ DE _____ DEL HOGAR

TOTAL DE CUESTIONARIOS
EN LA VIVIENDA _____

5. RESULTADO DE LA ENTREVISTA EN EL HOGAR

HOGAR	NÚMERO DE VISITA / RESULTADO					FECHA DE ELE- GIBILIDAD	
	1a	2a	3a	4a	5a	DÍA	MES
1							
2							
3							
4							
5							
CÓDIGOS DEL HOGAR							
CON INFORMACIÓN				SIN INFORMACIÓN			
A Entrevista completa				E Entrevista aplazada			
B Entrevista completa sin PE				F Ausencia			
C Entrevista de la PE sin información o incompleta				G Negativa			
D Entrevista del hogar incompleta				H Otra situación			

6. RESULTADO DE LA VISITA A LA VIVIENDA

NÚMERO DE VISITA	FECHA		TIEMPO DE ENTREVISTA		RESULTADO
	DÍA	MES	INICIO	TERMINO	
1a					
2a					
3a					
4a					
5a					
6a					
7a					
CÓDIGOS DE VIVIENDA					
01 Entrevista completa			04 Entrevista incompleta		
02 Entrevista completa sin PE			05 Vivienda con algún hogar sin información		
03 Entrevista de alguna PE sin información o incompleta			06 Vivienda sin conocer número de hogares		

7. RESPONSABLES

ENTREVISTADOR _____

JEFE DE ENTREVISTADORES _____

8. CONTROL DE PAQUETE

FOLIO DE PAQUETE

CONSECUTIVO 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."

SECCIÓN 1. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA		
PERSONAS EN LA VIVIENDA 1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos, adultos mayores y personas con discapacidad? Incluya a los trabajadores domésticos que viven aquí. REGISTRE CON NÚMERO	GASTO COMÚN 1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 → PASE A 2.2 No 2	NÚMERO DE HOGARES 1.3 Entonces ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted? REGISTRE CON NÚMERO

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

SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS INTEGRANTES DEL HOGAR						
PARA TODOS LOS INTEGRANTES DEL HOGAR				PARA PERSONAS DE 18 A 70 AÑOS		
	LISTA DE PERSONAS	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD		
2.1	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, adultos mayores y personas con discapacidad. CIRCULE EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE ↓	2.3 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Hombre 1 Mujer 2	2.4 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)? REGISTRE CON NÚMERO Menos de un año.....00 97 años y más97 Edad no especificada en personas de 18 a 70 años.....98 Otra edad no especificada.....99	2.5 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)? REGISTRE CON NÚMERO Persona elegida (del cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista)..... 1 Resto de las personas de 18 a 70 años 2		
	NOMBRE	CÓDIGO	AÑOS	DÍA	MES	CÓDIGO
1		_	_ _	_	_	_
2		_	_ _	_	_	_
3		_	_ _	_	_	_
4		_	_ _	_	_	_
5		_	_ _	_	_	_
6		_	_ _	_	_	_
7		_	_ _	_	_	_
8		_	_ _	_	_	_

SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA

Nombre de la persona elegida _____ Número de renglón _____ Edad _____

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Jefe(a) 1
Espos(a) o compañero(a) 2
Hijo(a) 3
Nieto(a) 4
Otro parentesco 5
Sin parentesco 6

ESTADO CONYUGAL
3.2 ¿Actualmente usted...

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

DEPENDIENTES ECONÓMICOS
3.3 ¿Cuántas personas dependen o reciben ayuda económica de usted? Incluya también a quienes no viven aquí.

REGISTRE CON NÚMERO

No tiene dependientes 00
No responde 98

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

CIRCULE EL NIVEL Y REGISTRE EL GRADO

	NIVEL	GRADO
Ninguno	00	_____
Preescolar o kinder	01	_____
Primaria	02	_____
Secundaria	03	_____
Estudios técnicos con secundaria terminada	04	_____
Normal básica	05	_____
Preparatoria o bachillerato	06	_____
Estudios técnicos con preparatoria terminada	07	_____
Licenciatura o ingeniería (profesional)	08	_____
Maestría o doctorado	09	_____

CONDICIÓN DE ACTIVIDAD
3.5 ¿Durante el mes pasado usted...

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

trabajó? 1 } PASE
tenía trabajo, pero no trabajó? 2 } A 3.7
buscó trabajo? 3
¿Es estudiante? 4
¿Se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijos? 5
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)? 6
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar? 7 → PASE
¿No trabajó? 8 } A 3.12

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

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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 → PASE
A 3.12

POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN
3.7 ¿En su trabajo, actividad o negocio usted es...

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar? 1 → PASE
A 3.12
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

INGRESOS POR TRABAJO

3.8a ¿Cuánto gana o recibe usted por trabajar (su actividad)?

REGISTRE CON NÚMERO

\$98 000 y más.....98 000
 No recibe ingresos 00 000 } *PAUSE*
 No responde.....99 888 } *A 3.11*

\$ | | | | | | |

3.8b ¿Cada cuándo?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

A la semana.....1
 A la quincena.....2
 Al mes.....3
 Al año4

VARIABILIDAD DEL INGRESO

3.9 ¿Este ingreso es...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

fijo? 1
 variable? 2

MEDIOS DE PAGO

3.10 Generalmente, ¿recibe el pago o salario de su trabajo...

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

en una cuenta o tarjeta de nómina? 1
 con un cheque? 2
 en efectivo? 3
 con vales o tarjeta de despensa? 4
 Otro..... 5

DERECHOHABIENTIA

3.11 Por parte de su trabajo, ¿usted tiene derecho a los servicios médicos...

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

del IMSS o Seguro Social? 1
 del ISSSTE Federal o Estatal?..... 2
 de PEMEX, SEDENA o SEMAR? 3
 de un seguro médico privado? 4
 de otra institución? 5
 No tiene servicio médico (incluye Seguro Popular)..... 6
 No sabe 9

TENENCIA DE CELULAR

3.12 ¿Tiene usted celular?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
 No..... 2

SECCIÓN 4. ADMINISTRACIÓN DE GASTOS Y COMPORTAMIENTO FINANCIERO

Ahora le voy a preguntar sobre la organización de sus gastos personales y decisiones con respecto a las compras que realiza.

REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS

4.1 ¿Usted lleva un presupuesto o un registro de sus ingresos y gastos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
No 2 → PASE
A 4.4

FORMAS DE REGISTRO

4.2 ¿Este presupuesto o registro lo lleva...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

en computadora? 1
en papel? 2
mentalmente? 3
en aplicación móvil? 4

COMPRAS NO PLANEADAS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

siempre? 1
casi siempre? 2
algunas veces? 3
rara vez? 4
nunca? 5

FORMAS DE PAGO PARA IMPREVISTOS

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

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí 1
No 2

1 sus ahorros? ☐
2 un adelanto de su sueldo? ☐
3 la venta o empeño de algún bien? ☐
4 el préstamo de familiares, amigos o conocidos? ☐
5 su tarjeta de crédito o con crédito de una institución financiera? ☐
6 un trabajo temporal o la venta de algún producto? ☐
7 Otro ☐
ESPECIFIQUE

SOBREGASTO

4.5 De abril de 2017 a la fecha, ¿lo que ganó o recibió cada mes fue suficiente para cubrir sus gastos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE
A 4.7
No 2

MEDIO PARA AFRONTAR EL SOBREGASTO

4.6 La última vez que no pudo cubrir sus gastos, ¿usted...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí 1
No 2

1 pidió prestado a familiares o conocidos? ☐
2 utilizó dinero que tenía ahorrado o redujo sus gastos? ☐
3 vendió o empeñó algún bien? ☐
4 solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal? ☐
5 utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera? ☐
6 se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo? ☐

CURSOS FINANCIEROS

4.7 ¿Usted ha tomado algún curso sobre cómo ahorrar, cómo hacer un presupuesto o sobre el uso responsable del crédito?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
No 2

COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

4.8 Generalmente, usted...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

siempre? 1
 algunas veces? 2
 nunca? 3
 No responde 8
 No sabe 9

1 ¿considera cuidadosamente si puede pagar algo antes de comprarlo? ☐2 ¿paga sus cuentas a tiempo (tarjeta de crédito, servicios, crédito, etcétera)... ☐3 ¿prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro... ☐4 ¿se pone metas económicas a largo plazo y se esfuerza por alcanzarlas (comprar casa, ahorrar para el retiro, pagar vacaciones o fiestas, comenzar un negocio, etcétera)..... ☐

RIESGOS Y DIVERSIFICACIÓN

4.9 De las siguientes frases, por favor indíqueme si usted las considera verdaderas o falsas.

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Verdadera 1
 Falsa 2
 No responde 8
 No sabe 9

1 La inflación significa que aumenta el precio de las cosas ☐2 Si alguien le ofrece la posibilidad de ganar dinero fácilmente, también lo puede perder fácilmente ☐3 Es mejor ahorrar el dinero en dos o más formas o lugares que en uno solo (una cuenta de ahorro, una tanda con familiares o conocidos, etcétera) ☐

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

A continuación le preguntaré sobre la costumbre para ahorrar o guardar dinero.

FORMAS DE AHORRO INFORMAL

5.1 De abril de 2017 a la fecha, ¿usted...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1
No..... 2

1 ahorró prestando dinero?..... []

2 ahorró comprando animales o bienes?..... []

3 guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?..... []

4 guardó dinero con familiares o conocidos?..... []

5 participó en una tanda?..... []

6 guardó dinero en su casa?..... []

SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.3

DESTINO DEL AHORRO INFORMAL

5.2 El dinero que guardó o ahorró durante ese año, ¿en qué lo gastó o para qué piensa usarlo?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Gastos de comida, personales o pago de servicios..... 1

Atender emergencias e imprevistos..... 2

Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera..... 3

Gastos de salud..... 4

Gastos de educación..... 5

Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)..... 6

Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)..... 7

Para la vejez o retiro..... 8

Otro..... 9

ESPECIFIQUE

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

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1
No..... 2

TENENCIA DE CUENTA

5.4 ¿Usted tiene alguna cuenta o tarjeta de nómina, ahorro o pensión en algún banco o institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 → PASE A 5.9
No..... 2

TENENCIA DE CUENTA

5.5 ¿Usted tiene alguna cuenta o tarjeta en algún banco o institución financiera donde reciba apoyos de gobierno?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 → PASE A 5.9
No..... 2

EX USUARIOS DE CUENTAS

5.6 ¿Alguna vez tuvo una cuenta o tarjeta de un banco, institución financiera o de apoyo de gobierno?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 → PASE A 5.8
No..... 2

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CUENTA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

La sucursal le queda lejos o no hay..... 1

Los intereses son bajos o las comisiones son altas..... 2

No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio..... 3

Piden requisitos que no tiene..... 4

Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera)..... 5

No le necesita..... 6

No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables..... 7

No sabe qué es o cómo usarla..... 8

Otro..... 9

ESPECIFIQUE

PASE A 5.29

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

5.8 ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su cuenta o tarjeta?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario..... 1

Dejó de recibir apoyo gubernamental..... 2

No la utilizaba..... 3

Tuvo una mala experiencia con la institución financiera..... 4

No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones..... 5

Los intereses que le pagaban eran muy bajos..... 6

Cerró la institución financiera o la sucursal..... 7

Fue víctima de un fraude..... 8

Otro..... 9

ESPECIFIQUE

PASE A 5.29

TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE PRODUCTOS	ANTIGÜEDAD DEL PRODUCTO	TARJETA DE DÉBITO	AHORRO EN EL PERÍODO
5.9 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 5.10 A 5.13 Sí 1 No 2	5.10 ¿Cuántas(os) tiene? (RESPUESTA EN 5.9) REGISTRE CON NÚMERO	5.11 ¿Cuántos años tiene con su (RESPUESTA EN 5.9) (más antigua(o))? REGISTRE CON NÚMERO Menos de un año 88 No sabe 99	5.12 ¿Con su (RESPUESTA EN 5.9) tiene tarjeta de débito? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2	5.13 De abril de 2017 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.9)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2
↓	→	→ AÑOS	→	→
1 cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)? []	[]	[]	[]	[]
2 cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)? []	[]	[]	[]	[]
3 cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno? []	[]	[]	[]	[]
4 cuenta de ahorro? []	[]	[]	[]	[]
5 cuenta de cheques? []	[]	[]	[]	[]
6 depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)? []	[]	[]		[]
7 fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)? []	[]	[]		[]
8 Otro [] ESPECIFIQUE	[]	[]		[]
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE				

FILTRO 1: ¿GUARDÓ DINERO EN ALGUNA CUENTA (5.13 = 1 EN CUALQUIER OPCIÓN)? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Si 1 → **CONTÍNE**
 No 2 → **PASE A FILTRO 2**

DESTINO DEL AHORRO

5.14 Me dijo que si guardó o ahorró dinero de abril de 2017 a la fecha, 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
 Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera 3
 Gastos de educación 4
 Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera) 5
 Gastos de salud 6
 Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) 7
 Para la vejez o retiro 8
 Otro 9
ESPECIFIQUE

FILTRO 2: ¿TIENE CUENTA O TARJETA DE NÓMINA (5.9.1 = 1)?

CIRCULE UN
SOLO CÓDIGO

Sí 1 → CONTÍNUE
No 2 → PASE A FILTRO 3

CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
No 2 → PASE A
FILTRO 3

INTENTO DE CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

5.16 ¿Usted ha intentado cambiarla?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
No 2 → PASE A
FILTRO 3

POSIBILIDAD DE CAMBIO

5.17 ¿Ha podido cambiarla?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
No 2

FILTRO 3: ¿TIENE TARJETA DE DÉBITO (5.12=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?

CIRCULE UN
SOLO CÓDIGO

Sí 1 → CONTÍNUE
No 2 → PASE A FILTRO 4

Ahora le preguntaré sobre compras con la tarjeta de débito.

FRECUENCIA DE USO DE TARJETA DE DÉBITO

5.18 Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de débito para pagar compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?

REGISTRE CON NÚMERO

No la utiliza 00
Menos de una vez al mes 88

RESPUESTA MAYOR A "00", PASE A FILTRO 4

RAZÓN PARA NO COMPRAR CON TARJETA DE DÉBITO

5.19 ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su tarjeta de débito para hacer compras o pagos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Prefiere pagar en efectivo 1
Tiene desconfianza 2
No las aceptan en los comercios donde compra 3
Prefiere pagar con su tarjeta de crédito 4
La mayoría de sus pagos son montos bajos 5
No lleva un control de sus gastos 6
No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos 7
El establecimiento cobra comisiones 8
Otro 9

PASE A
FILTRO 4

USO DE EFECTIVO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra 1
La mayoría de sus pagos son montos bajos 2
Le permite llevar un mejor control de sus gastos 3
Le dan desconfianza las tarjetas de débito 4
Por costumbre 5
El establecimiento cobra comisiones 6
Otro 7

ESPECIFIQUE

FILTRO 4: ¿TIENE CUENTA DE APOYO DE GOBIERNO Y ES EL ÚNICO PRODUCTO QUE TIENE (5.9.3=1 Y RESTO DE OPCIONES=2)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

SI 1 → PASE A FILTRO 5
No 2 → CONTÍNUE

Ahora le preguntaré sobre la comparación de las cuentas antes de contratarlas.

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO

5.21 Antes de contratar su (última) cuenta, ¿usted la comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

SI 1

No 2 → PASE A FILTRO 5

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

5.22 Para comparar su cuenta, ¿utilizó...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

SI 1

No 2

1 información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)? 1

2 recomendaciones de amigos o conocidos? 1

3 sitios o páginas de instituciones como Condusef? 1

4 anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras? 1

5 recomendación de especialistas o analistas? 1

FILTRO 5: ¿TIENE TELÉFONO CELULAR (3.12=1) Y ALGÚN TIPO DE CUENTA DE AHORRO (5.9=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

SI 1 → CONTÍNUE
No 2 → PASE A 5.29

BANCA POR CELULAR	FORMA DE ACCESO	TIPO DE OPERACIONES	FRECUENCIA DE USO	RAZÓN DE NO USO	RAZÓN DE NO TENENCIA
5.23 ¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene Banca por celular? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO SI 1 No 2 → PASE A 5.28	5.24 ¿Utiliza un dispositivo tipo token, físico o virtual, para ingresar a su servicio de Banca por celular o para realizar operaciones? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO SI 1 No 2 No sabe 9	5.25 En Banca por celular, ¿usted realiza... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN SI 1 No 2 1 transferencias? 1 2 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etcétera)? 1 3 pago de créditos (tarjeta de crédito, crédito de vivienda, etc.)? 1 4 consulta de saldos? 1 5 Otro 1 ESPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2. PASE A 5.27	5.26 En general, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por celular? REGISTRE CON NÚMERO No la utilizo 00 Menos de una vez al mes 88 RESPUESTA MAYOR A "00" PASE A 5.29	5.27 ¿Por qué no la utiliza? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Tiene desconfianza 1 Prefiere pagar con efectivo, tarjeta de crédito o débito 2 No sabe usarlo o es complicado 3 Otro 4 ESPECIFIQUE	5.28 ¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por celular? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Prefiere utilizar otros medios (sucursal, cajero, Internet, etc.) 1 Tiene desconfianza 2 Es complicado o no sabe usarlo 3 No sabe dónde contratarla 4 Su celular no le permite usar el servicio 5 No conoce el servicio 6 No tiene Internet, no tiene señal 7 Su cuenta no le permite tener Banca por celular 8 Otro 9 ESPECIFIQUE

PROTECCIÓN AL AHORRO

5.29 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 LOS ASEGURA

5.30 ¿Me podría decir el nombre de la institución que los asegura o protege?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

IPAB (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario) 1

Fondo de protección 2

Otro 3
ESPECIFIQUE

No sabe 9

SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

A continuación le voy a preguntar sobre algún préstamo.

TENENCIA DE CRÉDITO INFORMAL

6.1 De abril de 2017 a la fecha, ¿pidió prestado...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN
CON ALGUN CÓDIGO 1, PREGUNTE 6.2

Sí 1
No 2

1 en una **caja de ahorro** del trabajo o de conocidos? ☐

2 en una **casa de empeño**? ☐

3 a sus **amigos o conocidos**? ☐

4 a sus **familiares**? ☐

5 Otro ☐

ESPECIFIQUE

SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 6.3

DESTINO DEL CRÉDITO INFORMAL

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Gastos de comida, personales o pago de servicios 1

Atender emergencias e imprevistos 2

Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera. 3

Gastos de salud 4

Gastos de educación 5

Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera) 6

Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) 7

Pagar una deuda 8

Otro ☐

ESPECIFIQUE

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

TENENCIA CRÉDITO FORMAL

6.3 ¿Usted tiene algún crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria, departamental, de tienda de autoservicio o con alguna otra institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 6.8
No 2

TENENCIA CRÉDITO FORMAL

6.4 ¿Usted tiene un crédito FONACOT o algún crédito de vivienda con INFONAVIT, FOVISSSTE u otra institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 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 un banco, tienda o institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 6.7
No 2

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CRÉDITO FORMAL

6.6 ¿Cuál es la razón principal por la que nunca ha tenido un préstamo, crédito o tarjeta de crédito?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

No cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes) 1

La sucursal le queda lejos o no hay 2

Cree que lo van a rechazar 3

No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio 4

Los intereses o comisiones son altas 5

No le interesa o no lo necesita 6

No le gusta endeudarse 7

Otro ☐

ESPECIFIQUE

PASE A 6.18

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

6.7 ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener un crédito o tarjeta de crédito?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Le cobraban intereses muy altos 1

No se quiere volver a endeudar 2

Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etcétera) 3

Tuvo una mala experiencia con la institución financiera 4

Ya no cumple con los requisitos 5

Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos) 6

Otro ☐

ESPECIFIQUE

PASE A 6.18

TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO DE PRODUCTOS	ATRASO EN PAGO	
6.8 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 6.9 a 6.10b SEGÚN CORRESPONDA Sí 1 No 2 ↓	6.9 ¿Cuántas(os) tiene? (RESPUESTA EN 6.8) REGISTRE CON NÚMERO →	6.10 De abril de 2017 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí..... 1 → 6.10a ¿Una vez? 1 No..... 2 } PASE A No responde..... 8 } SIGUIENTE No sabe..... 9 } OPCIÓN O A PREGUNTA 6.11 ¿Más de una vez?..... 2	
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 de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)? ☐	☐	☐	☐
7 crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)? ☐	☐	☐	☐
8 Otro ☐ ESPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE			

TRANSPARENCIA AL ADQUIRIR UN PRODUCTO
6.11 Respecto al último crédito que contrató, ¿usted... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN Sí..... 1 No..... 2 No sabe..... 9 1 firmó la autorización para que se consultara su historial en el Buró de crédito? ☐ 2 recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito? ☐ 3 utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión? ☐

FILTRO 1: ¿TIENE CRÉDITO DE NÓMINA, PERSONAL O GRUPAL (6.8.3=1, 6.8.4=1 o 6.8.7=1)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Si 1 → CONTÍNUE
No 2 → PASE A FILTRO 2

DESTINO DEL CRÉDITO FORMAL

6.12 ¿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, etcétera) 8
Otro 9

ESPECIFIQUE

FILTRO 2: ¿TIENE TARJETA DE CRÉDITO DEPARTAMENTAL O BANCARIA (6.8.1=1 o 6.8.2=1)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Si 1 → CONTÍNUE
No 2 → PASE A 6.16

FRECUENCIA DE USO

6.13 Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito bancaria o departamental?

REGISTRE CON NÚMERO

- No la utiliza 00
Menos de una vez al mes 88

RESPUESTA MAYOR DE "99" PASE A 6.15

RAZÓN DE NO USO DE TARJETA

6.14 ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Solo la usa para emergencias 1
Los intereses o las comisiones son altas 2
Prefiere pagar de contado 3
No la aceptan en el establecimiento 4
No le gusta endeudarse 5
Otro 6

ESPECIFIQUE

COMPORTAMIENTO DE PAGOS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- menos del mínimo? 1
el pago mínimo? 2
más del pago mínimo? 3
lo requerido para no generar intereses o el total del adeudo? 4
No sabe 9

Ahora le preguntaré sobre la comparación de los créditos antes de contratarlos.

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS CREDITICIOS

6.16 Antes de contratar su (último) crédito, ¿usted lo comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí 1
No 2 → PASE A 6.18

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

6.17 Para comparar su crédito, ¿utilizó...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

- Sí 1
No 2

- 1 información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de Internet del banco o institución, etcétera)?
2 recomendación de amigos o conocidos?
3 sitios o páginas de instituciones como Condusef?
4 anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?
5 recomendación de especialistas o analistas?

RECHAZO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

6.18 ¿Alguna vez le han rechazado una solicitud de crédito?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2

Nunca lo ha solicitado..... 3

PASE A
SECCIÓN 7

RAZONES DE RECHAZO DEL CRÉDITO

6.19 ¿Cuáles son las razones por las que le negaron el crédito?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Problemas con el buró de crédito 1

No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes..... 2

Piden documentos que no tiene 3

No tiene historial crediticio 4

Falta de garantía, fiador o aval 5

Otro 6

ESPECIFIQUE

No sabe..... 9

SECCIÓN 7. PAGOS

Ahora le voy a preguntar sobre las formas de pago que utiliza.

FORMA DE PAGO MÁS FRECUENTE

7.1 ¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza...

MUESTRE LA TARJETA Y REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Electivo	1
Tarjeta de débito	2
Tarjeta de crédito	3
Transferencia electrónica	4
Chèques	5
Tarjeta prepagada	6
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	7
Otro	8
No realiza esos pagos	9

- | | |
|--|----------------------|
| 1 compras de 500 pesos o menos? | <input type="text"/> |
| 2 compras de 501 pesos o más? | <input type="text"/> |
| 3 pagos de la renta de su vivienda? | <input type="text"/> |
| 4 pagos de impuestos o multas? | <input type="text"/> |
| 5 pagos de servicios públicos como luz, agua, entre otros? | <input type="text"/> |
| 6 pagos de servicios privados como teléfono, cable, internet, entre otros? | <input type="text"/> |
| 7 pagos de transporte público (camión, metro, taxi, combi, etcétera)? | <input type="text"/> |

SECCIÓN 8. SEGUROS

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

TENENCIA DE SEGUROS

8.1 ¿Usted tiene algún seguro de auto, de casa, de vida, gastos médicos u otro (sin considerar el Seguro Popular, IMSS o ISSSTE)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 8.6
 No 2
 No sabe 9

TENENCIA DE SEGUROS

8.2 ¿Usted tiene un seguro por parte de un programa de gobierno como Prospera o Madres jefas de familia?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 8.6
 No 2
 No sabe 9 → PASE A SECCIÓN 9

EX USUARIOS DE SEGUROS

8.3 ¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos u otro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 8.5
 No 2
 No sabe 9

BARRERAS DE USO DE SEGUROS

8.4 ¿Cuál es la razón principal por la que no dispone de algún seguro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Tiene ahorrado para imprevistos 1
 No confía en las aseguradoras 2
 No se lo han ofrecido 3
 No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables 4
 No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos 5
 Son muy caros 6
 No los necesita o no le interesan 7
 Otro 8

PASE A SECCIÓN 9

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS DE SEGUROS

8.5 ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su seguro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo 1
 Son muy caros 2
 No los utilizaba 3
 Lo tenía por un crédito y ya lo pagó 4
 Tuvo mala experiencia con la aseguradora 5
 Dejó de recibir un programa de gobierno 6
 Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera) 7
 Otro 8

ESPECIFIQUE

PASE A SECCIÓN 9

TIPO DE SEGUROS	COMPRA O CONTRATO DIRECTO	PRIMA DE SEGURO	COBERTURA	SATISFACCIÓN CON EL SEGURO	RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN
8.6 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 8.7 A 8.11 SEGÚN CORRESPONDENCIA Sí1 No2 ↓	8.7 ¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2 → PASE A 8.10	8.8 Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2	8.9 ¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2	8.10 ¿Está satisfecho(a) con el servicio que le brinda la aseguradora con el (RESPUESTA EN 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2 No lo ha utilizado3 CON CÓDIGO 1 o 3 PASE A SIGUIENTE OPCIÓN O FILTRO 1	8.11 ¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido del (RESPUESTA EN 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO No cumplieron las condiciones pactadas1 Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación2 Le atendieron mal3 No le reembolsaron el dinero que esperaba4 No le explicaron bien5 Es muy caro6 Otro (ESPECIFIQUE)7
1 seguro de vida? []	[]	[]	[]	[]	[]
2 seguro de gastos médicos? []	[]	[]	[]	[]	[]
3 seguro de auto? []	[]	[]	[]	[]	[]
4 seguro personal contra accidentes? []	[]	[]	[]	[]	[]
5 seguro de casa? []	[]	[]	[]	[]	[]
6 seguro de educación? []					
7 plan privado de retiro (no Afore)? []					
8 Otro [] ESPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE					

FILTRO 1: ¿COMPRÓ DIRECTAMENTE ALGÚN SEGURO (8.7=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Si1 → CONTINUE No2 → PASE A SECCIÓN 9

INSTITUCIÓN DE COMPRA O CONTRATACIÓN	
8.12 Del (los) seguro(s) que contrató directamente, ¿usted lo(s) compró en...	
CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES	
una aseguradora o agente de seguros (teléfono o internet)?.....1	
un banco (por teléfono, internet o sucursal)?2	
una tienda departamental?3	
↓ SOLO PREGUNTE SI TIENE SEGURO DE AUTO QUE HAYA COMPRADO DIRECTAMENTE (8.7.3=1)	
concesionaria automotriz?4	
Otro5	ESPECIFIQUE

Ahora le preguntaré sobre la comparación de seguros antes de contratarlos.

COMPARACIÓN DE SEGUROS

8.13 Antes de contratar su (último) seguro, ¿usted lo comparó con otros seguros, en otras aseguradoras o instituciones financieras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Si..... 1

No..... 2 → PASE A SECCIÓN 9

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

8.14 Para comparar su seguro, ¿utilizó...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Si..... 1

No..... 2

1 información proporcionada por la aseguradora o institución financiera
(sucursales, agentes, portal de Internet del banco o institución, etcétera)?.....

2 recomendación de amigos o conocidos?.....

3 sitios o páginas de instituciones como Condusef, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras?.....

4 anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras?.....

5 recomendación de especialistas o analistas?.....

SECCIÓN 9. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO

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

TENENCIA DE AFORE

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1 → PASE A 9.3

No.....2

No sabe.....9 → PASE A 9.9

RAZÓN DE NO TENENCIA DE AFORE

9.2 ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

No trabaja o nunca ha trabajado.....1

No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro.....2

No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar.....3

No sabe cómo tramitarla.....4

No le interesa o piensa que no le conviene.....5

Las Afores le dan desconfianza.....6

Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.).....7

Otro.....8

ESPECIFIQUE

TIPO DE AFORE

9.3 ¿En qué Afore se encuentra registrado(a)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

XXI Banorte.....01

CitiBanamex.....02

Coppel.....03

SURA.....04

Profuturo GNP.....05

Principal.....06

Invercap.....07

PensionISSSTE.....08

Azteca.....09

Inbursa.....10

Metlife.....11

Otro.....12

ESPECIFIQUE

No sabe.....99 → PASE A 9.9

APORTACIONES VOLUNTARIAS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1 → PASE A 9.6

No.....2

RAZÓN DE NO APORTACIONES VOLUNTARIAS

9.5 ¿Cuál es la razón principal por la que no hace aportaciones voluntarias?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

No le queda dinero para ahorrar.....1

No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo.....2

Ahorra de otra forma.....3

Desconoce las ventajas.....4

No confía en las Afores.....5

Otro.....6

ESPECIFIQUE

ESTADOS DE CUENTA

9.6 ¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1

No.....2

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1 → PASE A 9.9

No.....2

No lo ha utilizado.....3 → PASE A 9.9

RAZÓN DE INSATISFACCIÓN DE LA AFORE

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No lo atendieron..... 1
 Esperó mucho tiempo para ser atendido 2
 No le dieron información que necesitaba..... 3
 No ha podido concluir su trámite..... 4
 Lo(a) trataron mal 5
 Bajos rendimientos o altas comisiones 6
 Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización 7
 No recibe los estados de cuenta..... 8
 Otro 9

ESPECIFIQUE

Ahora le preguntaré sobre cómo planea o piensa cubrir sus gastos durante su vejez.

ACTITUDES FINANCIERAS

9.9 En su vejez, ¿piensa cubrir sus gastos con lo que reciba de...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
 No 2
 No sabe..... 9

- 1 los apoyos del gobierno para adultos mayores?..... ☐
 2 su pensión, jubilación, plan privado de retiro o Afore (IMSS, ISSSTE o de alguna institución financiera)?..... ☐
 3 vender o rentar bienes o propiedades (vehículos, casas, ganado, etcétera)?..... ☐
 4 dinero que le dé su esposo(a) o pareja, hijos u otros familiares?..... ☐
 5 Otro ☐

ESPECIFIQUE

SECCIÓN 10. USO DE CANALES FINANCIEROS

Ahora le voy a preguntar por el uso de cajeros, sucursales y comercios donde puede realizar operaciones financieras.

USO DE SUCURSAL

10.1 De abril de 2017 a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 10.3

No 2

BARRERAS DE ACCESO A SUCURSAL

10.2 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado una sucursal?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- | | | |
|--|---|---------------|
| No tiene cuenta o tarjeta | 1 | } PASE A 10.8 |
| 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 | |

ESPECIFIQUE

OPERACIONES REALIZADAS EN SUCURSAL

10.3 ¿Para qué utiliza la sucursal?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- | | |
|---|---|
| Retiro de efectivo | 1 |
| Depósitos | 2 |
| Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera) | 3 |
| Pago de tarjeta de crédito o créditos..... | 4 |
| Cobro de cheques..... | 5 |
| Trámites, aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, solicitud de estado de cuenta, etcétera)..... | 6 |
| Otro | 7 |

ESPECIFIQUE

TIEMPO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe..... 99 99

_____	_____
HORAS	MINUTOS

GASTO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta..... 000

No sabe..... 999

_____	_____
PESOS	

TIEMPO DE ESPERA

10.6 La última vez que acudió a la sucursal, ¿cuánto tiempo esperó para ser atendido(a)?

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe..... 99 99

_____	_____
HORAS	MINUTOS

PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

10.7 La última vez que usted fue a una sucursal, ¿considera que...

REGISTRE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Sí..... 1

No..... 2

1 el tiempo que esperó para ser atendido(a) fue adecuado? []

2 lo(a) trataron de forma grosera o discriminatoria?..... []

USO DE CAJERO AUTOMÁTICO

10.8 De abril de 2017 a la fecha, ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de una institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 10.10

No..... 2

BARRERAS DE ACCESO A CAJEROS AUTOMÁTICOS

10.9 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado los cajeros automáticos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No tiene cuenta o tarjeta1
 Ingresos insuficientes o variables2
 No los conoce o no sabe usarlos3
 Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etcétera)4
 Otra persona hace sus trámites u operaciones5
 Son inseguros o le dan desconfianza6
 Están muy lejos o no hay7
 Otro8

PASE A
10.13

ESPECIFIQUE

TIEMPO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe 99 99

HORAS MINUTOS

USO DE CORRESPONSALES

10.13 De abril de 2017 a la fecha, ¿ha utilizado alguna tienda o comercio como Oxxo para retirar dinero, depositar efectivo, pagar un crédito o servicios (luz, agua, predial, etcétera)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Si1 → PASE A 10.15

No2

TIEMPO DE TRASLADO

10.15 ¿A cuánto tiempo le queda la tienda o comercio que usa regularmente?

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe 99 99

HORAS MINUTOS

OPERACIONES REALIZADAS EN CAJERO AUTOMÁTICO

10.10 ¿Para qué utiliza los cajeros automáticos?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Retiro de efectivo1
 Consulta de saldos2
 Compra de tiempo aire3
 Depósitos4
 Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)5
 Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios6
 Disposición de créditos7

GASTO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta000

No sabe999

PESOS

BARRERAS DE ACCESO A CORRESPONSALES

10.14 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera1
 Otra persona hace sus trámites u operaciones2
 Comisiones altas3
 No sabía que podía hacerlo4
 Están muy lejos o no hay5
 Son inseguros o le dan desconfianza6
 Lo obligan a realizar compras en la tienda o comercio7
 Otro8

PASE A
SECCIÓN 11

ESPECIFIQUE

GASTO DE TRASLADO

10.16 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse ida y vuelta a la tienda o comercio que usa regularmente?

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta000

No sabe999

PESOS

SECCIÓN 11. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Ahora le voy a preguntar sobre reclamos o quejas de productos o servicios financieros.

TIPO DE PROBLEMA

11.1 ¿En los últimos tres años, de abril de 2015 a la fecha...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1
No 2
No sabe..... 9

1 le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización? ☐

2 han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)? ☐

3 invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude (una pirámide, "La flor de la abundancia", "El Arbolito", etcétera)? ☐

LUGAR DE RECLAMO

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Al banco o institución financiera..... 1
A la Condusef..... 2
A la Profeco..... 3
Otro 4
Especifique.....
No sabe..... 9 → PASE A SECCIÓN 12

CONDICIÓN DE RECLAMO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1
No..... 2 → PASE A SECCIÓN 12

INSTITUCIÓN DE RECLAMO	TIEMPO DE HABER PRESENTADO EL RECLAMO	TIEMPO DE RESPUESTA AL RECLAMO
11.4 ¿Esta queja la presentó ante... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 11.5 Y 11.6 Sí..... 1 No..... 2 ↓	11.5 ¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda ante (RESPUESTA EN 11.4)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Menos de tres meses..... 1 De tres a seis meses..... 2 Más de seis meses..... 3 →	11.6 ¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.4)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO 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
1 el banco o institución financiera? ☐	☐	☐
2 la Condusef? ☐	☐	☐
3 la Profeco? ☐	☐	☐
4 alguna autoridad judicial? ☐	☐	☐
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE		

SECCIÓN 12. CAPACIDADES FINANCIERAS

A continuación, le haré otro tipo de preguntas.

INTERÉS SIMPLE SIN CÁLCULO

12.1 Si usted le presta 25 pesos a un amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos, ¿cuánto le pagó de interés?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Nada 1
Otro valor 2
No sabe 9

INTERÉS SIMPLE CON CÁLCULO

12.2 Supongamos que deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año. Si no realiza depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final del año...

LEA TODAS LAS OPCIONES
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

más de 102 pesos? 1
exactamente 102 pesos? 2
menos de 102 pesos? 3
No responde 8
No sabe 9

PAUSE
A 12.4

INTERÉS COMPUESTO

12.3 Si usted deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año y no hace depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final de cinco años...

LEA TODAS LAS OPCIONES
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

más de 110 pesos? 1
exactamente 110 pesos? 2
menos de 110 pesos? 3
No responde 8
No sabe 9

CONOCIMIENTO DE INFLACIÓN

12.4 Si le regalan 1,000 pesos, pero tiene que esperar un año para gastarlo y en ese año la inflación es de 5%, ¿usted podría comprar...

LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

más de lo que puede comprar hoy? 1
lo mismo? 2
menos de lo que puede comprar hoy? 3
No sabe 9

SECCIÓN 13. TOMA DE DECISIONES Y PROPIEDAD DE ACTIVOS EN EL HOGAR

A continuación le preguntaré sobre la toma de decisiones en su hogar.

TOMA DE DECISIONES

13.1 ¿Las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero en su hogar, las toma...

LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- solo usted? 1
 usted y otra(s) persona(s) del hogar? 2
 solo otra persona del hogar? 3
 otras personas del hogar? 4

PROPIEDAD DE ACTIVOS	FORMA DE ADQUISICIÓN	LIBERTAD PARA DISPOSICIÓN DE ACTIVOS
13.2 ¿Usted es propietario(a) de... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 13.3 Y 13.4 Sí 1 No 2	13.3 ¿Compró o adquirió su(s) principalmente con... (RESPUESTA EN 13.2) REGISTRE UN SOLO CÓDIGO sus ahorros? 1 la venta de otro bien? 2 crédito de una institución financiera? 3 préstamo de familiares, amigos o conocidos? 4 donación o herencia? 5 Otro (especifique) 6	13.4 ¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar su (RESPUESTA EN 13.2)... LEA TODAS LAS OPCIONES Y REGISTRE UN SOLO CÓDIGO debe pedir permiso a alguien? 1 la consulta o pide opinión a alguien?... 2 la tomaría usted solo(a)? 3
1 alguna vivienda o departamento?		
2 algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?		
3 alguna tierra de cultivo o terreno?		
4 otras propiedades? CON CÓDIGO 1, PREGUNTE: ¿Cuál? ESPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, TERMINE ENTREVISTA		

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

O B S E R V A C I O N E S

[illegible]

Tabulados

Esta sección presenta los resultados tabulados obtenidos a través de la ENIF 2018 a nivel nacional, desagregado por sexo y tipo de localidad; y algunos de los resultados también se presentan a nivel regional. Los valores obtenidos en cada una de las preguntas se muestran en términos absolutos y porcentuales. Para facilitar la lectura 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 poblacional objetivo no necesariamente coincide con la cifra del total de adultos de 18 a 70 años para varias preguntas.



En algunas partes del cuestionario se colocaron filtros para profundizar sobre algunos temas; 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 muestran como ejemplo las preguntas 8.1 a 8.5 de la sección de seguros (ver Diagrama 1).

Diagrama 1.
Ejemplo de la secuencia de preguntas aplicadas en la ENIF 2018



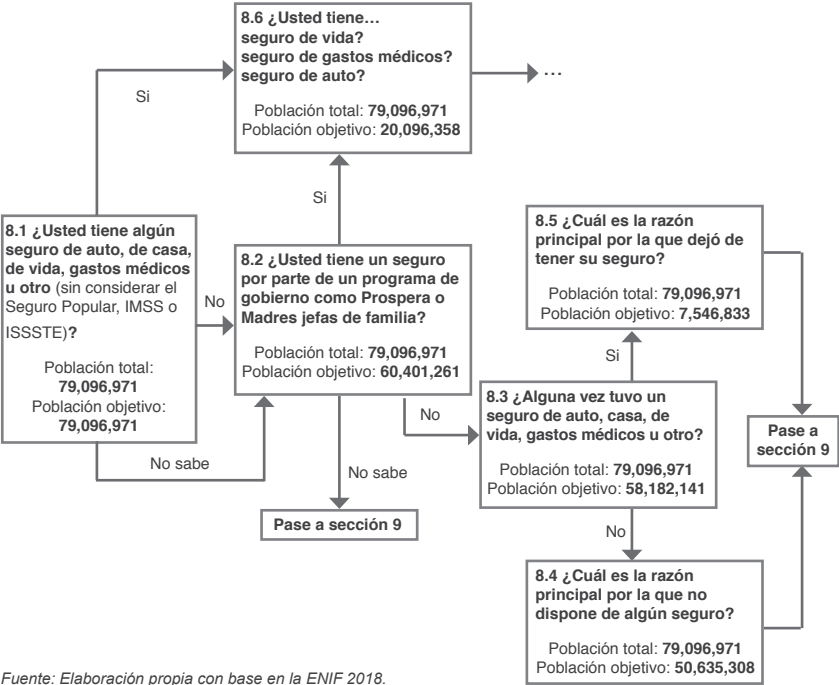
SECCIÓN 8. SEGUROS					
Le voy a preguntar sobre los seguros de protección, como el de vida o el automotriz.					
TENENCIA DE SEGUROS 8.1 ¿Usted tiene algún seguro de auto, de casa, de vida, gastos médicos u otro (sin considerar el Seguro Popular, IMSS o ISSSTE)? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO SI 1 → PASE A 8.6 No 2 No sabe 9		TENENCIA DE SEGUROS 8.2 ¿Usted tiene un seguro por parte de un programa de gobierno como Prospera o Madres Jefas de familia? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO SI 1 → PASE A 8.6 No 2 No sabe 9 → PASE A SECCIÓN 9		EX USUARIOS DE SEGUROS 8.3 ¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos u otro? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO SI 1 → PASE A 8.6 No 2 No sabe 9	
BARRERAS DE USO DE SEGUROS 8.4 ¿Cuál es la razón principal por la que no dispone de algún seguro? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Tiene ahorrado para imprevistos 1 No confía en las aseguradoras 2 No se lo han ofrecido 3 No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables 4 No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos 5 Son muy caros 6 No los necesita o no le interesan 7 Otro 8 ESPECIFIQUE		RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS DE SEGUROS 8.5 ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su seguro? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo 1 Son muy caros 2 No los utilizaba 3 Lo tenía por un crédito y ya lo pagó 4 Tuvo mala experiencia con la aseguradora 5 Dejó de recibir un programa de gobierno 6 Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera) 7 Otro 8 ESPECIFIQUE			
TIPO DE SEGUROS 8.6 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, RESPUESTA DE 7 A 8.11 SEGUN CORRESPONDA SI 1 No 2	COMPRA O CONTRATO DIRECTO 8.7 ¿Usted compró directamente el (respuesta en 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO SI 1 No 2 → PASE A 8.16	PRIMA DE SEGURO 8.8 Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (respuesta en 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO SI 1 No 2	COBERTURA 8.9 ¿Sabe qué le cubre o protege su (respuesta en 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO SI 1 No 2	SATISFACCIÓN CON EL SEGURO 8.10 ¿Está satisfecho(a) con el servicio que le brinda la aseguradora con el (respuesta en 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO SI 1 No 2 No lo ha utilizado 3 CON CÓDIGO 1 o 3 PASE A SIGUIENTE OPCIÓN O FILTRO 1	RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN 8.11 ¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido del (respuesta en 8.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO No cumplieron las condiciones pactadas 1 Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación 2 Le atendieron mal 3 No le reembolsaron el dinero que esperaba 4 No le explicaron bien 5 Es muy caro 6 Otro (especifique) 7
1 seguro de vida? []	[]	[]	[]	[]	[]
2 seguro de gastos médicos? []	[]	[]	[]	[]	[]
3 seguro de auto? []	[]	[]	[]	[]	[]
4 seguro personal contra accidentes? []	[]	[]	[]	[]	[]
5 seguro de casa? []	[]	[]	[]	[]	[]
6 seguro de educación? []	[]	[]	[]	[]	[]
7 plan privado de retiro (no Afape)? []	[]	[]	[]	[]	[]
8 Otro ESPECIFIQUE					
9 TODAS TIENEN CÓDIGO 2. VERIFIQUE					

Fuente: Cuestionario ENIF 2018.

La pregunta 8.1 sobre la tenencia de productos de seguros se aplicó al total de adultos de 18 a 70 años (es decir, a 79.1 millones de adultos), mientras que las preguntas subsecuentes se aplicaron a un segmento de éstos (ver Diagrama 2). A través de la pregunta 8.1 se identifica al número de adultos con seguros; si la persona contesta que no tiene un seguro (opción 2) o que no sabe (opción

9), entonces la pregunta 8.2 ayuda a definir si tiene un seguro por parte de algún programa gubernamental. Asimismo, se puede identificar al grupo de personas que hoy no tiene un seguro, pero que anteriormente lo tuvo, a fin de entender por qué ya no cuentan con estos productos (preguntas 8.3 y 8.5). Por último, se puede identificar a aquellos adultos que nunca han tenido un seguro para estudiar las principales barreras enfrentadas para la contratación de estos productos (pregunta 8.4).

Diagrama 2.
Segmentación de la población objetivo de la sección 8



Fuente: Elaboración propia con base en la ENIF 2018.

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 somborean; aquellos con un cv mayor a 15%, pero menor o igual a 25% se somborean en gris claro, y aquellos que presentan un cv mayor a 25% se somborean en gris oscuro (Ver Diagrama 3). Se sugiere que estos últimos no se utilicen para realizar inferencias sobre el total de la población objetivo, dado que no se encuentran dentro de los rangos estadísticos necesarios para tales fines.

Diagrama 3. Ejemplo de los tabulados de la ENIF 2015



Pregunta 8.1

¿Usted tiene algún seguro de auto, de casa, de vida, gastos médicos u otro (sin considerar el Seguro Popular, IMSS o ISSSTE)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	18,695,710 (23.6%)	8,294,144 (20.0%)	10,401,566 (27.7%)
No	59,625,501 (75.6%)	32,929,164 (79.2%)	26,696,337 (71.8%)
No sabe	575,760 (0.7%)	328,124 (0.8%)	247,636 (0.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	14,496,325 (28.2%)	6,411,035 (23.7%)	8,085,290 (33.1%)
No	36,715,523 (71.3%)	20,508,760 (75.8%)	16,206,763 (66.4%)
No sabe	278,398 (0.5%)	148,601 (0.5%)	129,797 (0.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	4,199,385 (15.2%)	1,883,109 (13.0%)	2,316,276 (17.6%)
No	23,109,978 (83.7%)	12,420,404 (85.8%)	10,689,574 (81.5%)
No sabe	297,362 (1.1%)	179,523 (1.2%)	117,839 (0.9%)

Población objetivo de la ENIF 2018

Población objetivo de la pregunta 8.6 (más la respuesta de la pregunta 8.2) a nivel nacional

Valores absolutos

Valores porcentuales

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%.

Nomenclatura de los intervalos de los coeficientes de variación

Nivel de Inclusión Financiera



Esta sección muestra, a nivel nacional y regional, el número de personas que cuenta con al menos un producto del sistema financiero formal, a saber, que tienen contratada una cuenta o un crédito con un banco u otra institución financiera, cuentan con un seguro privado o una cuenta de ahorro para el retiro o Afore.

Se considera que una persona está incluida financieramente si posee al menos un producto dentro de estas cuatro categorías de servicios, por lo que es el resultado principal de la ENIF 2018. Asimismo, en este apartado se incluye datos sobre la densidad de la inclusión financiera, es decir, el número de productos financieros que posee la población adulta.



Población con al menos un producto financiero.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	54,040,320 (68.3%)	27,072,077 (65.2%)	26,968,243 (71.8%)
No	25,056,651 (31.7%)	14,479,355 (34.8%)	10,577,296 (28.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	38,284,209 (74.4%)	18,677,787 (69.0%)	19,606,422 (80.3%)
No	13,206,037 (25.6%)	8,390,609 (31.0%)	4,815,428 (19.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	15,756,111 (57.1%)	8,394,290 (58.0%)	7,361,821 (56.1%)
No	11,850,614 (42.9%)	6,088,746 (42.0%)	5,761,868 (43.9%)

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%.

(Por regiones)

Población con al menos un producto financiero.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Sí	8,420,791 (82.3%)	4,169,800 (79.7%)	4,250,991 (85.0%)
No	1,812,682 (17.7%)	1,061,308 (20.3%)	751,374 (15.0%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Sí	7,138,970 (75.4%)	3,326,337 (68.7%)	3,812,633 (82.4%)
No	2,327,673 (24.6%)	1,514,213 (31.3%)	813,460 (17.6%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Sí	10,729,150 (66.6%)	5,145,955 (60.4%)	5,583,195 (73.5%)
No	5,386,692 (33.4%)	3,375,641 (39.6%)	2,011,051 (26.5%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Sí	4,414,338 (72.1%)	2,320,150 (72.5%)	2,094,188 (71.7%)
No	1,705,751 (27.9%)	880,489 (27.5%)	825,262 (28.3%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Sí	14,826,318 (60.3%)	7,558,575 (57.7%)	7,267,743 (63.3%)
No	9,749,324 (39.7%)	5,543,522 (42.3%)	4,205,802 (36.7%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Sí	8,510,753 (67.6%)	4,551,260 (68.4%)	3,959,493 (66.8%)
No	4,074,529 (32.4%)	2,104,182 (31.6%)	1,970,347 (33.2%)

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%.

Número de productos financieros.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Ninguno	25,056,651 (31.7%)	14,479,355 (34.8%)	10,577,296 (28.2%)
Solo 1	18,609,454 (23.5%)	10,272,979 (24.7%)	8,336,475 (22.2%)
Más de 1	35,430,866 (44.8%)	16,799,098 (40.4%)	18,631,768 (49.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Ninguno	13,206,037 (25.6%)	8,390,609 (31.0%)	4,815,428 (19.7%)
Solo 1	11,349,195 (22.0%)	5,877,563 (21.7%)	5,471,632 (22.4%)
Más de 1	26,935,014 (52.3%)	12,800,224 (47.3%)	14,134,790 (57.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Ninguno	11,850,614 (42.9%)	6,088,746 (42.0%)	5,761,868 (43.9%)
Solo 1	7,260,259 (26.3%)	4,395,416 (30.3%)	2,864,843 (21.8%)
Más de 1	8,495,852 (30.8%)	3,998,874 (27.6%)	4,496,978 (34.3%)

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%.

(Por regiones)

Número de productos financieros.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Ninguno	1,812,682 (17.7%)	1,061,308 (20.3%)	751,374 (15.0%)
Solo 1	2,022,830 (19.8%)	1,077,677 (20.6%)	945,153 (18.9%)
Más de 1	6,397,961 (62.5%)	3,092,123 (59.1%)	3,305,838 (66.1%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Ninguno	2,327,673 (24.6%)	1,514,213 (31.3%)	813,460 (17.6%)
Solo 1	1,936,204 (20.5%)	1,040,692 (21.5%)	895,512 (19.4%)
Más de 1	5,202,766 (55.0%)	2,285,645 (47.2%)	2,917,121 (63.1%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Ninguno	5,386,692 (33.4%)	3,375,641 (39.6%)	2,011,051 (26.5%)
Solo 1	4,192,290 (26.0%)	2,097,806 (24.6%)	2,094,484 (27.6%)
Más de 1	6,536,860 (40.6%)	3,048,149 (35.8%)	3,488,711 (45.9%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Ninguno	1,705,751 (27.9%)	880,489 (27.5%)	825,262 (28.3%)
Solo 1	1,294,149 (21.1%)	744,985 (23.3%)	549,164 (18.8%)
Más de 1	3,120,189 (51.0%)	1,575,165 (49.2%)	1,545,024 (52.9%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Ninguno	9,749,324 (39.7%)	5,543,522 (42.3%)	4,205,802 (36.7%)
Solo 1	5,674,056 (23.1%)	3,269,435 (25.0%)	2,404,621 (21.0%)
Más de 1	9,152,262 (37.2%)	4,289,140 (32.7%)	4,863,122 (42.4%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Ninguno	4,074,529 (32.4%)	2,104,182 (31.6%)	1,970,347 (33.2%)
Solo 1	3,489,925 (27.7%)	2,042,384 (30.7%)	1,447,541 (24.4%)
Más de 1	5,020,828 (39.9%)	2,508,876 (37.7%)	2,511,952 (42.4%)

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%.

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

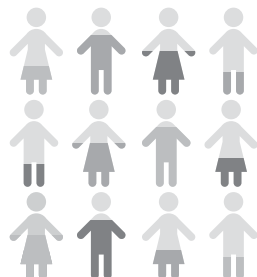
Las dos primeras secciones del cuestionario de la ENIF 2018 tienen como objetivo contabilizar los hogares y residentes de las viviendas seleccionadas, así como identificar a la persona elegida para responder el resto del cuestionario. Estas secciones fueron contestadas por un informante adecuado, esto 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 de celular, entre otras.



Pregunta 3.1

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Jefe(a)	32,127,222 (40.6%)	8,274,304 (19.9%)	23,852,918 (63.5%)
Espos(a) o compañero(a)	21,880,878 (27.7%)	20,829,216 (50.1%)	1,051,662 (2.8%)
Hijo(a)	18,749,686 (23.7%)	8,959,426 (21.6%)	9,790,260 (26.1%)
Nieto(a)	721,295 (0.9%)	339,096 (0.8%)	382,199 (1.0%)
Otro parentesco	4,876,189 (6.2%)	2,784,156 (6.7%)	2,092,033 (5.6%)
Sin parentesco	741,701 (0.9%)	365,234 (0.9%)	376,467 (1.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Jefe(a)	21,166,545 (41.1%)	5,944,149 (22.0%)	15,222,396 (62.3%)
Espos(a) o compañero(a)	13,818,108 (26.8%)	13,104,482 (48.4%)	713,626 (2.9%)
Hijo(a)	12,366,793 (24.0%)	5,933,912 (21.9%)	6,432,881 (26.3%)
Nieto(a)	485,177 (0.9%)	225,212 (0.8%)	259,965 (1.1%)
Otro parentesco	3,148,382 (6.1%)	1,616,020 (6.0%)	1,532,362 (6.3%)
Sin parentesco	505,241 (1.0%)	244,621 (0.9%)	260,620 (1.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Jefe(a)	10,960,677 (39.7%)	2,330,155 (16.1%)	8,630,522 (65.8%)
Espos(a) o compañero(a)	8,062,770 (29.2%)	7,724,734 (53.3%)	338,036 (2.6%)
Hijo(a)	6,382,893 (23.1%)	3,025,514 (20.9%)	3,357,379 (25.6%)
Nieto(a)	236,118 (0.9%)	113,884 (0.8%)	122,234 (0.9%)
Otro parentesco	1,727,807 (6.3%)	1,168,136 (8.1%)	559,671 (4.3%)
Sin parentesco	236,460 (0.9%)	120,613 (0.8%)	115,847 (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%.

Pregunta 3.2

¿Actualmente usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
vive con su pareja en unión libre?	16,674,813 (21.1%)	9,013,055 (21.7%)	7,661,758 (20.4%)
está separado(a)?	5,067,330 (6.4%)	3,133,913 (7.5%)	1,933,417 (5.1%)
está divorciado(a)?	1,686,392 (2.1%)	1,065,848 (2.6%)	620,544 (1.7%)
es viudo(a)	2,519,381 (3.2%)	2,024,568 (4.9%)	494,813 (1.3%)
está casado(a)?	34,463,012 (43.6%)	17,506,416 (42.1%)	16,956,596 (45.2%)
es soltero(a)?	18,686,043 (23.6%)	8,807,632 (21.2%)	9,878,411 (26.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
vive con su pareja en unión libre?	9,782,473 (19.0%)	5,380,225 (19.9%)	4,402,248 (18.0%)
está separado(a)?	3,504,599 (6.8%)	2,183,136 (8.1%)	1,321,463 (5.4%)
está divorciado(a)?	1,430,614 (2.8%)	934,701 (3.5%)	495,913 (2.0%)
es viudo(a)	1,718,763 (3.3%)	1,419,677 (5.2%)	299,086 (1.2%)
está casado(a)?	21,876,079 (42.5%)	10,984,078 (40.6%)	10,892,001 (44.6%)
es soltero(a)?	13,177,718 (25.6%)	6,166,579 (22.8%)	7,011,139 (28.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
vive con su pareja en unión libre?	6,892,340 (25.0%)	3,632,830 (25.1%)	3,259,510 (24.8%)
está separado(a)?	1,562,731 (5.7%)	950,777 (6.6%)	611,954 (4.7%)
está divorciado(a)?	255,778 (0.9%)	131,147 (0.9%)	124,631 (0.9%)
es viudo(a)	800,618 (2.9%)	604,891 (4.2%)	195,727 (1.5%)
está casado(a)?	12,586,933 (45.6%)	6,522,338 (45.0%)	6,064,595 (46.2%)
es soltero(a)?	5,508,325 (20.0%)	2,641,053 (18.2%)	2,867,272 (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

¿Cuántas personas dependen o reciben ayuda económica de usted? Incluya también a quienes no viven aquí.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
No tiene dependientes	28,550,039 (36.1%)	19,985,909 (48.1%)	8,564,130 (22.8%)
Solo 1	13,660,822 (17.3%)	7,115,063 (17.1%)	6,545,759 (17.4%)
De 2 a 3	26,090,138 (33.0%)	11,601,678 (27.9%)	14,488,460 (38.6%)
De 4 a 5	8,860,179 (11.2%)	2,405,928 (5.8%)	6,454,251 (17.2%)
Más de 5	1,878,282 (2.4%)	427,535 (1.0%)	1,450,747 (3.9%)
No responde	57,511 (0.1%)	15,319 (0.0%)	42,192 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
No tiene dependientes	19,068,082 (37.0%)	12,900,008 (47.7%)	6,168,074 (25.3%)
Solo 1	8,975,324 (17.4%)	4,747,106 (17.5%)	4,228,218 (17.3%)
De 2 a 3	17,257,786 (33.5%)	7,778,568 (28.7%)	9,479,218 (38.8%)
De 4 a 5	5,167,792 (10.0%)	1,429,008 (5.3%)	3,738,784 (15.3%)
Más de 5	976,666 (1.9%)	211,302 (0.8%)	765,364 (3.1%)
No responde	44,596 (0.1%)	2,404 (0.0%)	42,192 (0.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
No tiene dependientes	9,481,957 (34.3%)	7,085,901 (48.9%)	2,396,056 (18.3%)
Solo 1	4,685,498 (17.0%)	2,367,957 (16.3%)	2,317,541 (17.7%)
De 2 a 3	8,832,352 (32.0%)	3,823,110 (26.4%)	5,009,242 (38.2%)
De 4 a 5	3,692,387 (13.4%)	976,920 (6.7%)	2,715,467 (20.7%)
Más de 5	901,616 (3.3%)	216,233 (1.5%)	685,383 (5.2%)
No responde	12,915 (0.0%)	12,915 (0.1%)	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 3.4

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

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Ninguno	2,983,688	(3.8%)	1,798,470	(4.3%)	1,185,218	(3.2%)
Preescolar o kínder	157,517	(0.2%)	64,112	(0.2%)	93,405	(0.2%)
Primaria	17,549,882	(22.2%)	9,341,339	(22.5%)	8,208,543	(21.9%)
Secundaria	21,532,998	(27.2%)	11,173,613	(26.9%)	10,359,385	(27.6%)
Estudios técnicos con secundaria terminada	2,016,465	(2.5%)	1,525,256	(3.7%)	491,209	(1.3%)
Normal básica	330,554	(0.4%)	242,075	(0.6%)	88,479	(0.2%)
Preparatoria o bachillerato	13,058,260	(16.5%)	6,377,208	(15.3%)	6,681,052	(17.8%)
Estudios técnicos con preparatoria terminada	4,478,665	(5.7%)	2,438,986	(5.9%)	2,039,679	(5.4%)
Licenciatura o ingeniería (profesional)	15,481,011	(19.6%)	7,830,122	(18.8%)	7,650,889	(20.4%)
Maestría o doctorado	1,475,685	(1.9%)	738,347	(1.8%)	737,338	(2.0%)
No sabe	32,246	(0.0%)	21,904	(0.1%)	10,342	(0.0%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	51,490,246		27,068,396		24,421,850	
Ninguno	1,000,470	(1.9%)	695,417	(2.6%)	305,053	(1.2%)
Preescolar o kínder	84,539	(0.2%)	50,610	(0.2%)	33,929	(0.1%)
Primaria	8,039,454	(15.6%)	4,618,236	(17.1%)	3,421,218	(14.0%)
Secundaria	13,222,200	(25.7%)	6,552,987	(24.2%)	6,669,213	(27.3%)
Estudios técnicos con secundaria terminada	1,618,639	(3.1%)	1,205,162	(4.5%)	413,477	(1.7%)
Normal básica	280,941	(0.5%)	206,656	(0.8%)	74,285	(0.3%)
Preparatoria o bachillerato	9,435,339	(18.3%)	4,566,994	(16.9%)	4,868,345	(19.9%)
Estudios técnicos con preparatoria terminada	3,408,751	(6.6%)	1,888,918	(7.0%)	1,519,833	(6.2%)
Licenciatura o ingeniería (profesional)	13,161,561	(25.6%)	6,699,089	(24.7%)	6,462,472	(26.5%)
Maestría o doctorado	1,206,106	(2.3%)	562,423	(2.1%)	643,683	(2.6%)
No sabe	32,246	(0.1%)	21,904	(0.1%)	10,342	(0.0%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	27,606,725		14,483,036		13,123,689	
Ninguno	1,983,218	(7.2%)	1,103,053	(7.6%)	880,165	(6.7%)
Preescolar o kínder	72,978	(0.3%)	13,502	(0.1%)	59,476	(0.5%)
Primaria	9,510,428	(34.4%)	4,723,103	(32.6%)	4,787,325	(36.5%)
Secundaria	8,310,798	(30.1%)	4,620,626	(31.9%)	3,690,172	(28.1%)
Estudios técnicos con secundaria terminada	397,826	(1.4%)	320,094	(2.2%)	77,732	(0.6%)
Normal básica	49,613	(0.2%)	35,419	(0.2%)	14,194	(0.1%)
Preparatoria o bachillerato	3,622,921	(13.1%)	1,810,214	(12.5%)	1,812,707	(13.8%)
Estudios técnicos con preparatoria terminada	1,069,914	(3.9%)	550,068	(3.8%)	519,846	(4.0%)
Licenciatura o ingeniería (profesional)	2,319,450	(8.4%)	1,131,033	(7.8%)	1,188,417	(9.1%)
Maestría o doctorado	269,579	(1.0%)	175,924	(1.2%)	93,655	(0.7%)
Ninguno	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%.

Pregunta 3.5

¿Durante el mes pasado usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
trabajó?	51,299,601 (64.9%)	19,072,895 (45.9%)	32,226,706 (85.8%)
tenía trabajo, pero no trabajó?	215,513 (0.3%)	94,379 (0.2%)	121,134 (0.3%)
buscó trabajo?	1,047,890 (1.3%)	467,045 (1.1%)	580,845 (1.5%)
¿Es estudiante?	3,365,191 (4.3%)	1,784,774 (4.3%)	1,580,417 (4.2%)
¿Se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijos?	16,723,400 (21.1%)	16,572,088 (39.9%)	151,312 (0.4%)
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	2,395,008 (3.0%)	1,053,188 (2.5%)	1,341,820 (3.6%)
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	344,099 (0.4%)	161,585 (0.4%)	182,514 (0.5%)
¿No trabajó?	3,706,269 (4.7%)	2,345,478 (5.6%)	1,360,791 (3.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
trabajó?	34,436,326 (66.9%)	13,891,569 (51.3%)	20,544,757 (84.1%)
tenía trabajo, pero no trabajó?	151,697 (0.3%)	82,638 (0.3%)	69,059 (0.3%)
buscó trabajo?	760,363 (1.5%)	368,195 (1.4%)	392,168 (1.6%)
¿Es estudiante?	2,561,697 (5.0%)	1,304,316 (4.8%)	1,257,381 (5.1%)
¿Se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijos?	8,770,161 (17.0%)	8,660,088 (32.0%)	110,073 (0.5%)
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	2,046,722 (4.0%)	939,947 (3.5%)	1,106,775 (4.5%)
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	210,235 (0.4%)	82,969 (0.3%)	127,266 (0.5%)
¿No trabajó?	2,553,045 (5.0%)	1,738,674 (6.4%)	814,371 (3.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
trabajó?	16,863,275 (61.1%)	5,181,326 (35.8%)	11,681,949 (89.0%)
tenía trabajo, pero no trabajó?	63,816 (0.2%)	11,741 (0.1%)	52,075 (0.4%)
buscó trabajo?	287,527 (1.0%)	98,850 (0.7%)	188,677 (1.4%)
¿Es estudiante?	803,494 (2.9%)	480,458 (3.3%)	323,036 (2.5%)
¿Se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijos?	7,953,239 (28.8%)	7,912,000 (54.6%)	41,239 (0.3%)
¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?	348,286 (1.3%)	113,241 (0.8%)	235,045 (1.8%)
¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar?	133,864 (0.5%)	78,616 (0.5%)	55,248 (0.4%)
¿No trabajó?	1,153,224 (4.2%)	606,804 (4.2%)	546,420 (4.2%)

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 3.6

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	27,237,758	22,222,573	5,015,185
vendió o hizo algún producto para su venta?	2,785,678 (10.2%)	2,476,532 (11.1%)	309,146 (6.2%)
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	936,393 (3.4%)	634,118 (2.9%)	302,275 (6.0%)
ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	1,381,146 (5.1%)	935,841 (4.2%)	445,305 (8.9%)
Entonces, ¿no trabajó?	22,134,541 (81.3%)	18,176,082 (81.8%)	3,958,459 (78.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,691,988	13,011,220	3,680,768
vendió o hizo algún producto para su venta?	1,487,433 (8.9%)	1,301,163 (10.0%)	186,270 (5.1%)
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	654,298 (3.9%)	395,242 (3.0%)	259,056 (7.0%)
ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	576,276 (3.5%)	378,103 (2.9%)	198,173 (5.4%)
Entonces, ¿no trabajó?	13,973,981 (83.7%)	10,936,712 (84.1%)	3,037,269 (82.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,545,770	9,211,353	1,334,417
vendió o hizo algún producto para su venta?	1,298,245 (12.3%)	1,175,369 (12.8%)	122,876 (9.2%)
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	282,095 (2.7%)	238,876 (2.6%)	43,219 (3.2%)
ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona?	804,870 (7.6%)	557,738 (6.1%)	247,132 (18.5%)
Entonces, ¿no trabajó?	8,160,560 (77.4%)	7,239,370 (78.6%)	921,190 (69.0%)

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 3.7

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

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	56,618,331		23,213,765		33,404,566	
trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	2,901,746	(5.1%)	1,710,567	(7.4%)	1,191,179	(3.6%)
empleado(a) u obrero(a)?	34,492,861	(60.9%)	14,336,073	(61.8%)	20,156,788	(60.3%)
jornalero(a) o peón?	3,471,935	(6.1%)	326,474	(1.4%)	3,145,461	(9.4%)
trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	14,743,670	(26.0%)	6,635,287	(28.6%)	8,108,383	(24.3%)
patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	1,008,119	(1.8%)	205,364	(0.9%)	802,755	(2.4%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	37,306,030		16,048,715		21,257,315	
trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	1,391,678	(3.7%)	795,424	(5.0%)	596,254	(2.8%)
empleado(a) u obrero(a)?	25,618,463	(68.7%)	11,081,863	(69.1%)	14,536,600	(68.4%)
jornalero(a) o peón?	603,215	(1.6%)	70,226	(0.4%)	532,989	(2.5%)
trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	8,905,257	(23.9%)	3,954,141	(24.6%)	4,951,116	(23.3%)
patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	787,417	(2.1%)	147,061	(0.9%)	640,356	(3.0%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	19,312,301		7,165,050		12,147,251	
trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	1,510,068	(7.8%)	915,143	(12.8%)	594,925	(4.9%)
empleado(a) u obrero(a)?	8,874,398	(46.0%)	3,254,210	(45.4%)	5,620,188	(46.3%)
jornalero(a) o peón?	2,868,720	(14.9%)	256,248	(3.6%)	2,612,472	(21.5%)
trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)?	5,838,413	(30.2%)	2,681,146	(37.4%)	3,157,267	(26.0%)
patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)?	220,702	(1.1%)	58,303	(0.8%)	162,399	(1.3%)

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 3.8.a

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	53,716,585	21,503,198	32,213,387
No recibe ingresos	404,804 (0.8%)	140,906 (0.7%)	263,898 (0.8%)
Hasta 1,499	20,832,124 (38.8%)	10,181,825 (47.4%)	10,650,299 (33.1%)
De 1,500 a 2,999	11,444,267 (21.3%)	3,452,575 (16.1%)	7,991,692 (24.8%)
De 3,000 a 4,999	5,185,711 (9.7%)	2,007,152 (9.3%)	3,178,559 (9.9%)
De 5,000 a 7,999	4,426,411 (8.2%)	1,768,641 (8.2%)	2,657,770 (8.3%)
De 8,000 a 12,999	4,472,535 (8.3%)	1,529,096 (7.1%)	2,943,439 (9.1%)
De 13,000 a 20,000	1,761,201 (3.3%)	553,881 (2.6%)	1,207,320 (3.7%)
Más de 20,000	977,192 (1.8%)	217,805 (1.0%)	759,387 (2.4%)
No responde	4,212,340 (7.8%)	1,651,317 (7.7%)	2,561,023 (8.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	35,914,352	15,253,291	20,661,061
No recibe ingresos	113,718 (0.3%)	57,245 (0.4%)	56,473 (0.3%)
Hasta 1,499	10,774,616 (30.0%)	5,980,801 (39.2%)	4,793,815 (23.2%)
De 1,500 a 2,999	7,905,881 (22.0%)	2,664,939 (17.5%)	5,240,942 (25.4%)
De 3,000 a 4,999	3,983,780 (11.1%)	1,601,059 (10.5%)	2,382,721 (11.5%)
De 5,000 a 7,999	3,512,742 (9.8%)	1,464,370 (9.6%)	2,048,372 (9.9%)
De 8,000 a 12,999	3,787,301 (10.5%)	1,411,808 (9.3%)	2,375,493 (11.5%)
De 13,000 a 20,000	1,457,829 (4.1%)	418,345 (2.7%)	1,039,484 (5.0%)
Más de 20,000	852,852 (2.4%)	203,638 (1.3%)	649,214 (3.1%)
No responde	3,525,633 (9.8%)	1,451,086 (9.5%)	2,074,547 (10.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	17,802,233	6,249,907	11,552,326
No recibe ingresos	291,086 (1.6%)	83,661 (1.3%)	207,425 (1.8%)
Hasta 1,499	10,057,508 (56.5%)	4,201,024 (67.2%)	5,856,484 (50.7%)
De 1,500 a 2,999	3,538,386 (19.9%)	787,636 (12.6%)	2,750,750 (23.8%)
De 3,000 a 4,999	1,201,931 (6.8%)	406,093 (6.5%)	795,838 (6.9%)
De 5,000 a 7,999	913,669 (5.1%)	304,271 (4.9%)	609,398 (5.3%)
De 8,000 a 12,999	685,234 (3.8%)	117,288 (1.9%)	567,946 (4.9%)
De 13,000 a 20,000	303,372 (1.7%)	135,536 (2.2%)	167,836 (1.5%)
Más de 20,000	124,340 (0.7%)	14,167 (0.2%)	110,173 (1.0%)
No responde	686,707 (3.9%)	200,231 (3.2%)	486,476 (4.2%)

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%.

¿Cada cuánto?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	49,099,441	19,710,975	29,388,466
A la semana	28,111,659 (57.3%)	10,713,511 (54.4%)	17,398,148 (59.2%)
A la quincena	7,923,247 (16.1%)	3,730,664 (18.9%)	4,192,583 (14.3%)
Al mes	12,930,509 (26.3%)	5,244,923 (26.6%)	7,685,586 (26.2%)
Al año	134,026 (0.3%)	21,877 (0.1%)	112,149 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	32,275,001	13,744,960	18,530,041
A la semana	16,085,010 (49.8%)	6,718,525 (48.9%)	9,366,485 (50.5%)
A la quincena	5,791,660 (17.9%)	2,835,194 (20.6%)	2,956,466 (16.0%)
Al mes	10,361,569 (32.1%)	4,176,587 (30.4%)	6,184,982 (33.4%)
Al año	36,762 (0.1%)	14,654 (0.1%)	22,108 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,824,440	5,966,015	10,858,425
A la semana	12,026,649 (71.5%)	3,994,986 (67.0%)	8,031,663 (74.0%)
A la quincena	2,131,587 (12.7%)	895,470 (15.0%)	1,236,117 (11.4%)
Al mes	2,568,940 (15.3%)	1,068,336 (17.9%)	1,500,604 (13.8%)
Al año	97,264 (0.6%)	7,223 (0.1%)	90,041 (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%.

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	53,716,585	21,503,198	32,213,387
No recibe ingresos	404,804 (0.8%)	140,906 (0.7%)	263,898 (0.8%)
Hasta 1,499	3,772,374 (7.0%)	2,963,459 (13.8%)	808,915 (2.5%)
De 1,500 a 2,999	6,437,652 (12.0%)	3,583,786 (16.7%)	2,853,866 (8.9%)
De 3,000 a 4,999	13,402,683 (25.0%)	5,353,259 (24.9%)	8,049,424 (25.0%)
De 5,000 a 7,999	12,072,577 (22.5%)	3,808,559 (17.7%)	8,264,018 (25.7%)
De 8,000 a 12,999	9,074,390 (16.9%)	2,705,431 (12.6%)	6,368,959 (19.8%)
De 13,000 a 20,000	3,006,658 (5.6%)	935,018 (4.3%)	2,071,640 (6.4%)
Más de 20,000	1,333,107 (2.5%)	361,463 (1.7%)	971,644 (3.0%)
No responde	4,212,340 (7.8%)	1,651,317 (7.7%)	2,561,023 (8.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	35,914,352	15,253,291	20,661,061
No recibe ingresos	113,718 (0.3%)	57,245 (0.4%)	56,473 (0.3%)
Hasta 1,499	1,507,726 (4.2%)	1,257,877 (8.2%)	249,849 (1.2%)
De 1,500 a 2,999	3,305,033 (9.2%)	2,277,989 (14.9%)	1,027,044 (5.0%)
De 3,000 a 4,999	8,174,603 (22.8%)	3,838,848 (25.2%)	4,335,755 (21.0%)
De 5,000 a 7,999	8,776,959 (24.4%)	3,084,899 (20.2%)	5,692,060 (27.5%)
De 8,000 a 12,999	6,945,182 (19.3%)	2,215,440 (14.5%)	4,729,742 (22.9%)
De 13,000 a 20,000	2,419,875 (6.7%)	744,617 (4.9%)	1,675,258 (8.1%)
Más de 20,000	1,145,623 (3.2%)	325,290 (2.1%)	820,333 (4.0%)
No responde	3,525,633 (9.8%)	1,451,086 (9.5%)	2,074,547 (10.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	17,802,233	6,249,907	11,552,326
No recibe ingresos	291,086 (1.6%)	83,661 (1.3%)	207,425 (1.8%)
Hasta 1,499	2,264,648 (12.7%)	1,705,582 (27.3%)	559,066 (4.8%)
De 1,500 a 2,999	3,132,619 (17.6%)	1,305,797 (20.9%)	1,826,822 (15.8%)
De 3,000 a 4,999	5,228,080 (29.4%)	1,514,411 (24.2%)	3,713,669 (32.1%)
De 5,000 a 7,999	3,295,618 (18.5%)	723,660 (11.6%)	2,571,958 (22.3%)
De 8,000 a 12,999	2,129,208 (12.0%)	489,991 (7.8%)	1,639,217 (14.2%)
De 13,000 a 20,000	586,783 (3.3%)	190,401 (3.0%)	396,382 (3.4%)
Más de 20,000	187,484 (1.1%)	36,173 (0.6%)	151,311 (1.3%)
No responde	686,707 (3.9%)	200,231 (3.2%)	486,476 (4.2%)

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 3.9

¿Este ingreso es...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	49,099,441	19,710,975	29,388,466
fijo?	22,288,064 (45.4%)	10,045,485 (51.0%)	12,242,579 (41.7%)
variable?	26,811,377 (54.6%)	9,665,490 (49.0%)	17,145,887 (58.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	32,275,001	13,744,960	18,530,041
fijo?	16,685,368 (51.7%)	7,825,948 (56.9%)	8,859,420 (47.8%)
variable?	15,589,633 (48.3%)	5,919,012 (43.1%)	9,670,621 (52.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,824,440	5,966,015	10,858,425
fijo?	5,602,696 (33.3%)	2,219,537 (37.2%)	3,383,159 (31.2%)
variable?	11,221,744 (66.7%)	3,746,478 (62.8%)	7,475,266 (68.8%)

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 3.10

Generalmente, ¿recibe el pago o salario de su trabajo...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	49,099,441	19,710,975	29,388,466
en una cuenta o tarjeta de nómina?	16,074,841 (32.7%)	6,508,572 (33.0%)	9,566,269 (32.6%)
con un cheque?	1,207,636 (2.5%)	573,012 (2.9%)	634,624 (2.2%)
en efectivo?	32,214,379 (65.6%)	12,777,406 (64.8%)	19,436,973 (66.1%)
con vales o tarjeta de despensa?	807,864 (1.6%)	369,980 (1.9%)	437,884 (1.5%)
Otro	161,467 (0.3%)	55,952 (0.3%)	105,515 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	32,275,001	13,744,960	18,530,041
en una cuenta o tarjeta de nómina?	13,069,641 (40.5%)	5,627,278 (40.9%)	7,442,363 (40.2%)
con un cheque?	776,247 (2.4%)	304,592 (2.2%)	471,655 (2.5%)
en efectivo?	18,693,643 (57.9%)	7,943,643 (57.8%)	10,750,000 (58.0%)
con vales o tarjeta de despensa?	746,843 (2.3%)	347,230 (2.5%)	399,613 (2.2%)
Otro	120,835 (0.4%)	38,887 (0.3%)	81,948 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,824,440	5,966,015	10,858,425
en una cuenta o tarjeta de nómina?	3,005,200 (17.9%)	881,294 (14.8%)	2,123,906 (19.6%)
con un cheque?	431,389 (2.6%)	268,420 (4.5%)	162,969 (1.5%)
en efectivo?	13,520,736 (80.4%)	4,833,763 (81.0%)	8,686,973 (80.0%)
con vales o tarjeta de despensa?	61,021 (0.4%)	22,750 (0.4%)	38,271 (0.4%)
Otro	40,632 (0.2%)	17,065 (0.3%)	23,567 (0.2%)

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 3.11

Por parte de su trabajo, ¿usted tiene derecho a servicios médicos...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	53,716,585	21,503,198	32,213,387
del IMSS o Seguro Social?	18,475,704 (34.4%)	6,558,647 (30.5%)	11,917,057 (37.0%)
del ISSSTE Federal o Estatal?	3,164,647 (5.9%)	1,869,932 (8.7%)	1,294,715 (4.0%)
de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	217,509 (0.4%)	18,636 (0.1%)	198,873 (0.6%)
de un seguro médico privado?	519,541 (1.0%)	132,920 (0.6%)	386,621 (1.2%)
de otra institución?	286,222 (0.5%)	128,344 (0.6%)	157,878 (0.5%)
No tiene servicio médico (incluye Seguro Popular)	30,695,027 (57.1%)	12,656,659 (58.9%)	18,038,368 (56.0%)
No sabe	357,935 (0.7%)	138,060 (0.6%)	219,875 (0.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	35,914,352	15,253,291	20,661,061
del IMSS o Seguro Social?	15,141,183 (42.2%)	5,741,970 (37.6%)	9,399,213 (45.5%)
del ISSSTE Federal o Estatal?	2,240,516 (6.2%)	1,342,176 (8.8%)	898,340 (4.3%)
de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	139,090 (0.4%)	11,890 (0.1%)	127,200 (0.6%)
de un seguro médico privado?	433,344 (1.2%)	126,412 (0.8%)	306,932 (1.5%)
de otra institución?	248,974 (0.7%)	94,114 (0.6%)	154,860 (0.7%)
No tiene servicio médico (incluye Seguro Popular)	17,442,583 (48.6%)	7,837,786 (51.4%)	9,604,797 (46.5%)
No sabe	268,662 (0.7%)	98,943 (0.6%)	169,719 (0.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	17,802,233	6,249,907	11,552,326
del IMSS o Seguro Social?	3,334,521 (18.7%)	816,677 (13.1%)	2,517,844 (21.8%)
del ISSSTE Federal o Estatal?	924,131 (5.2%)	527,756 (8.4%)	396,375 (3.4%)
de PEMEX, SEDENA o SEMAR?	78,419 (0.4%)	6,746 (0.1%)	71,673 (0.6%)
de un seguro médico privado?	86,197 (0.5%)	6,508 (0.1%)	79,689 (0.7%)
de otra institución?	37,248 (0.2%)	34,230 (0.5%)	3,018 (0.0%)
No tiene servicio médico (incluye Seguro Popular)	13,252,444 (74.4%)	4,818,873 (77.1%)	8,433,571 (73.0%)
No sabe	89,273 (0.5%)	39,117 (0.6%)	50,156 (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%.

Pregunta 3.12

¿Tiene usted celular?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	62,151,849 (78.6%)	31,546,698 (75.9%)	30,605,151 (81.5%)
No	16,945,122 (21.4%)	10,004,734 (24.1%)	6,940,388 (18.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	43,794,553 (85.1%)	22,559,482 (83.3%)	21,235,071 (87.0%)
No	7,695,693 (14.9%)	4,508,914 (16.7%)	3,186,779 (13.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	18,357,296 (66.5%)	8,987,216 (62.1%)	9,370,080 (71.4%)
No	9,249,429 (33.5%)	5,495,820 (37.9%)	3,753,609 (28.6%)

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%.

Administración de gastos



Todas las personas, sin importar su nivel socioeconómico, actividad económica, tipo de trabajo o el lugar en el que se encuentren durante diferentes momentos de su vida y circunstancias, se enfrentan con el reto de manejar y administrar sus recursos económicos. Así, la administración de los gastos se vuelve un tema relevante al ser una herramienta cotidiana para lograr una mejor distribución de los ingresos.

Un primer paso para evaluar las habilidades financieras de las personas es conocer de qué forma administran sus gastos, lo cual da la pauta para delinear —conjuntamente con las variables sociodemográficas— un perfil más completo de los usuarios y no usuarios de productos y servicios financieros.

Los objetivos de esta sección son:

- Delinear un perfil sociodemográfico de la persona que está respondiendo la encuesta, en cuanto al manejo de sus recursos.
- Determinar la cantidad de personas que llevan un presupuesto o registro de sus gastos y la manera en que lo realizan; asimismo, saber cómo podrían hacer frente a una urgencia económica, equivalente a lo que ganan o reciben en un mes de su ingreso.
- Identificar el número de personas a las cuales les fue insuficiente cubrir sus gastos mensuales con lo que ganan o reciben en un mes de ingreso.
- Conocer si han tomado un curso sobre temas financieros como el ahorro, elaboración de un presupuesto o el uso responsable del crédito.
- Obtener información sobre los comportamientos financieros de la población de 18 a 70 años, e identificar si conocen algunos conceptos como la inflación, diversificación y riesgo.



Pregunta 4.1

¿Usted lleva un presupuesto o un registro de sus ingresos y gastos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	27,579,394 (34.9%)	15,464,228 (37.2%)	12,115,166 (32.3%)
No	51,517,577 (65.1%)	26,087,204 (62.8%)	25,430,373 (67.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	20,263,948 (39.4%)	11,035,042 (40.8%)	9,228,906 (37.8%)
No	31,226,298 (60.6%)	16,033,354 (59.2%)	15,192,944 (62.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	7,315,446 (26.5%)	4,429,186 (30.6%)	2,886,260 (22.0%)
No	20,291,279 (73.5%)	10,053,850 (69.4%)	10,237,429 (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 4.2

¿Este presupuesto o registro lo lleva...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	27,579,394	15,464,228	12,115,166
en computadora?	2,234,564 (8.1%)	749,603 (4.8%)	1,484,961 (12.3%)
en papel?	8,254,767 (29.9%)	5,217,896 (33.7%)	3,036,871 (25.1%)
mentalmente?	16,109,770 (58.4%)	8,996,592 (58.2%)	7,113,178 (58.7%)
en aplicación móvil?	980,293 (3.6%)	500,137 (3.2%)	480,156 (4.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,263,948	11,035,042	9,228,906
en computadora?	2,017,686 (10.0%)	694,948 (6.3%)	1,322,738 (14.3%)
en papel?	6,575,995 (32.5%)	4,177,812 (37.9%)	2,398,183 (26.0%)
mentalmente?	10,781,060 (53.2%)	5,697,793 (51.6%)	5,083,267 (55.1%)
en aplicación móvil?	889,207 (4.4%)	464,489 (4.2%)	424,718 (4.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,315,446	4,429,186	2,886,260
en computadora?	216,878 (3.0%)	54,655 (1.2%)	162,223 (5.6%)
en papel?	1,678,772 (22.9%)	1,040,084 (23.5%)	638,688 (22.1%)
mentalmente?	5,328,710 (72.8%)	3,298,799 (74.5%)	2,029,911 (70.3%)
en aplicación móvil?	91,086 (1.2%)	35,648 (0.8%)	55,438 (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 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	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	27,579,394	15,464,228	12,115,166
siempre?	2,659,292 (9.6%)	1,387,190 (9.0%)	1,272,102 (10.5%)
casi siempre?	2,945,991 (10.7%)	1,533,699 (9.9%)	1,412,292 (11.7%)
algunas veces?	11,865,470 (43.0%)	6,760,040 (43.7%)	5,105,430 (42.1%)
rara vez?	6,415,143 (23.3%)	3,703,589 (23.9%)	2,711,554 (22.4%)
nunca?	3,693,498 (13.4%)	2,079,710 (13.4%)	1,613,788 (13.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,263,948	11,035,042	9,228,906
siempre?	1,957,933 (9.7%)	988,121 (9.0%)	969,812 (10.5%)
casi siempre?	2,304,004 (11.4%)	1,212,285 (11.0%)	1,091,719 (11.8%)
algunas veces?	8,825,780 (43.6%)	4,928,056 (44.7%)	3,897,724 (42.2%)
rara vez?	4,527,344 (22.3%)	2,530,107 (22.9%)	1,997,237 (21.6%)
nunca?	2,648,887 (13.1%)	1,376,473 (12.5%)	1,272,414 (13.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,315,446	4,429,186	2,886,260
siempre?	701,359 (9.6%)	399,069 (9.0%)	302,290 (10.5%)
casi siempre?	641,987 (8.8%)	321,414 (7.3%)	320,573 (11.1%)
algunas veces?	3,039,690 (41.6%)	1,831,984 (41.4%)	1,207,706 (41.8%)
rara vez?	1,887,799 (25.8%)	1,173,482 (26.5%)	714,317 (24.7%)
nunca?	1,044,611 (14.3%)	703,237 (15.9%)	341,374 (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 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	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
sus ahorros?	33,946,233 (42.9%)	16,623,405 (40.0%)	17,322,828 (46.1%)
un adelanto de su sueldo?	21,429,188 (27.1%)	8,155,963 (19.6%)	13,273,225 (35.4%)
la venta o empeño de algún bien?	29,588,516 (37.4%)	14,065,446 (33.9%)	15,523,070 (41.3%)
el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	52,868,284 (66.8%)	28,426,281 (68.4%)	24,442,003 (65.1%)
su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	12,289,823 (15.5%)	5,752,039 (13.8%)	6,537,784 (17.4%)
un trabajo temporal o la venta de algún producto?	23,611,263 (29.9%)	12,140,151 (29.2%)	11,471,112 (30.6%)
Otro	575,970 (0.7%)	407,921 (1.0%)	168,049 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
sus ahorros?	23,514,441 (45.7%)	11,476,909 (42.4%)	12,037,532 (49.3%)
un adelanto de su sueldo?	15,136,054 (29.4%)	6,280,630 (23.2%)	8,855,424 (36.3%)
la venta o empeño de algún bien?	19,378,820 (37.6%)	9,272,382 (34.3%)	10,106,438 (41.4%)
el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	32,169,884 (62.5%)	17,264,064 (63.8%)	14,905,820 (61.0%)
su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	9,158,010 (17.8%)	4,282,901 (15.8%)	4,875,109 (20.0%)
un trabajo temporal o la venta de algún producto?	15,015,714 (29.2%)	7,550,407 (27.9%)	7,465,307 (30.6%)
Otro	398,658 (0.8%)	310,944 (1.1%)	87,714 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
sus ahorros?	10,431,792 (37.8%)	5,146,496 (35.5%)	5,285,296 (40.3%)
un adelanto de su sueldo?	6,293,134 (22.8%)	1,875,333 (12.9%)	4,417,801 (33.7%)
la venta o empeño de algún bien?	10,209,696 (37.0%)	4,793,064 (33.1%)	5,416,632 (41.3%)
el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	20,698,400 (75.0%)	11,162,217 (77.1%)	9,536,183 (72.7%)
su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	3,131,813 (11.3%)	1,469,138 (10.1%)	1,662,675 (12.7%)
un trabajo temporal o la venta de algún producto?	8,595,549 (31.1%)	4,589,744 (31.7%)	4,005,805 (30.5%)
Otro	177,312 (0.6%)	96,977 (0.7%)	80,335 (0.6%)

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 4.5

De abril de 2017 a la fecha, ¿lo que ganó o recibió cada mes, le alcanzó para cubrir sus gastos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	45,504,911 (57.5%)	22,747,760 (54.7%)	22,757,151 (60.6%)
No	33,592,060 (42.5%)	18,803,672 (45.3%)	14,788,388 (39.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	30,825,927 (59.9%)	15,375,386 (56.8%)	15,450,541 (63.3%)
No	20,664,319 (40.1%)	11,693,010 (43.2%)	8,971,309 (36.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	14,678,984 (53.2%)	7,372,374 (50.9%)	7,306,610 (55.7%)
No	12,927,741 (46.8%)	7,110,662 (49.1%)	5,817,079 (44.3%)

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 4.6

La última vez que no pudo cubrir sus gastos, ¿usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	33,187,744	18,560,669	14,627,075
pidió prestado a familiares o conocidos?	21,018,756 (63.3%)	11,847,915 (63.8%)	9,170,841 (62.7%)
utilizó dinero que tenía ahorrado o redujo sus gastos?	20,773,956 (62.6%)	11,852,044 (63.9%)	8,921,912 (61.0%)
vendió o empeñó algún bien?	5,785,610 (17.4%)	2,872,504 (15.5%)	2,913,106 (19.9%)
solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?	5,278,897 (15.9%)	2,331,807 (12.6%)	2,947,090 (20.1%)
utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera?	2,946,926 (8.9%)	1,693,649 (9.1%)	1,253,277 (8.6%)
se retrasó en el pago de algún crédito o préstamo?	3,643,850 (11.0%)	2,145,989 (11.6%)	1,497,861 (10.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,332,293	11,496,541	8,835,752
pidió prestado a familiares o conocidos?	12,404,899 (61.0%)	6,973,271 (60.7%)	5,431,628 (61.5%)
utilizó dinero que tenía ahorrado o redujo sus gastos?	12,482,863 (61.4%)	7,331,276 (63.8%)	5,151,587 (58.3%)
vendió o empeñó algún bien?	3,659,229 (18.0%)	1,833,003 (15.9%)	1,826,226 (20.7%)
solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?	3,369,894 (16.6%)	1,612,420 (14.0%)	1,757,474 (19.9%)
utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera?	2,071,727 (10.2%)	1,184,957 (10.3%)	886,770 (10.0%)
se retrasó en el pago de algún crédito o préstamo?	2,604,999 (12.8%)	1,500,876 (13.1%)	1,104,123 (12.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	12,855,451	7,064,128	5,791,323
pidió prestado a familiares o conocidos?	8,613,857 (67.0%)	4,874,644 (69.0%)	3,739,213 (64.6%)
utilizó dinero que tenía ahorrado o redujo sus gastos?	8,291,093 (64.5%)	4,520,768 (64.0%)	3,770,325 (65.1%)
vendió o empeñó algún bien?	2,126,381 (16.5%)	1,039,501 (14.7%)	1,086,880 (18.8%)
solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?	1,909,003 (14.8%)	719,387 (10.2%)	1,189,616 (20.5%)
utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera?	875,199 (6.8%)	508,692 (7.2%)	366,507 (6.3%)
se retrasó en el pago de algún crédito o préstamo?	1,038,851 (8.1%)	645,113 (9.1%)	393,738 (6.8%)

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 4.7

¿Usted ha tomado algún curso sobre cómo ahorrar, cómo hacer un presupuesto o sobre el uso responsable del crédito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	6,551,878 (8.3%)	3,028,532 (7.3%)	3,523,346 (9.4%)
No	72,545,093 (91.7%)	38,522,900 (92.7%)	34,022,193 (90.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	5,354,828 (10.4%)	2,457,339 (9.1%)	2,897,489 (11.9%)
No	46,135,418 (89.6%)	24,611,057 (90.9%)	21,524,361 (88.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	1,197,050 (4.3%)	571,193 (3.9%)	625,857 (4.8%)
No	26,409,675 (95.7%)	13,911,843 (96.1%)	12,497,832 (95.2%)

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 4.8.1

Generalmente, usted... 1 ¿considera cuidadosamente si puede pagar algo antes de comprarlo...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
siempre?	55,563,819 (70.2%)	29,255,443 (70.4%)	26,308,376 (70.1%)
algunas veces?	18,325,016 (23.2%)	9,728,865 (23.4%)	8,596,151 (22.9%)
nunca?	4,772,133 (6.0%)	2,350,601 (5.7%)	2,421,532 (6.4%)
No responde	150,023 (0.2%)	60,659 (0.1%)	89,364 (0.2%)
No sabe	285,980 (0.4%)	155,864 (0.4%)	130,116 (0.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
siempre?	37,154,635 (72.2%)	19,590,432 (72.4%)	17,564,203 (71.9%)
algunas veces?	11,573,292 (22.5%)	6,119,047 (22.6%)	5,454,245 (22.3%)
nunca?	2,682,633 (5.2%)	1,328,864 (4.9%)	1,353,769 (5.5%)
No responde	32,408 (0.1%)	15,981 (0.1%)	16,427 (0.1%)
No sabe	47,278 (0.1%)	14,072 (0.1%)	33,206 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
siempre?	18,409,184 (66.7%)	9,665,011 (66.7%)	8,744,173 (66.6%)
algunas veces?	6,751,724 (24.5%)	3,609,818 (24.9%)	3,141,906 (23.9%)
nunca?	2,089,500 (7.6%)	1,021,737 (7.1%)	1,067,763 (8.1%)
No responde	117,615 (0.4%)	44,678 (0.3%)	72,937 (0.6%)
No sabe	238,702 (0.9%)	141,792 (1.0%)	96,910 (0.7%)

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 4.8.2

Generalmente, usted... 2 ¿paga sus cuentas a tiempo (tarjeta de crédito, servicios, crédito, etcétera)...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
siempre?	57,551,254 (72.8%)	30,020,448 (72.2%)	27,530,806 (73.3%)
algunas veces?	18,959,203 (24.0%)	10,053,616 (24.2%)	8,905,587 (23.7%)
nunca?	1,561,892 (2.0%)	907,719 (2.2%)	654,173 (1.7%)
No responde	536,616 (0.7%)	305,341 (0.7%)	231,275 (0.6%)
No sabe	488,006 (0.6%)	264,308 (0.6%)	223,698 (0.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
siempre?	38,076,921 (73.9%)	19,915,848 (73.6%)	18,161,073 (74.4%)
algunas veces?	11,914,626 (23.1%)	6,295,693 (23.3%)	5,618,933 (23.0%)
nunca?	928,572 (1.8%)	558,084 (2.1%)	370,488 (1.5%)
No responde	297,112 (0.6%)	185,532 (0.7%)	111,580 (0.5%)
No sabe	273,015 (0.5%)	113,239 (0.4%)	159,776 (0.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
siempre?	19,474,333 (70.5%)	10,104,600 (69.8%)	9,369,733 (71.4%)
algunas veces?	7,044,577 (25.5%)	3,757,923 (25.9%)	3,286,654 (25.0%)
nunca?	633,320 (2.3%)	349,635 (2.4%)	283,685 (2.2%)
No responde	239,504 (0.9%)	119,809 (0.8%)	119,695 (0.9%)
No sabe	214,991 (0.8%)	151,069 (1.0%)	63,922 (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%.

Pregunta 4.8.3

Generalmente, usted... 3 ¿ prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
siempre?	15,189,559 (19.2%)	7,929,544 (19.1%)	7,260,015 (19.3%)
algunas veces?	38,054,946 (48.1%)	19,391,974 (46.7%)	18,662,972 (49.7%)
nunca?	25,006,906 (31.6%)	13,719,332 (33.0%)	11,287,574 (30.1%)
No responde	401,512 (0.5%)	215,541 (0.5%)	185,971 (0.5%)
No sabe	444,048 (0.6%)	295,041 (0.7%)	149,007 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
siempre?	9,958,482 (19.3%)	5,310,621 (19.6%)	4,647,861 (19.0%)
algunas veces?	25,081,988 (48.7%)	12,719,948 (47.0%)	12,362,040 (50.6%)
nunca?	16,049,564 (31.2%)	8,811,684 (32.6%)	7,237,880 (29.6%)
No responde	215,035 (0.4%)	110,216 (0.4%)	104,819 (0.4%)
No sabe	185,177 (0.4%)	115,927 (0.4%)	69,250 (0.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
siempre?	5,231,077 (18.9%)	2,618,923 (18.1%)	2,612,154 (19.9%)
algunas veces?	12,972,958 (47.0%)	6,672,026 (46.1%)	6,300,932 (48.0%)
nunca?	8,957,342 (32.4%)	4,907,648 (33.9%)	4,049,694 (30.9%)
No responde	186,477 (0.7%)	105,325 (0.7%)	81,152 (0.6%)
No sabe	258,871 (0.9%)	179,114 (1.2%)	79,757 (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%.

Pregunta 4.8.4

Generalmente, usted... 4 ¿se pone metas económicas a largo plazo y se esfuerza alcanzarlas (comprar casa, ahorrar para el retiro, pagar vacaciones o fiestas, comenzar un negocio, etcétera)...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
siempre?	31,986,983 (40.4%)	15,807,888 (38.0%)	16,179,095 (43.1%)
algunas veces?	33,000,824 (41.7%)	18,087,001 (43.5%)	14,913,823 (39.7%)
nunca?	13,121,478 (16.6%)	7,036,896 (16.9%)	6,084,582 (16.2%)
No responde	399,699 (0.5%)	218,656 (0.5%)	181,043 (0.5%)
No sabe	587,987 (0.7%)	400,991 (1.0%)	186,996 (0.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
siempre?	22,456,351 (43.6%)	11,338,047 (41.9%)	11,118,304 (45.5%)
algunas veces?	21,250,863 (41.3%)	11,519,371 (42.6%)	9,731,492 (39.8%)
nunca?	7,366,016 (14.3%)	4,003,422 (14.8%)	3,362,594 (13.8%)
No responde	236,756 (0.5%)	111,923 (0.4%)	124,833 (0.5%)
No sabe	180,260 (0.4%)	95,633 (0.4%)	84,627 (0.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
siempre?	9,530,632 (34.5%)	4,469,841 (30.9%)	5,060,791 (38.6%)
algunas veces?	11,749,961 (42.6%)	6,567,630 (45.3%)	5,182,331 (39.5%)
nunca?	5,755,462 (20.8%)	3,033,474 (20.9%)	2,721,988 (20.7%)
No responde	162,943 (0.6%)	106,733 (0.7%)	56,210 (0.4%)
No sabe	407,727 (1.5%)	305,358 (2.1%)	102,369 (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 4.9.1

De las siguientes afirmaciones, por favor indíqueme si son verdaderas o falsas. 1 La inflación significa que aumenta el precio de las cosas

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Verdadero	70,862,839 (89.6%)	36,949,553 (88.9%)	33,913,286 (90.3%)
Falso	4,212,224 (5.3%)	2,122,536 (5.1%)	2,089,688 (5.6%)
No responde	253,168 (0.3%)	138,636 (0.3%)	114,532 (0.3%)
No sabe	3,768,740 (4.8%)	2,340,707 (5.6%)	1,428,033 (3.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Verdadero	47,597,189 (92.4%)	24,898,482 (92.0%)	22,698,707 (92.9%)
Falso	2,607,562 (5.1%)	1,368,686 (5.1%)	1,238,876 (5.1%)
No responde	60,525 (0.1%)	45,135 (0.2%)	15,390 (0.1%)
No sabe	1,224,970 (2.4%)	756,093 (2.8%)	468,877 (1.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Verdadero	23,265,650 (84.3%)	12,051,071 (83.2%)	11,214,579 (85.5%)
Falso	1,604,662 (5.8%)	753,850 (5.2%)	850,812 (6.5%)
No responde	192,643 (0.7%)	93,501 (0.6%)	99,142 (0.8%)
No sabe	2,543,770 (9.2%)	1,584,614 (10.9%)	959,156 (7.3%)

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 4.9.2

De las siguientes afirmaciones, por favor indíqueme si son verdaderas o falsas. 2 Si alguien le ofrece la posibilidad de ganar dinero fácilmente, también lo puede perder fácilmente

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Verdadero	60,167,725 (76.1%)	31,042,855 (74.7%)	29,124,870 (77.6%)
Falso	16,395,084 (20.7%)	8,853,161 (21.3%)	7,541,923 (20.1%)
No responde	219,430 (0.3%)	84,729 (0.2%)	134,701 (0.4%)
No sabe	2,314,732 (2.9%)	1,570,687 (3.8%)	744,045 (2.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Verdadero	40,374,692 (78.4%)	20,973,080 (77.5%)	19,401,612 (79.4%)
Falso	10,249,461 (19.9%)	5,553,236 (20.5%)	4,696,225 (19.2%)
No responde	110,238 (0.2%)	46,246 (0.2%)	63,992 (0.3%)
No sabe	755,855 (1.5%)	495,834 (1.8%)	260,021 (1.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Verdadero	19,793,033 (71.7%)	10,069,775 (69.5%)	9,723,258 (74.1%)
Falso	6,145,623 (22.3%)	3,299,925 (22.8%)	2,845,698 (21.7%)
No responde	109,192 (0.4%)	38,483 (0.3%)	70,709 (0.5%)
No sabe	1,558,877 (5.6%)	1,074,853 (7.4%)	484,024 (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%.

Pregunta 4.9.3

De las siguientes afirmaciones, por favor indíqueme si son verdaderas o falsas. **3 Es mejor ahorrar el dinero en dos o más formas o lugares que en uno solo** (una cuenta de ahorro, una tanda con familiares o conocidos, etcétera)

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Verdadero	50,945,152 (64.4%)	25,880,746 (62.3%)	25,064,406 (66.8%)
Falso	24,747,939 (31.3%)	13,478,930 (32.4%)	11,269,009 (30.0%)
No responde	314,970 (0.4%)	201,055 (0.5%)	113,915 (0.3%)
No sabe	3,088,910 (3.9%)	1,990,701 (4.8%)	1,098,209 (2.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Verdadero	34,757,039 (67.5%)	17,617,497 (65.1%)	17,139,542 (70.2%)
Falso	15,317,284 (29.7%)	8,527,090 (31.5%)	6,790,194 (27.8%)
No responde	104,823 (0.2%)	72,651 (0.3%)	32,172 (0.1%)
No sabe	1,311,100 (2.5%)	851,158 (3.1%)	459,942 (1.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Verdadero	16,188,113 (58.6%)	8,263,249 (57.1%)	7,924,864 (60.4%)
Falso	9,430,655 (34.2%)	4,951,840 (34.2%)	4,478,815 (34.1%)
No responde	210,147 (0.8%)	128,404 (0.9%)	81,743 (0.6%)
No sabe	1,777,810 (6.4%)	1,139,543 (7.9%)	638,267 (4.9%)

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%.

Población que conoce los conceptos de inflación, riesgo o diversificación.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Todas correctas	38,428,552 (48.6%)	19,430,630 (46.8%)	18,997,922 (50.6%)
2 correctas	28,466,128 (36.0%)	15,081,723 (36.3%)	13,384,405 (35.6%)
1 correcta	9,757,804 (12.3%)	5,417,818 (13.0%)	4,339,986 (11.6%)
Todas incorrectas	2,444,487 (3.1%)	1,621,261 (3.9%)	823,226 (2.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Todas correctas	27,047,758 (52.5%)	13,536,654 (50.0%)	13,511,104 (55.3%)
2 correctas	18,018,737 (35.0%)	9,908,782 (36.6%)	8,109,955 (33.2%)
1 correcta	5,548,172 (10.8%)	3,061,533 (11.3%)	2,486,639 (10.2%)
Todas incorrectas	875,579 (1.7%)	561,427 (2.1%)	314,152 (1.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Todas correctas	11,380,794 (41.2%)	5,893,976 (40.7%)	5,486,818 (41.8%)
2 correctas	10,447,391 (37.8%)	5,172,941 (35.7%)	5,274,450 (40.2%)
1 correcta	4,209,632 (15.2%)	2,356,285 (16.3%)	1,853,347 (14.1%)
Todas incorrectas	1,568,908 (5.7%)	1,059,834 (7.3%)	509,074 (3.9%)

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%.

(Por regiones)

Población que conoce los conceptos de inflación, riesgo o diversificación.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Todas correctas	4,766,616 (46.6%)	2,366,273 (45.2%)	2,400,343 (48.0%)
2 correctas	3,912,147 (38.2%)	2,038,757 (39.0%)	1,873,390 (37.5%)
1 correcta	1,279,472 (12.5%)	670,938 (12.8%)	608,534 (12.2%)
Todas incorrectas	275,238 (2.7%)	155,140 (3.0%)	120,098 (2.4%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Todas correctas	4,263,356 (45.0%)	2,166,790 (44.8%)	2,096,566 (45.3%)
2 correctas	3,719,491 (39.3%)	1,886,323 (39.0%)	1,833,168 (39.6%)
1 correcta	1,222,059 (12.9%)	617,710 (12.8%)	604,349 (13.1%)
Todas incorrectas	261,737 (2.8%)	169,727 (3.5%)	92,010 (2.0%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Todas correctas	8,397,580 (52.1%)	4,168,054 (48.9%)	4,229,526 (55.7%)
2 correctas	5,596,402 (34.7%)	3,150,928 (37.0%)	2,445,474 (32.2%)
1 correcta	1,848,375 (11.5%)	1,080,991 (12.7%)	767,384 (10.1%)
Todas incorrectas	273,485 (1.7%)	121,623 (1.4%)	151,862 (2.0%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Todas correctas	3,421,107 (55.9%)	1,727,747 (54.0%)	1,693,360 (58.0%)
2 correctas	2,141,535 (35.0%)	1,166,494 (36.4%)	975,041 (33.4%)
1 correcta	507,202 (8.3%)	293,805 (9.2%)	213,397 (7.3%)
Todas incorrectas	50,245 (0.8%)	12,593 (0.4%)	37,652 (1.3%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Todas correctas	12,238,115 (49.8%)	6,205,293 (47.4%)	6,032,822 (52.6%)
2 correctas	8,871,855 (36.1%)	4,849,062 (37.0%)	4,022,793 (35.1%)
1 correcta	2,856,269 (11.6%)	1,578,168 (12.0%)	1,278,101 (11.1%)
Todas incorrectas	609,403 (2.5%)	469,574 (3.6%)	139,829 (1.2%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Todas correctas	5,341,778 (42.4%)	2,796,473 (42.0%)	2,545,305 (42.9%)
2 correctas	4,224,698 (33.6%)	1,990,159 (29.9%)	2,234,539 (37.7%)
1 correcta	2,044,427 (16.2%)	1,176,206 (17.7%)	868,221 (14.6%)
Todas incorrectas	974,379 (7.7%)	692,604 (10.4%)	281,775 (4.8%)

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%.

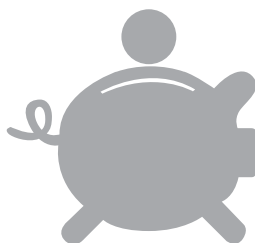
Ahorro informal y formal



Las formas en que las personas deciden ahorrar se clasifican en ahorro formal e informal, dependiendo si se hace o no uso de algunas de las alternativas del sistema financiero formal del país como son bancos, uniones de crédito, cooperativas de ahorro y préstamo, instituciones operadoras de fondos de inversión, casas de bolsa, entre otras. Cuando se ahorra en estas instituciones se dice que se trata de ahorro formal. Algunas personas optan por recurrir a otros mecanismos para guardar dinero en donde no intervengan instituciones financieras formales como el uso de tandas, cajas de ahorro informales que se organizan en centros laborales o comunidades, comprando bienes que preserven el valor del mismo, o bien, simplemente guardando el dinero en casa, a lo cual se le llama ahorro informal.

Los objetivos de esta sección son:

- Conocer el número de personas que ahorró durante el último año mediante mecanismos informales, saber cuáles de éstos son los más populares y en qué gastaron o piensan usar el dinero que ahorraron.
- Conocer el número de personas que ahorran formalmente, es decir, que tienen contratada una cuenta con un banco u otra institución financiera, la antigüedad de ésta; si ahorraron en el último año y en qué usaron o piensan usar el dinero. Asimismo, de las personas que no tienen una cuenta, identificar las razones por las que nunca la ha tenido o bien, por las que dejaron de ser usuarios.
- De las personas que tienen tarjeta de débito, conocer la frecuencia mensual de uso para hacer compras; y de las que no la utilizan, saber cuáles son las razones de no uso.
- Identificar el número de personas que tiene banca por celular, el tipo de operaciones que realizan, la frecuencia de uso, las razones de no uso e incluso los motivos por los que no lo tienen contratado.
- Conocer si las personas tienen conocimiento de esquemas, tipos de productos como las cuentas básicas, la portabilidad de nómina y el seguro de depósitos; asimismo, saber si compararon con otros productos o en otras instituciones antes de contratar su última cuenta.



¿Cómo es el ahorro en México?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Solo informal	24,826,163 (31.4%)	13,040,742 (31.4%)	11,785,421 (31.4%)
Solo formal	12,048,560 (15.2%)	6,215,258 (15.0%)	5,833,302 (15.5%)
Ambos	25,202,143 (31.9%)	12,840,296 (30.9%)	12,361,847 (32.9%)
No ahorra	17,020,105 (21.5%)	9,455,136 (22.8%)	7,564,969 (20.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Solo informal	14,609,500 (28.4%)	7,933,801 (29.3%)	6,675,699 (27.3%)
Solo formal	8,754,127 (17.0%)	4,386,111 (16.2%)	4,368,016 (17.9%)
Ambos	17,721,198 (34.4%)	8,647,904 (31.9%)	9,073,294 (37.2%)
No ahorra	10,405,421 (20.2%)	6,100,580 (22.5%)	4,304,841 (17.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Solo informal	10,216,663 (37.0%)	5,106,941 (35.3%)	5,109,722 (38.9%)
Solo formal	3,294,433 (11.9%)	1,829,147 (12.6%)	1,465,286 (11.2%)
Ambos	7,480,945 (27.1%)	4,192,392 (28.9%)	3,288,553 (25.1%)
No ahorra	6,614,684 (24.0%)	3,354,556 (23.2%)	3,260,128 (24.8%)

La población adulta que ahorra a través de medios formales se construye, a partir, de la suma de los renglones "Solo formal" y "Ambos". Por ejemplo, a nivel nacional, asciende a 37,250,703 adultos, equivalente a 47.1%.

La población adulta que ahorra a través de medios informales se construye, a partir, de la suma de los renglones "Solo informal" y "Ambos".

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%.

(Por regiones)

¿Cómo es el ahorro en México?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Solo informal	2,362,201 (23.1%)	1,170,283 (22.4%)	1,191,918 (23.8%)
Solo formal	2,072,640 (20.3%)	1,043,305 (19.9%)	1,029,335 (20.6%)
Ambos	4,089,093 (40.0%)	2,115,067 (40.4%)	1,974,026 (39.5%)
No ahorra	1,709,539 (16.7%)	902,453 (17.3%)	807,086 (16.1%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Solo informal	2,686,416 (28.4%)	1,504,428 (31.1%)	1,181,988 (25.6%)
Solo formal	1,435,398 (15.2%)	627,116 (13.0%)	808,282 (17.5%)
Ambos	3,360,152 (35.5%)	1,492,904 (30.8%)	1,867,248 (40.4%)
No ahorra	1,984,677 (21.0%)	1,216,102 (25.1%)	768,575 (16.6%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Solo informal	5,217,263 (32.4%)	2,765,310 (32.5%)	2,451,953 (32.3%)
Solo formal	2,120,925 (13.2%)	1,040,442 (12.2%)	1,080,483 (14.2%)
Ambos	4,855,606 (30.1%)	2,356,504 (27.7%)	2,499,102 (32.9%)
No ahorra	3,922,048 (24.3%)	2,359,340 (27.7%)	1,562,708 (20.6%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Solo informal	1,542,482 (25.2%)	730,956 (22.8%)	811,526 (27.8%)
Solo formal	1,546,930 (25.3%)	850,412 (26.6%)	696,518 (23.9%)
Ambos	1,879,176 (30.7%)	959,843 (30.0%)	919,333 (31.5%)
No ahorra	1,151,501 (18.8%)	659,428 (20.6%)	492,073 (16.9%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Solo informal	9,134,825 (37.2%)	4,922,889 (37.6%)	4,211,936 (36.7%)
Solo formal	2,945,889 (12.0%)	1,518,653 (11.6%)	1,427,236 (12.4%)
Ambos	6,798,750 (27.7%)	3,565,156 (27.2%)	3,233,594 (28.2%)
No ahorra	5,696,178 (23.2%)	3,095,399 (23.6%)	2,600,779 (22.7%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Solo informal	3,882,976 (30.9%)	1,946,876 (29.3%)	1,936,100 (32.7%)
Solo formal	1,926,778 (15.3%)	1,135,330 (17.1%)	791,448 (13.3%)
Ambos	4,219,366 (33.5%)	2,350,822 (35.3%)	1,868,544 (31.5%)
No ahorra	2,556,162 (20.3%)	1,222,414 (18.4%)	1,333,748 (22.5%)

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 5.1

De abril de 2017 a la fecha, ¿usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	50,028,306	25,881,038	24,147,268
ahorró prestando dinero?	5,352,363 (10.7%)	2,706,321 (10.5%)	2,646,042 (11.0%)
ahorró comprando animales o bienes?	7,498,135 (15.0%)	3,043,058 (11.8%)	4,455,077 (18.4%)
guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	11,394,164 (22.8%)	5,556,986 (21.5%)	5,837,178 (24.2%)
guardó dinero con familiares o conocidos?	8,433,430 (16.9%)	4,070,033 (15.7%)	4,363,397 (18.1%)
participó en una tanda?	17,495,939 (35.0%)	10,317,891 (39.9%)	7,178,048 (29.7%)
guardó dinero en su casa?	32,867,109 (65.7%)	16,810,279 (65.0%)	16,056,830 (66.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	32,330,698	16,581,705	15,748,993
ahorró prestando dinero?	3,508,367 (10.9%)	1,708,554 (10.3%)	1,799,813 (11.4%)
ahorró comprando animales o bienes?	3,324,954 (10.3%)	1,278,991 (7.7%)	2,045,963 (13.0%)
guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	8,870,016 (27.4%)	4,316,484 (26.0%)	4,553,532 (28.9%)
guardó dinero con familiares o conocidos?	5,853,564 (18.1%)	2,783,862 (16.8%)	3,069,702 (19.5%)
participó en una tanda?	11,867,599 (36.7%)	6,893,476 (41.6%)	4,974,123 (31.6%)
guardó dinero en su casa?	20,657,141 (63.9%)	10,471,267 (63.1%)	10,185,874 (64.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	17,697,608	9,299,333	8,398,275
ahorró prestando dinero?	1,843,996 (10.4%)	997,767 (10.7%)	846,229 (10.1%)
ahorró comprando animales o bienes?	4,173,181 (23.6%)	1,764,067 (19.0%)	2,409,114 (28.7%)
guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	2,524,148 (14.3%)	1,240,502 (13.3%)	1,283,646 (15.3%)
guardó dinero con familiares o conocidos?	2,579,866 (14.6%)	1,286,171 (13.8%)	1,293,695 (15.4%)
participó en una tanda?	5,628,340 (31.8%)	3,424,415 (36.8%)	2,203,925 (26.2%)
guardó dinero en su casa?	12,209,968 (69.0%)	6,339,012 (68.2%)	5,870,956 (69.9%)

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 5.2

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	50,028,306	25,881,038	24,147,268
Gastos de comida, personales o pago de servicios	19,704,024 (39.4%)	9,873,187 (38.1%)	9,830,837 (40.7%)
Atender emergencias e imprevistos	12,439,374 (24.9%)	6,604,191 (25.5%)	5,835,183 (24.2%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	9,561,007 (19.1%)	4,418,528 (17.1%)	5,142,479 (21.3%)
Gastos de salud	6,190,187 (12.4%)	3,690,608 (14.3%)	2,499,579 (10.4%)
Gastos de educación	7,479,626 (15.0%)	4,492,295 (17.4%)	2,987,331 (12.4%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)	3,998,185 (8.0%)	1,953,367 (7.5%)	2,044,818 (8.5%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	2,266,766 (4.5%)	930,456 (3.6%)	1,336,310 (5.5%)
Para la vejez o retiro	411,930 (0.8%)	184,082 (0.7%)	227,848 (0.9%)
Otro	182,878 (0.4%)	105,998 (0.4%)	76,880 (0.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	32,330,698	16,581,705	15,748,993
Gastos de comida, personales o pago de servicios	12,550,832 (38.8%)	6,111,071 (36.9%)	6,439,761 (40.9%)
Atender emergencias e imprevistos	8,430,050 (26.1%)	4,475,846 (27.0%)	3,954,204 (25.1%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	6,095,628 (18.9%)	2,753,805 (16.6%)	3,341,823 (21.2%)
Gastos de salud	3,233,717 (10.0%)	1,997,909 (12.0%)	1,235,808 (7.8%)
Gastos de educación	5,029,390 (15.6%)	2,835,760 (17.1%)	2,193,630 (13.9%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)	3,215,133 (9.9%)	1,617,101 (9.8%)	1,598,032 (10.1%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	1,134,100 (3.5%)	533,196 (3.2%)	600,904 (3.8%)
Para la vejez o retiro	334,896 (1.0%)	155,493 (0.9%)	179,403 (1.1%)
Otro	148,197 (0.5%)	85,827 (0.5%)	62,370 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	17,697,608	9,299,333	8,398,275
Gastos de comida, personales o pago de servicios	7,153,192 (40.4%)	3,762,116 (40.5%)	3,391,076 (40.4%)
Atender emergencias e imprevistos	4,009,324 (22.7%)	2,128,345 (22.9%)	1,880,979 (22.4%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	3,465,379 (19.6%)	1,664,723 (17.9%)	1,800,656 (21.4%)
Gastos de salud	2,956,470 (16.7%)	1,692,699 (18.2%)	1,263,771 (15.0%)
Gastos de educación	2,450,236 (13.8%)	1,656,535 (17.8%)	793,701 (9.5%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)	783,052 (4.4%)	336,266 (3.6%)	446,786 (5.3%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	1,132,666 (6.4%)	397,260 (4.3%)	735,406 (8.8%)
Para la vejez o retiro	77,034 (0.4%)	28,589 (0.3%)	48,445 (0.6%)
Otro	34,681 (0.2%)	20,171 (0.2%)	14,510 (0.2%)

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%.

Población que en el último año, ahorró dinero mediante una o más de las opciones de la pregunta 5.1.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	50,028,306 (63.2%)	25,881,038 (62.3%)	24,147,268 (64.3%)
No	29,068,665 (36.8%)	15,670,394 (37.7%)	13,398,271 (35.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	32,330,698 (62.8%)	16,581,705 (61.3%)	15,748,993 (64.5%)
No	19,159,548 (37.2%)	10,486,691 (38.7%)	8,672,857 (35.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	17,697,608 (64.1%)	9,299,333 (64.2%)	8,398,275 (64.0%)
No	9,909,117 (35.9%)	5,183,703 (35.8%)	4,725,414 (36.0%)

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 5.3

¿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	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	36,257,371 (45.8%)	18,678,890 (45.0%)	17,578,481 (46.8%)
No	42,839,600 (54.2%)	22,872,542 (55.0%)	19,967,058 (53.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	25,656,740 (49.8%)	12,903,486 (47.7%)	12,753,254 (52.2%)
No	25,833,506 (50.2%)	14,164,910 (52.3%)	11,668,596 (47.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	10,600,631 (38.4%)	5,775,404 (39.9%)	4,825,227 (36.8%)
No	17,006,094 (61.6%)	8,707,632 (60.1%)	8,298,462 (63.2%)

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 5.4

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	31,891,751 (40.3%)	14,641,102 (35.2%)	17,250,649 (45.9%)
No	47,205,220 (59.7%)	26,910,330 (64.8%)	20,294,890 (54.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	24,905,633 (48.4%)	11,743,675 (43.4%)	13,161,958 (53.9%)
No	26,584,613 (51.6%)	15,324,721 (56.6%)	11,259,892 (46.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	6,986,118 (25.3%)	2,897,427 (20.0%)	4,088,691 (31.2%)
No	20,620,607 (74.7%)	11,585,609 (80.0%)	9,034,998 (68.8%)

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 5.5

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	47,205,220	26,910,330	20,294,890
Sí	5,358,952 (11.4%)	4,414,452 (16.4%)	944,500 (4.7%)
No	41,846,268 (88.6%)	22,495,878 (83.6%)	19,350,390 (95.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	26,584,613	15,324,721	11,259,892
Sí	1,569,692 (5.9%)	1,290,340 (8.4%)	279,352 (2.5%)
No	25,014,921 (94.1%)	14,034,381 (91.6%)	10,980,540 (97.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	20,620,607	11,585,609	9,034,998
Sí	3,789,260 (18.4%)	3,124,112 (27.0%)	665,148 (7.4%)
No	16,831,347 (81.6%)	8,461,497 (73.0%)	8,369,850 (92.6%)

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 tiene alguna cuenta de ahorro, respondió afirmativamente a alguna de las preguntas 5.4 o 5.5.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	37,250,703 (47.1%)	19,055,554 (45.9%)	18,195,149 (48.5%)
No	41,846,268 (52.9%)	22,495,878 (54.1%)	19,350,390 (51.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	26,475,325 (51.4%)	13,034,015 (48.2%)	13,441,310 (55.0%)
No	25,014,921 (48.6%)	14,034,381 (51.8%)	10,980,540 (45.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	10,775,378 (39.0%)	6,021,539 (41.6%)	4,753,839 (36.2%)
No	16,831,347 (61.0%)	8,461,497 (58.4%)	8,369,850 (63.8%)

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 5.6

¿Alguna vez tuvo una cuenta o tarjeta de un banco, institución financiera o de apoyo de gobierno?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	41,846,268	22,495,878	19,350,390
Sí	9,324,288 (22.3%)	4,500,167 (20.0%)	4,824,121 (24.9%)
No	32,521,980 (77.7%)	17,995,711 (80.0%)	14,526,269 (75.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,014,921	14,034,381	10,980,540
Sí	5,909,522 (23.6%)	3,100,317 (22.1%)	2,809,205 (25.6%)
No	19,105,399 (76.4%)	10,934,064 (77.9%)	8,171,335 (74.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,831,347	8,461,497	8,369,850
Sí	3,414,766 (20.3%)	1,399,850 (16.5%)	2,014,916 (24.1%)
No	13,416,581 (79.7%)	7,061,647 (83.5%)	6,354,934 (75.9%)

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 5.7

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

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	32,521,980		17,995,711		14,526,269	
La sucursal le queda lejos o no hay	593,942	(1.8%)	383,264	(2.1%)	210,678	(1.5%)
Los intereses son bajos o las comisiones son altas	1,643,334	(5.1%)	792,733	(4.4%)	850,601	(5.9%)
No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	2,292,705	(7.0%)	1,201,413	(6.7%)	1,091,292	(7.5%)
Piden requisitos que no tiene	3,405,100	(10.5%)	1,882,581	(10.5%)	1,522,519	(10.5%)
Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera)	2,241,615	(6.9%)	1,215,133	(6.8%)	1,026,482	(7.1%)
No la necesita	8,772,959	(27.0%)	4,987,694	(27.7%)	3,785,265	(26.1%)
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	10,638,140	(32.7%)	5,750,624	(32.0%)	4,887,516	(33.6%)
No sabe qué es o cómo usarla	1,753,992	(5.4%)	1,008,923	(5.6%)	745,069	(5.1%)
Otro	1,180,193	(3.6%)	773,346	(4.3%)	406,847	(2.8%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	19,105,399		10,934,064		8,171,335	
La sucursal le queda lejos o no hay	95,929	(0.5%)	25,829	(0.2%)	70,100	(0.9%)
Los intereses son bajos o las comisiones son altas	1,110,048	(5.8%)	560,166	(5.1%)	549,882	(6.7%)
No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	1,644,122	(8.6%)	878,726	(8.0%)	765,396	(9.4%)
Piden requisitos que no tiene	2,173,052	(11.4%)	1,208,681	(11.1%)	964,371	(11.8%)
Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera)	1,425,745	(7.5%)	772,474	(7.1%)	653,271	(8.0%)
No la necesita	5,580,745	(29.2%)	3,231,344	(29.6%)	2,349,401	(28.8%)
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	5,544,029	(29.0%)	3,203,861	(29.3%)	2,340,168	(28.6%)
No sabe qué es o cómo usarla	797,250	(4.2%)	560,755	(5.1%)	236,495	(2.9%)
Otro	734,479	(3.8%)	492,228	(4.5%)	242,251	(3.0%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	13,416,581		7,061,647		6,354,934	
La sucursal le queda lejos o no hay	498,013	(3.7%)	357,435	(5.1%)	140,578	(2.2%)
Los intereses son bajos o las comisiones son altas	533,286	(4.0%)	232,567	(3.3%)	300,719	(4.7%)
No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio	648,583	(4.8%)	322,687	(4.6%)	325,896	(5.1%)
Piden requisitos que no tiene	1,232,048	(9.2%)	673,900	(9.5%)	558,148	(8.8%)
Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera)	815,870	(6.1%)	442,659	(6.3%)	373,211	(5.9%)
No la necesita	3,192,214	(23.8%)	1,756,350	(24.9%)	1,435,864	(22.6%)
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	5,094,111	(38.0%)	2,546,763	(36.1%)	2,547,348	(40.1%)
No sabe qué es o cómo usarla	956,742	(7.1%)	448,168	(6.3%)	508,574	(8.0%)
Otro	445,714	(3.3%)	281,118	(4.0%)	164,596	(2.6%)

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 5.8

¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su cuenta o tarjeta?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,324,288	4,500,167	4,824,121
Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	4,066,543 (43.6%)	1,899,257 (42.2%)	2,167,286 (44.9%)
Dejó de recibir apoyo gubernamental	1,774,458 (19.0%)	1,209,024 (26.9%)	565,434 (11.7%)
No la utilizaba	1,168,844 (12.5%)	511,723 (11.4%)	657,121 (13.6%)
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	800,065 (8.6%)	309,796 (6.9%)	490,269 (10.2%)
No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones	477,369 (5.1%)	176,366 (3.9%)	301,003 (6.2%)
Los intereses que le pagaban eran muy bajos	417,440 (4.5%)	141,331 (3.1%)	276,109 (5.7%)
Cerró la institución financiera o la sucursal	85,404 (0.9%)	52,899 (1.2%)	32,505 (0.7%)
Fue víctima de un fraude	46,189 (0.5%)	6,226 (0.1%)	39,963 (0.8%)
Otro	487,976 (5.2%)	193,545 (4.3%)	294,431 (6.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	5,909,522	3,100,317	2,809,205
Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	2,839,473 (48.0%)	1,465,570 (47.3%)	1,373,903 (48.9%)
Dejó de recibir apoyo gubernamental	1,007,058 (17.0%)	737,370 (23.8%)	269,688 (9.6%)
No la utilizaba	513,411 (8.7%)	281,962 (9.1%)	231,449 (8.2%)
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	645,180 (10.9%)	247,681 (8.0%)	397,499 (14.1%)
No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones	263,046 (4.5%)	150,417 (4.9%)	112,629 (4.0%)
Los intereses que le pagaban eran muy bajos	256,246 (4.3%)	45,976 (1.5%)	210,270 (7.5%)
Cerró la institución financiera o la sucursal	47,950 (0.8%)	36,267 (1.2%)	11,683 (0.4%)
Fue víctima de un fraude	28,015 (0.5%)	6,226 (0.2%)	21,789 (0.8%)
Otro	309,143 (5.2%)	128,848 (4.2%)	180,295 (6.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	3,414,766	1,399,850	2,014,916
Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	1,227,070 (35.9%)	433,687 (31.0%)	793,383 (39.4%)
Dejó de recibir apoyo gubernamental	767,400 (22.5%)	471,654 (33.7%)	295,746 (14.7%)
No la utilizaba	655,433 (19.2%)	229,761 (16.4%)	425,672 (21.1%)
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	154,885 (4.5%)	62,115 (4.4%)	92,770 (4.6%)
No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones	214,323 (6.3%)	25,949 (1.9%)	188,374 (9.3%)
Los intereses que le pagaban eran muy bajos	161,194 (4.7%)	95,355 (6.8%)	65,839 (3.3%)
Cerró la institución financiera o la sucursal	37,454 (1.1%)	16,632 (1.2%)	20,822 (1.0%)
Fue víctima de un fraude	18,174 (0.5%)	0* (0.0%)*	18,174 (0.9%)
Otro	178,833 (5.2%)	64,697 (4.6%)	114,136 (5.7%)

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 5.9

¿Usted tiene...

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	37,250,703		19,055,554		18,195,149	
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	19,556,451	(52.5%)	8,027,632	(42.1%)	11,528,819	(63.4%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	3,290,101	(8.8%)	1,596,933	(8.4%)	1,693,168	(9.3%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	6,479,826	(17.4%)	5,168,098	(27.1%)	1,311,728	(7.2%)
cuenta de ahorro?	13,478,679	(36.2%)	6,906,166	(36.2%)	6,572,513	(36.1%)
cuenta de cheques?	1,216,241	(3.3%)	288,648	(1.5%)	927,593	(5.1%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	878,452	(2.4%)	253,249	(1.3%)	625,203	(3.4%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	464,526	(1.2%)	130,902	(0.7%)	333,624	(1.8%)
Otro tipo de cuenta	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	26,475,325		13,034,015		13,441,310	
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	16,150,962	(61.0%)	6,991,765	(53.6%)	9,159,197	(68.1%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	2,798,057	(10.6%)	1,403,733	(10.8%)	1,394,324	(10.4%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	2,187,171	(8.3%)	1,679,854	(12.9%)	507,317	(3.8%)
cuenta de ahorro?	9,786,300	(37.0%)	5,022,144	(38.5%)	4,764,156	(35.4%)
cuenta de cheques?	1,066,458	(4.0%)	256,907	(2.0%)	809,551	(6.0%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	706,359	(2.7%)	205,332	(1.6%)	501,027	(3.7%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	446,351	(1.7%)	121,382	(0.9%)	324,969	(2.4%)
Otro tipo de cuenta	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
Rural						
Segmento poblacional objetivo	10,775,378		6,021,539		4,753,839	
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	3,405,489	(31.6%)	1,035,867	(17.2%)	2,369,622	(49.8%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	492,044	(4.6%)	193,200	(3.2%)	298,844	(6.3%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	4,292,655	(39.8%)	3,488,244	(57.9%)	804,411	(16.9%)
cuenta de ahorro?	3,692,379	(34.3%)	1,884,022	(31.3%)	1,808,357	(38.0%)
cuenta de cheques?	149,783	(1.4%)	31,741	(0.5%)	118,042	(2.5%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	172,093	(1.6%)	47,917	(0.8%)	124,176	(2.6%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	18,175	(0.2%)	9,520	(0.2%)	8,655	(0.2%)
Otro tipo de cuenta	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%.

Población con cuenta de nómina o pensión.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	22,536,006 (28.5%)	9,432,634 (22.7%)	13,103,372 (34.9%)
No	56,560,965 (71.5%)	32,118,798 (77.3%)	24,442,167 (65.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	18,678,674 (36.3%)	8,217,737 (30.4%)	10,460,937 (42.8%)
No	32,811,572 (63.7%)	18,850,659 (69.6%)	13,960,913 (57.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	3,857,332 (14.0%)	1,214,897 (8.4%)	2,642,435 (20.1%)
No	23,749,393 (86.0%)	13,268,139 (91.6%)	10,481,254 (79.9%)

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 5.10

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.9) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	37,250,703	19,055,554	18,195,149
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	19,556,451	8,027,632	11,528,819
1	18,521,814 (94.7%)	7,661,208 (95.4%)	10,860,606 (94.2%)
2	918,636 (4.7%)	358,180 (4.5%)	560,456 (4.9%)
3 o más	116,001 (0.6%)	8,244 (0.1%)	107,757 (0.9%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	3,290,101	1,596,933	1,693,168
1	3,205,181 (97.4%)	1,562,042 (97.8%)	1,643,139 (97.0%)
2	77,419 (2.4%)	30,234 (1.9%)	47,185 (2.8%)
3 o más	7,501 (0.2%)	4,657 (0.3%)	2,844 (0.2%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	6,479,826	5,168,098	1,311,728
1	6,332,992 (97.7%)	5,094,185 (98.6%)	1,238,807 (94.4%)
2	146,834 (2.3%)	73,913 (1.4%)	72,921 (5.6%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
cuenta de ahorro?	13,478,679	6,906,166	6,572,513
1	12,042,105 (89.3%)	6,302,817 (91.3%)	5,739,288 (87.3%)
2	1,244,715 (9.2%)	565,043 (8.2%)	679,672 (10.3%)
3 o más	191,859 (1.4%)	38,306 (0.6%)	153,553 (2.3%)
cuenta de cheques?	1,216,241	288,648	927,593
1	1,070,124 (88.0%)	274,786 (95.2%)	795,338 (85.7%)
2	120,150 (9.9%)	13,862 (4.8%)	106,288 (11.5%)
3 o más	25,967 (2.1%)	0* (0.0%)*	25,967 (2.8%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	878,452	253,249	625,203
1	750,722 (85.5%)	214,316 (84.6%)	536,406 (85.8%)
2	106,559 (12.1%)	26,814 (10.6%)	79,745 (12.8%)
3 o más	21,171 (2.4%)	12,119 (4.8%)	9,052 (1.4%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	464,526	130,902	333,624
1	429,930 (92.6%)	128,064 (97.8%)	301,866 (90.5%)
2	23,855 (5.1%)	2,838 (2.2%)	21,017 (6.3%)
3 o más	10,741 (2.3%)	0* (0.0%)*	10,741 (3.2%)
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
1	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
2	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
3 o más	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 5.10 (continúa)

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.9) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	26,475,325	13,034,015	13,441,310
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	16,150,962	6,991,765	9,159,197
1	15,275,620 (94.6%)	6,653,611 (95.2%)	8,622,009 (94.1%)
2	792,661 (4.9%)	329,910 (4.7%)	462,751 (5.1%)
3 o más	82,681 (0.5%)	8,244 (0.1%)	74,437 (0.8%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	2,798,057	1,403,733	1,394,324
1	2,741,169 (98.0%)	1,373,499 (97.8%)	1,367,670 (98.1%)
2	54,044 (1.9%)	30,234 (2.2%)	23,810 (1.7%)
3 o más	2,844 (0.1%)	0* (0.0%)*	2,844 (0.2%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	2,187,171	1,679,854	507,317
1	2,141,809 (97.9%)	1,643,078 (97.8%)	498,731 (98.3%)
2	45,362 (2.1%)	36,776 (2.2%)	8,586 (1.7%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
cuenta de ahorro?	9,786,300	5,022,144	4,764,156
1	8,661,653 (88.5%)	4,571,870 (91.0%)	4,089,783 (85.8%)
2	958,175 (9.8%)	417,892 (8.3%)	540,283 (11.3%)
3 o más	166,472 (1.7%)	32,382 (0.6%)	134,090 (2.8%)
cuenta de cheques?	1,066,458	256,907	809,551
1	921,829 (86.4%)	243,045 (94.6%)	678,784 (83.8%)
2	118,662 (11.1%)	13,862 (5.4%)	104,800 (12.9%)
3 o más	25,967 (2.4%)	0* (0.0%)*	25,967 (3.2%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	706,359	205,332	501,027
1	587,379 (83.2%)	173,127 (84.3%)	414,252 (82.7%)
2	97,809 (13.8%)	20,086 (9.8%)	77,723 (15.5%)
3 o más	21,171 (3.0%)	12,119 (5.9%)	9,052 (1.8%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	446,351	121,382	324,969
1	411,755 (92.2%)	118,544 (97.7%)	293,211 (90.2%)
2	23,855 (5.3%)	2,838 (2.3%)	21,017 (6.5%)
3 o más	10,741 (2.4%)	0* (0.0%)*	10,741 (3.3%)
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
1	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
2	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
3 o más	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 5.10 (continúa)

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.9) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,775,378	6,021,539	4,753,839
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	3,405,489	1,035,867	2,369,622
1	3,246,194 (95.3%)	1,007,597 (97.3%)	2,238,597 (94.5%)
2	125,975 (3.7%)	28,270 (2.7%)	97,705 (4.1%)
3 o más	33,320 (1.0%)	0* (0.0%)*	33,320 (1.4%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	492,044	193,200	298,844
1	464,012 (94.3%)	188,543 (97.6%)	275,469 (92.2%)
2	23,375 (4.8%)	0* (0.0%)*	23,375 (7.8%)
3 o más	4,657 (0.9%)	4,657 (2.4%)	0* (0.0%)*
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	4,292,655	3,488,244	804,411
1	4,191,183 (97.6%)	3,451,107 (98.9%)	740,076 (92.0%)
2	101,472 (2.4%)	37,137 (1.1%)	64,335 (8.0%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
cuenta de ahorro?	3,692,379	1,884,022	1,808,357
1	3,380,452 (91.6%)	1,730,947 (91.9%)	1,649,505 (91.2%)
2	286,540 (7.8%)	147,151 (7.8%)	139,389 (7.7%)
3 o más	25,387 (0.7%)	5,924 (0.3%)	19,463 (1.1%)
cuenta de cheques?	149,783	31,741	118,042
1	148,295 (99.0%)	31,741 (100.0%)	116,554 (98.7%)
2	1,488 (1.0%)	0* (0.0%)*	1,488 (1.3%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	172,093	47,917	124,176
1	163,343 (94.9%)	41,189 (86.0%)	122,154 (98.4%)
2	8,750 (5.1%)	6,728 (14.0%)	2,022 (1.6%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	18,175	9,520	8,655
1	18,175 (100.0%)	9,520 (100.0%)	8,655 (100.0%)
2	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
1	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
2	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
3 o más	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 5.11

¿Cuántos años tiene con su (RESPUESTA EN 5.9) (más antigua(o))?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	37,250,703	19,055,554	18,195,149
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	19,556,451	8,027,632	11,528,819
Menos de un año	2,504,403 (12.8%)	1,060,697 (13.2%)	1,443,706 (12.5%)
De 1 a 2	4,845,531 (24.8%)	1,910,080 (23.8%)	2,935,451 (25.5%)
De 3 a 5	5,000,733 (25.6%)	2,094,714 (26.1%)	2,906,019 (25.2%)
Más de 5	7,058,702 (36.1%)	2,913,371 (36.3%)	4,145,331 (36.0%)
No especificado	147,082 (0.8%)	48,770 (0.6%)	98,312 (0.9%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	3,290,101	1,596,933	1,693,168
Menos de un año	259,795 (7.9%)	112,355 (7.0%)	147,440 (8.7%)
De 1 a 2	577,332 (17.5%)	318,206 (19.9%)	259,126 (15.3%)
De 3 a 5	1,005,938 (30.6%)	450,596 (28.2%)	555,342 (32.8%)
Más de 5	1,417,728 (43.1%)	688,154 (43.1%)	729,574 (43.1%)
No especificado	29,308 (0.9%)	27,622 (1.7%)	1,686 (0.1%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	6,479,826	5,168,098	1,311,728
Menos de un año	755,097 (11.7%)	550,055 (10.6%)	205,042 (15.6%)
De 1 a 2	1,290,918 (19.9%)	949,869 (18.4%)	341,049 (26.0%)
De 3 a 5	2,140,524 (33.0%)	1,701,509 (32.9%)	439,015 (33.5%)
Más de 5	2,163,401 (33.4%)	1,875,258 (36.3%)	288,143 (22.0%)
No especificado	129,886 (2.0%)	91,407 (1.8%)	38,479 (2.9%)
cuenta de ahorro?	13,478,679	6,906,166	6,572,513
Menos de un año	1,494,689 (11.1%)	844,271 (12.2%)	650,418 (9.9%)
De 1 a 2	3,488,908 (25.9%)	1,820,059 (26.4%)	1,668,849 (25.4%)
De 3 a 5	4,184,690 (31.0%)	2,195,443 (31.8%)	1,989,247 (30.3%)
Más de 5	4,198,215 (31.1%)	1,962,686 (28.4%)	2,235,529 (34.0%)
No especificado	112,177 (0.8%)	83,707 (1.2%)	28,470 (0.4%)
cuenta de cheques?	1,216,241	288,648	927,593
Menos de un año	92,781 (7.6%)	12,823 (4.4%)	79,958 (8.6%)
De 1 a 2	292,862 (24.1%)	18,468 (6.4%)	274,394 (29.6%)
De 3 a 5	192,178 (15.8%)	62,040 (21.5%)	130,138 (14.0%)
Más de 5	615,796 (50.6%)	187,441 (64.9%)	428,355 (46.2%)
No especificado	22,624 (1.9%)	7,876 (2.7%)	14,748 (1.6%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	878,452	253,249	625,203
Menos de un año	73,056 (8.3%)	18,102 (7.1%)	54,954 (8.8%)
De 1 a 2	384,752 (43.8%)	101,995 (40.3%)	282,757 (45.2%)
De 3 a 5	215,003 (24.5%)	72,324 (28.6%)	142,679 (22.8%)
Más de 5	175,809 (20.0%)	59,045 (23.3%)	116,764 (18.7%)
No especificado	29,832 (3.4%)	1,783 (0.7%)	28,049 (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%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.11 (continúa)

¿Cuántos años tiene con su (RESPUESTA EN 5.9) (más antigua(o))?

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	464,526		130,902		333,624	
Menos de un año	41,426	(8.9%)	16,199	(12.4%)	25,227	(7.6%)
De 1 a 2	100,134	(21.6%)	28,867	(22.1%)	71,267	(21.4%)
De 3 a 5	159,126	(34.3%)	28,964	(22.1%)	130,162	(39.0%)
Más de 5	163,840	(35.3%)	56,872	(43.4%)	106,968	(32.1%)
No especificado	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
Otro tipo de cuenta?	NA		NA		NA	
Menos de un año	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
De 1 a 2	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
De 3 a 5	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
Más de 5	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
No especificado	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*	0*	(0.0%)*
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	26,475,325		13,034,015		13,441,310	
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	16,150,962		6,991,765		9,159,197	
Menos de un año	1,945,588	(12.0%)	899,029	(12.9%)	1,046,559	(11.4%)
De 1 a 2	4,078,135	(25.3%)	1,664,249	(23.8%)	2,413,886	(26.4%)
De 3 a 5	3,972,221	(24.6%)	1,740,375	(24.9%)	2,231,846	(24.4%)
Más de 5	6,021,836	(37.3%)	2,639,342	(37.7%)	3,382,494	(36.9%)
No especificado	133,182	(0.8%)	48,770	(0.7%)	84,412	(0.9%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	2,798,057		1,403,733		1,394,324	
Menos de un año	230,693	(8.2%)	107,920	(7.7%)	122,773	(8.8%)
De 1 a 2	489,599	(17.5%)	281,337	(20.0%)	208,262	(14.9%)
De 3 a 5	900,202	(32.2%)	412,710	(29.4%)	487,492	(35.0%)
Más de 5	1,152,900	(41.2%)	577,103	(41.1%)	575,797	(41.3%)
No especificado	24,663	(0.9%)	24,663	(1.8%)	0*	(0.0%)*
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	2,187,171		1,679,854		507,317	
Menos de un año	283,793	(13.0%)	192,406	(11.5%)	91,387	(18.0%)
De 1 a 2	709,789	(32.5%)	520,299	(31.0%)	189,490	(37.4%)
De 3 a 5	729,715	(33.4%)	562,513	(33.5%)	167,202	(33.0%)
Más de 5	433,295	(19.8%)	399,850	(23.8%)	33,445	(6.6%)
No especificado	30,579	(1.4%)	4,786	(0.3%)	25,793	(5.1%)
cuenta de ahorro?	9,786,300		5,022,144		4,764,156	
Menos de un año	1,046,345	(10.7%)	589,401	(11.7%)	456,944	(9.6%)
De 1 a 2	2,431,313	(24.8%)	1,339,867	(26.7%)	1,091,446	(22.9%)
De 3 a 5	2,982,646	(30.5%)	1,487,780	(29.6%)	1,494,866	(31.4%)
Más de 5	3,222,052	(32.9%)	1,529,622	(30.5%)	1,692,430	(35.5%)
No especificado	103,944	(1.1%)	75,474	(1.5%)	28,470	(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 5.11 (continúa)

¿Cuántos años tiene con su (RESPUESTA EN 5.9) (más antigua(o))?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
cuenta de cheques?	1,066,458	256,907	809,551
Menos de un año	85,002 (8.0%)	11,601 (4.5%)	73,401 (9.1%)
De 1 a 2	252,915 (23.7%)	18,468 (7.2%)	234,447 (29.0%)
De 3 a 5	176,745 (16.6%)	56,375 (21.9%)	120,370 (14.9%)
Más de 5	537,048 (50.4%)	170,463 (66.4%)	366,585 (45.3%)
No especificado	14,748 (1.4%)	0* (0.0%)*	14,748 (1.8%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	706,359	205,332	501,027
Menos de un año	71,397 (10.1%)	18,102 (8.8%)	53,295 (10.6%)
De 1 a 2	268,590 (38.0%)	92,934 (45.3%)	175,656 (35.1%)
De 3 a 5	181,395 (25.7%)	54,132 (26.4%)	127,263 (25.4%)
Más de 5	155,145 (22.0%)	38,381 (18.7%)	116,764 (23.3%)
No especificado	29,832 (4.2%)	1,783 (0.9%)	28,049 (5.6%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	446,351	121,382	324,969
Menos de un año	41,426 (9.3%)	16,199 (13.3%)	25,227 (7.8%)
De 1 a 2	94,324 (21.1%)	28,867 (23.8%)	65,457 (20.1%)
De 3 a 5	156,281 (35.0%)	28,964 (23.9%)	127,317 (39.2%)
Más de 5	154,320 (34.6%)	47,352 (39.0%)	106,968 (32.9%)
No especificado	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
Menos de un año	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
De 1 a 2	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
De 3 a 5	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Más de 5	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No especificado	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,775,378	6,021,539	4,753,839
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	3,405,489	1,035,867	2,369,622
Menos de un año	558,815 (16.4%)	161,668 (15.6%)	397,147 (16.8%)
De 1 a 2	767,396 (22.5%)	245,831 (23.7%)	521,565 (22.0%)
De 3 a 5	1,028,512 (30.2%)	354,339 (34.2%)	674,173 (28.5%)
Más de 5	1,036,866 (30.4%)	274,029 (26.5%)	762,837 (32.2%)
No especificado	13,900 (0.4%)	0* (0.0%)*	13,900 (0.6%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	492,044	193,200	298,844
Menos de un año	29,102 (5.9%)	4,435 (2.3%)	24,667 (8.3%)
De 1 a 2	87,733 (17.8%)	36,869 (19.1%)	50,864 (17.0%)
De 3 a 5	105,736 (21.5%)	37,886 (19.6%)	67,850 (22.7%)
Más de 5	264,828 (53.8%)	111,051 (57.5%)	153,777 (51.5%)
No especificado	4,645 (0.9%)	2,959 (1.5%)	1,686 (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 5.11 (continúa)

¿Cuántos años tiene con su (RESPUESTA EN 5.9) (más antigua(o))?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	4,292,655	3,488,244	804,411
Menos de un año	471,304 (11.0%)	357,649 (10.3%)	113,655 (14.1%)
De 1 a 2	581,129 (13.5%)	429,570 (12.3%)	151,559 (18.8%)
De 3 a 5	1,410,809 (32.9%)	1,138,996 (32.7%)	271,813 (33.8%)
Más de 5	1,730,106 (40.3%)	1,475,408 (42.3%)	254,698 (31.7%)
No especificado	99,307 (2.3%)	86,621 (2.5%)	12,686 (1.6%)
cuenta de ahorro?	3,692,379	1,884,022	1,808,357
Menos de un año	448,344 (12.1%)	254,870 (13.5%)	193,474 (10.7%)
De 1 a 2	1,057,595 (28.6%)	480,192 (25.5%)	577,403 (31.9%)
De 3 a 5	1,202,044 (32.6%)	707,663 (37.6%)	494,381 (27.3%)
Más de 5	976,163 (26.4%)	433,064 (23.0%)	543,099 (30.0%)
No especificado	8,233 (0.2%)	8,233 (0.4%)	0* (0.0%)*
cuenta de cheques?	149,783	31,741	118,042
Menos de un año	7,779 (5.2%)	1,222 (3.8%)	6,557 (5.6%)
De 1 a 2	39,947 (26.7%)	0* (0.0%)*	39,947 (33.8%)
De 3 a 5	15,433 (10.3%)	5,665 (17.8%)	9,768 (8.3%)
Más de 5	78,748 (52.6%)	16,978 (53.5%)	61,770 (52.3%)
No especificado	7,876 (5.3%)	7,876 (24.8%)	0* (0.0%)*
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	172,093	47,917	124,176
Menos de un año	1,659 (1.0%)	0* (0.0%)*	1,659 (1.3%)
De 1 a 2	116,162 (67.5%)	9,061 (18.9%)	107,101 (86.2%)
De 3 a 5	33,608 (19.5%)	18,192 (38.0%)	15,416 (12.4%)
Más de 5	20,664 (12.0%)	20,664 (43.1%)	0* (0.0%)*
No especificado	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	18,175	9,520	8,655
Menos de un año	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
De 1 a 2	5,810 (32.0%)	0* (0.0%)*	5,810 (67.1%)
De 3 a 5	2,845 (15.7%)	0* (0.0%)*	2,845 (32.9%)
Más de 5	9,520 (52.4%)	9,520 (100.0%)	0* (0.0%)*
No especificado	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
Menos de un año	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
De 1 a 2	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
De 3 a 5	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Más de 5	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No especificado	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.

Población con tarjeta de débito.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	26,709,629 (33.8%)	13,036,949 (31.4%)	13,672,680 (36.4%)
No	52,387,342 (66.2%)	28,514,483 (68.6%)	23,872,859 (63.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	20,991,505 (40.8%)	10,196,679 (37.7%)	10,794,826 (44.2%)
No	30,498,741 (59.2%)	16,871,717 (62.3%)	13,627,024 (55.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	5,718,124 (20.7%)	2,840,270 (19.6%)	2,877,854 (21.9%)
No	21,888,601 (79.3%)	11,642,766 (80.4%)	10,245,835 (78.1%)

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 5.12

¿Con su (RESPUESTA EN 5.9) tiene tarjeta de débito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	37,173,094	19,020,713	18,152,381
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)	19,556,451	8,027,632	11,528,819
Sí	15,646,902 (80.0%)	6,589,927 (82.1%)	9,056,975 (78.6%)
No	3,909,549 (20.0%)	1,437,705 (17.9%)	2,471,844 (21.4%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)	3,290,101	1,596,933	1,693,168
Sí	2,405,866 (73.1%)	1,168,129 (73.1%)	1,237,737 (73.1%)
No	884,235 (26.9%)	428,804 (26.9%)	455,431 (26.9%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno	6,479,826	5,168,098	1,311,728
Sí	2,446,013 (37.7%)	1,939,127 (37.5%)	506,886 (38.6%)
No	4,033,813 (62.3%)	3,228,971 (62.5%)	804,842 (61.4%)
cuenta de ahorro	13,478,679	6,906,166	6,572,513
Sí	9,455,306 (70.2%)	4,766,301 (69.0%)	4,689,005 (71.3%)
No	4,023,373 (29.8%)	2,139,865 (31.0%)	1,883,508 (28.7%)
cuenta de cheques	1,216,241	288,648	927,593
Sí	950,417 (78.1%)	269,291 (93.3%)	681,126 (73.4%)
No	265,824 (21.9%)	19,357 (6.7%)	246,467 (26.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	26,410,407	13,011,240	13,399,167
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)	16,150,962	6,991,765	9,159,197
Sí	13,287,803 (82.3%)	5,829,546 (83.4%)	7,458,257 (81.4%)
No	2,863,159 (17.7%)	1,162,219 (16.6%)	1,700,940 (18.6%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)	2,798,057	1,403,733	1,394,324
Sí	2,096,959 (74.9%)	1,049,069 (74.7%)	1,047,890 (75.2%)
No	701,098 (25.1%)	354,664 (25.3%)	346,434 (24.8%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno	2,187,171	1,679,854	507,317
Sí	1,147,038 (52.4%)	915,514 (54.5%)	231,524 (45.6%)
No	1,040,133 (47.6%)	764,340 (45.5%)	275,793 (54.4%)
cuenta de ahorro	9,786,300	5,022,144	4,764,156
Sí	7,228,203 (73.9%)	3,621,692 (72.1%)	3,606,511 (75.7%)
No	2,558,097 (26.1%)	1,400,452 (27.9%)	1,157,645 (24.3%)
cuenta de cheques	1,066,458	256,907	809,551
Sí	851,293 (79.8%)	243,984 (95.0%)	607,309 (75.0%)
No	215,165 (20.2%)	12,923 (5.0%)	202,242 (25.0%)

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 5.12 (continúa)

¿Con su (RESPUESTA EN 5.9) tiene tarjeta de débito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,762,687	6,009,473	4,753,214
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)	3,405,489	1,035,867	2,369,622
Sí	2,359,099 (69.3%)	760,381 (73.4%)	1,598,718 (67.5%)
No	1,046,390 (30.7%)	275,486 (26.6%)	770,904 (32.5%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)	492,044	193,200	298,844
Sí	308,907 (62.8%)	119,060 (61.6%)	189,847 (63.5%)
No	183,137 (37.2%)	74,140 (38.4%)	108,997 (36.5%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno	4,292,655	3,488,244	804,411
Sí	1,298,975 (30.3%)	1,023,613 (29.3%)	275,362 (34.2%)
No	2,993,680 (69.7%)	2,464,631 (70.7%)	529,049 (65.8%)
cuenta de ahorro	3,692,379	1,884,022	1,808,357
Sí	2,227,103 (60.3%)	1,144,609 (60.8%)	1,082,494 (59.9%)
No	1,465,276 (39.7%)	739,413 (39.2%)	725,863 (40.1%)
cuenta de cheques	149,783	31,741	118,042
Sí	99,124 (66.2%)	25,307 (79.7%)	73,817 (62.5%)
No	50,659 (33.8%)	6,434 (20.3%)	44,225 (37.5%)

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%.

Población que, en el último año, guardó o ahorró en una o más de las opciones de la pregunta 5.9.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	37,250,703	19,055,554	18,195,149
Sí	15,764,361 (42.3%)	7,825,282 (41.1%)	7,939,079 (43.6%)
No	21,486,342 (57.7%)	11,230,272 (58.9%)	10,256,070 (56.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	26,475,325	13,034,015	13,441,310
Sí	12,130,876 (45.8%)	5,819,315 (44.6%)	6,311,561 (47.0%)
No	14,344,449 (54.2%)	7,214,700 (55.4%)	7,129,749 (53.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,775,378	6,021,539	4,753,839
Sí	3,633,485 (33.7%)	2,005,967 (33.3%)	1,627,518 (34.2%)
No	7,141,893 (66.3%)	4,015,572 (66.7%)	3,126,321 (65.8%)

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 5.13

De abril de 2017 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.9) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	37,250,703	19,055,554	18,195,149
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	19,556,451	8,027,632	11,528,819
Sí	5,883,498 (30.1%)	2,397,613 (29.9%)	3,485,885 (30.2%)
No	13,672,953 (69.9%)	5,630,019 (70.1%)	8,042,934 (69.8%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	3,290,101	1,596,933	1,693,168
Sí	650,102 (19.8%)	346,698 (21.7%)	303,404 (17.9%)
No	2,639,999 (80.2%)	1,250,235 (78.3%)	1,389,764 (82.1%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	6,479,826	5,168,098	1,311,728
Sí	723,952 (11.2%)	609,312 (11.8%)	114,640 (8.7%)
No	5,755,874 (88.8%)	4,558,786 (88.2%)	1,197,088 (91.3%)
cuenta de ahorro?	13,478,679	6,906,166	6,572,513
Sí	10,011,568 (74.3%)	5,130,607 (74.3%)	4,880,961 (74.3%)
No	3,467,111 (25.7%)	1,775,559 (25.7%)	1,691,552 (25.7%)
cuenta de cheques?	1,216,241	288,648	927,593
Sí	652,343 (53.6%)	225,396 (78.1%)	426,947 (46.0%)
No	563,898 (46.4%)	63,252 (21.9%)	500,646 (54.0%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	878,452	253,249	625,203
Sí	703,227 (80.1%)	201,055 (79.4%)	502,172 (80.3%)
No	175,225 (19.9%)	52,194 (20.6%)	123,031 (19.7%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	464,526	130,902	333,624
Sí	343,997 (74.1%)	88,976 (68.0%)	255,021 (76.4%)
No	120,529 (25.9%)	41,926 (32.0%)	78,603 (23.6%)
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
Sí	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No	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 5.13 (continúa)

De abril de 2017 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.9) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	26,475,325	13,034,015	13,441,310
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	16,150,962	6,991,765	9,159,197
Sí	5,094,187 (31.5%)	2,100,033 (30.0%)	2,994,154 (32.7%)
No	11,056,775 (68.5%)	4,891,732 (70.0%)	6,165,043 (67.3%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	2,798,057	1,403,733	1,394,324
Sí	594,677 (21.3%)	309,062 (22.0%)	285,615 (20.5%)
No	2,203,380 (78.7%)	1,094,671 (78.0%)	1,108,709 (79.5%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	2,187,171	1,679,854	507,317
Sí	248,801 (11.4%)	205,682 (12.2%)	43,119 (8.5%)
No	1,938,370 (88.6%)	1,474,172 (87.8%)	464,198 (91.5%)
cuenta de ahorro?	9,786,300	5,022,144	4,764,156
Sí	7,481,575 (76.4%)	3,763,844 (74.9%)	3,717,731 (78.0%)
No	2,304,725 (23.6%)	1,258,300 (25.1%)	1,046,425 (22.0%)
cuenta de cheques?	1,066,458	256,907	809,551
Sí	597,345 (56.0%)	206,697 (80.5%)	390,648 (48.3%)
No	469,113 (44.0%)	50,210 (19.5%)	418,903 (51.7%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	706,359	205,332	501,027
Sí	582,253 (82.4%)	162,933 (79.4%)	419,320 (83.7%)
No	124,106 (17.6%)	42,399 (20.6%)	81,707 (16.3%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	446,351	121,382	324,969
Sí	325,822 (73.0%)	79,456 (65.5%)	246,366 (75.8%)
No	120,529 (27.0%)	41,926 (34.5%)	78,603 (24.2%)
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
Sí	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No	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 5.13 (continúa)

De abril de 2017 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.9) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,775,378	6,021,539	4,753,839
cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)?	3,405,489	1,035,867	2,369,622
Sí	789,311 (23.2%)	297,580 (28.7%)	491,731 (20.8%)
No	2,616,178 (76.8%)	738,287 (71.3%)	1,877,891 (79.2%)
cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)?	492,044	193,200	298,844
Sí	55,425 (11.3%)	37,636 (19.5%)	17,789 (6.0%)
No	436,619 (88.7%)	155,564 (80.5%)	281,055 (94.0%)
cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?	4,292,655	3,488,244	804,411
Sí	475,151 (11.1%)	403,630 (11.6%)	71,521 (8.9%)
No	3,817,504 (88.9%)	3,084,614 (88.4%)	732,890 (91.1%)
cuenta de ahorro?	3,692,379	1,884,022	1,808,357
Sí	2,529,993 (68.5%)	1,366,763 (72.5%)	1,163,230 (64.3%)
No	1,162,386 (31.5%)	517,259 (27.5%)	645,127 (35.7%)
cuenta de cheques?	149,783	31,741	118,042
Sí	54,998 (36.7%)	18,699 (58.9%)	36,299 (30.8%)
No	94,785 (63.3%)	13,042 (41.1%)	81,743 (69.2%)
depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)?	172,093	47,917	124,176
Sí	120,974 (70.3%)	38,122 (79.6%)	82,852 (66.7%)
No	51,119 (29.7%)	9,795 (20.4%)	41,324 (33.3%)
fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)?	18,175	9,520	8,655
Sí	18,175 (100.0%)	9,520 (100.0%)	8,655 (100.0%)
No	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro tipo de cuenta?	NA	NA	NA
Sí	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No	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 5.14

Me dijo que sí guardó o ahorró dinero de abril de 2017 a la fecha, por favor dígame, ¿en qué usó o piensa usar ese dinero?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	15,764,361	7,825,282	7,939,079
Atender emergencias o imprevistos	6,556,008 (41.6%)	3,388,307 (43.3%)	3,167,701 (39.9%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	4,102,648 (26.0%)	1,958,790 (25.0%)	2,143,858 (27.0%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	3,009,318 (19.1%)	1,170,124 (15.0%)	1,839,194 (23.2%)
Gastos de educación	2,659,715 (16.9%)	1,564,166 (20.0%)	1,095,549 (13.8%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)	1,684,259 (10.7%)	746,163 (9.5%)	938,096 (11.8%)
Gastos de salud	1,565,357 (9.9%)	952,975 (12.2%)	612,382 (7.7%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	892,870 (5.7%)	357,970 (4.6%)	534,900 (6.7%)
Para la vejez o retiro	381,196 (2.4%)	142,404 (1.8%)	238,792 (3.0%)
Otro	113,417 (0.7%)	64,956 (0.8%)	48,461 (0.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	12,130,876	5,819,315	6,311,561
Atender emergencias o imprevistos	5,222,025 (43.0%)	2,665,343 (45.8%)	2,556,682 (40.5%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	3,276,126 (27.0%)	1,472,342 (25.3%)	1,803,784 (28.6%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	2,204,895 (18.2%)	795,423 (13.7%)	1,409,472 (22.3%)
Gastos de educación	2,083,752 (17.2%)	1,182,999 (20.3%)	900,753 (14.3%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)	1,453,934 (12.0%)	605,653 (10.4%)	848,281 (13.4%)
Gastos de salud	1,105,272 (9.1%)	658,504 (11.3%)	446,768 (7.1%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	550,418 (4.5%)	220,727 (3.8%)	329,691 (5.2%)
Para la vejez o retiro	334,813 (2.8%)	114,570 (2.0%)	220,243 (3.5%)
Otro	76,206 (0.6%)	32,180 (0.6%)	44,026 (0.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	3,633,485	2,005,967	1,627,518
Atender emergencias o imprevistos	1,333,983 (36.7%)	722,964 (36.0%)	611,019 (37.5%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	826,522 (22.7%)	486,448 (24.3%)	340,074 (20.9%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera	804,423 (22.1%)	374,701 (18.7%)	429,722 (26.4%)
Gastos de educación	575,963 (15.9%)	381,167 (19.0%)	194,796 (12.0%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)	230,325 (6.3%)	140,510 (7.0%)	89,815 (5.5%)
Gastos de salud	460,085 (12.7%)	294,471 (14.7%)	165,614 (10.2%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	342,452 (9.4%)	137,243 (6.8%)	205,209 (12.6%)
Para la vejez o retiro	46,383 (1.3%)	27,834 (1.4%)	18,549 (1.1%)
Otro	37,211 (1.0%)	32,776 (1.6%)	4,435 (0.3%)

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 5.15

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	19,556,451	8,027,632	11,528,819
Sí	12,143,663 (62.1%)	4,909,909 (61.2%)	7,233,754 (62.7%)
No	7,412,788 (37.9%)	3,117,723 (38.8%)	4,295,065 (37.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,150,962	6,991,765	9,159,197
Sí	10,327,661 (63.9%)	4,360,387 (62.4%)	5,967,274 (65.2%)
No	5,823,301 (36.1%)	2,631,378 (37.6%)	3,191,923 (34.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	3,405,489	1,035,867	2,369,622
Sí	1,816,002 (53.3%)	549,522 (53.0%)	1,266,480 (53.4%)
No	1,589,487 (46.7%)	486,345 (47.0%)	1,103,142 (46.6%)

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 5.16

¿Usted ha intentado cambiarla?

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	12,143,663		4,909,909		7,233,754	
Sí	960,861	(7.9%)	350,672	(7.1%)	610,189	(8.4%)
No	11,182,802	(92.1%)	4,559,237	(92.9%)	6,623,565	(91.6%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	10,327,661		4,360,387		5,967,274	
Sí	858,762	(8.3%)	319,399	(7.3%)	539,363	(9.0%)
No	9,468,899	(91.7%)	4,040,988	(92.7%)	5,427,911	(91.0%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	1,816,002		549,522		1,266,480	
Sí	102,099	(5.6%)	31,273	(5.7%)	70,826	(5.6%)
No	1,713,903	(94.4%)	518,249	(94.3%)	1,195,654	(94.4%)

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 5.17

¿Ha podido cambiarla?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	960,861	350,672	610,189
Sí	832,099 (86.6%)	308,950 (88.1%)	523,149 (85.7%)
No	128,762 (13.4%)	41,722 (11.9%)	87,040 (14.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	858,762	319,399	539,363
Sí	756,618 (88.1%)	282,876 (88.6%)	473,742 (87.8%)
No	102,144 (11.9%)	36,523 (11.4%)	65,621 (12.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	102,099	31,273	70,826
Sí	75,481 (73.9%)	26,074 (83.4%)	49,407 (69.8%)
No	26,618 (26.1%)	5,199 (16.6%)	21,419 (30.2%)

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 5.18

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	26,709,629	13,036,949	13,672,680
No las utiliza	9,678,120 (36.2%)	5,180,699 (39.7%)	4,497,421 (32.9%)
Menos de una vez al mes	819,338 (3.1%)	426,262 (3.3%)	393,076 (2.9%)
De 1 a 2	6,344,200 (23.8%)	3,062,386 (23.5%)	3,281,814 (24.0%)
De 3 a 5	5,197,523 (19.5%)	2,520,063 (19.3%)	2,677,460 (19.6%)
Más de 5	4,610,503 (17.3%)	1,836,825 (14.1%)	2,773,678 (20.3%)
No especificado	59,945 (0.2%)	10,714 (0.1%)	49,231 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	20,991,505	10,196,679	10,794,826
No las utiliza	6,563,224 (31.3%)	3,404,762 (33.4%)	3,158,462 (29.3%)
Menos de una vez al mes	639,260 (3.0%)	337,513 (3.3%)	301,747 (2.8%)
De 1 a 2	4,932,213 (23.5%)	2,418,705 (23.7%)	2,513,508 (23.3%)
De 3 a 5	4,584,594 (21.8%)	2,300,521 (22.6%)	2,284,073 (21.2%)
Más de 5	4,215,977 (20.1%)	1,724,464 (16.9%)	2,491,513 (23.1%)
No especificado	56,237 (0.3%)	10,714 (0.1%)	45,523 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,718,124	2,840,270	2,877,854
No las utiliza	3,114,896 (54.5%)	1,775,937 (62.5%)	1,338,959 (46.5%)
Menos de una vez al mes	180,078 (3.1%)	88,749 (3.1%)	91,329 (3.2%)
De 1 a 2	1,411,987 (24.7%)	643,681 (22.7%)	768,306 (26.7%)
De 3 a 5	612,929 (10.7%)	219,542 (7.7%)	393,387 (13.7%)
Más de 5	394,526 (6.9%)	112,361 (4.0%)	282,165 (9.8%)
No especificado	3,708 (0.1%)	0* (0.0%)*	3,708 (0.1%)

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 5.19

¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su tarjeta de débito para hacer compras o pagos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,678,120	5,180,699	4,497,421
Prefiere pagar en efectivo	5,893,586 (60.9%)	3,000,091 (57.9%)	2,893,495 (64.3%)
Tiene desconfianza	1,178,975 (12.2%)	504,553 (9.7%)	674,422 (15.0%)
No las aceptan en los comercios donde compra	377,509 (3.9%)	250,107 (4.8%)	127,402 (2.8%)
Prefiere pagar con su tarjeta de crédito	109,982 (1.1%)	22,604 (0.4%)	87,378 (1.9%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	261,964 (2.7%)	130,123 (2.5%)	131,841 (2.9%)
No lleva un control de sus gastos	135,397 (1.4%)	98,946 (1.9%)	36,451 (0.8%)
No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos	487,981 (5.0%)	354,481 (6.8%)	133,500 (3.0%)
El establecimiento cobra comisiones	229,931 (2.4%)	117,746 (2.3%)	112,185 (2.5%)
Otro	1,002,795 (10.4%)	702,048 (13.6%)	300,747 (6.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	6,563,224	3,404,762	3,158,462
Prefiere pagar en efectivo	4,284,269 (65.3%)	2,228,977 (65.5%)	2,055,292 (65.1%)
Tiene desconfianza	1,020,082 (15.5%)	433,060 (12.7%)	587,022 (18.6%)
No las aceptan en los comercios donde compra	85,872 (1.3%)	30,248 (0.9%)	55,624 (1.8%)
Prefiere pagar con su tarjeta de crédito	86,249 (1.3%)	12,682 (0.4%)	73,567 (2.3%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	163,605 (2.5%)	59,934 (1.8%)	103,671 (3.3%)
No lleva un control de sus gastos	96,945 (1.5%)	62,674 (1.8%)	34,271 (1.1%)
No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos	128,867 (2.0%)	89,814 (2.6%)	39,053 (1.2%)
El establecimiento cobra comisiones	154,126 (2.3%)	91,521 (2.7%)	62,605 (2.0%)
Otro	543,209 (8.3%)	395,852 (11.6%)	147,357 (4.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	3,114,896	1,775,937	1,338,959
Prefiere pagar en efectivo	1,609,317 (51.7%)	771,114 (43.4%)	838,203 (62.6%)
Tiene desconfianza	158,893 (5.1%)	71,493 (4.0%)	87,400 (6.5%)
No las aceptan en los comercios donde compra	291,637 (9.4%)	219,859 (12.4%)	71,778 (5.4%)
Prefiere pagar con su tarjeta de crédito	23,733 (0.8%)	9,922 (0.6%)	13,811 (1.0%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	98,359 (3.2%)	70,189 (4.0%)	28,170 (2.1%)
No lleva un control de sus gastos	38,452 (1.2%)	36,272 (2.0%)	2,180 (0.2%)
No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos	359,114 (11.5%)	264,667 (14.9%)	94,447 (7.1%)
El establecimiento cobra comisiones	75,805 (2.4%)	26,225 (1.5%)	49,580 (3.7%)
Otro	459,586 (14.8%)	306,196 (17.2%)	153,390 (11.5%)

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 5.20

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

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	5,893,586		3,000,091		2,893,495	
Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra	575,641	(9.8%)	399,604	(13.3%)	176,037	(6.1%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	861,266	(14.6%)	415,974	(13.9%)	445,292	(15.4%)
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	1,164,215	(19.8%)	609,910	(20.3%)	554,305	(19.2%)
Le dan desconfianza las tarjetas de débito	920,584	(15.6%)	420,632	(14.0%)	499,952	(17.3%)
Por costumbre	2,033,568	(34.5%)	990,546	(33.0%)	1,043,022	(36.0%)
El establecimiento cobra comisiones	123,174	(2.1%)	56,844	(1.9%)	66,330	(2.3%)
Otro	215,138	(3.7%)	106,581	(3.6%)	108,557	(3.8%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	4,284,269		2,228,977		2,055,292	
Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra	269,466	(6.3%)	195,663	(8.8%)	73,803	(3.6%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	692,534	(16.2%)	332,262	(14.9%)	360,272	(17.5%)
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	897,954	(21.0%)	462,377	(20.7%)	435,577	(21.2%)
Le dan desconfianza las tarjetas de débito	695,467	(16.2%)	330,108	(14.8%)	365,359	(17.8%)
Por costumbre	1,525,440	(35.6%)	808,795	(36.3%)	716,645	(34.9%)
El establecimiento cobra comisiones	70,713	(1.7%)	39,486	(1.8%)	31,227	(1.5%)
Otro	132,695	(3.1%)	60,286	(2.7%)	72,409	(3.5%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	1,609,317		771,114		838,203	
Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra	306,175	(19.0%)	203,941	(26.4%)	102,234	(12.2%)
La mayoría de sus pagos son montos bajos	168,732	(10.5%)	83,712	(10.9%)	85,020	(10.1%)
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	266,261	(16.5%)	147,533	(19.1%)	118,728	(14.2%)
Le dan desconfianza las tarjetas de débito	225,117	(14.0%)	90,524	(11.7%)	134,593	(16.1%)
Por costumbre	508,128	(31.6%)	181,751	(23.6%)	326,377	(38.9%)
El establecimiento cobra comisiones	52,461	(3.3%)	17,358	(2.3%)	35,103	(4.2%)
Otro	82,443	(5.1%)	46,295	(6.0%)	36,148	(4.3%)

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 5.21

Antes de contratar su (última) cuenta, ¿usted la comparó con otros productos, bancos o en otras instituciones financieras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,891,751	14,641,102	17,250,649
Sí	6,573,710 (20.6%)	3,093,567 (21.1%)	3,480,143 (20.2%)
No	25,318,041 (79.4%)	11,547,535 (78.9%)	13,770,506 (79.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,905,633	11,743,675	13,161,958
Sí	5,218,291 (21.0%)	2,432,227 (20.7%)	2,786,064 (21.2%)
No	19,687,342 (79.0%)	9,311,448 (79.3%)	10,375,894 (78.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,986,118	2,897,427	4,088,691
Sí	1,355,419 (19.4%)	661,340 (22.8%)	694,079 (17.0%)
No	5,630,699 (80.6%)	2,236,087 (77.2%)	3,394,612 (83.0%)

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 5.22

Para comparar su cuenta, ¿utilizó...

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	6,573,710		3,093,567		3,480,143	
información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)?	5,425,383	(82.5%)	2,552,371	(82.5%)	2,873,012	(82.6%)
recomendaciones de amigos o conocidos?	2,644,779	(40.2%)	1,284,906	(41.5%)	1,359,873	(39.1%)
sitios o páginas de instituciones como Conusef?	1,260,399	(19.2%)	535,836	(17.3%)	724,563	(20.8%)
anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?	1,385,118	(21.1%)	586,374	(19.0%)	798,744	(23.0%)
recomendación de especialistas o analistas?	748,024	(11.4%)	214,374	(6.9%)	533,650	(15.3%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	5,218,291		2,432,227		2,786,064	
información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)?	4,253,911	(81.5%)	1,942,086	(79.8%)	2,311,825	(83.0%)
recomendaciones de amigos o conocidos?	2,125,818	(40.7%)	1,044,047	(42.9%)	1,081,771	(38.8%)
sitios o páginas de instituciones como Conusef?	1,047,015	(20.1%)	418,582	(17.2%)	628,433	(22.6%)
anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?	1,093,321	(21.0%)	438,868	(18.0%)	654,453	(23.5%)
recomendación de especialistas o analistas?	620,743	(11.9%)	182,597	(7.5%)	438,146	(15.7%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	1,355,419		661,340		694,079	
información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)?	1,171,472	(86.4%)	610,285	(92.3%)	561,187	(80.9%)
recomendaciones de amigos o conocidos?	518,961	(38.3%)	240,859	(36.4%)	278,102	(40.1%)
sitios o páginas de instituciones como Conusef?	213,384	(15.7%)	117,254	(17.7%)	96,130	(13.9%)
anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?	291,797	(21.5%)	147,506	(22.3%)	144,291	(20.8%)
recomendación de especialistas o analistas?	127,281	(9.4%)	31,777	(4.8%)	95,504	(13.8%)

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 5.23

¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene Banca por celular?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,545,993	15,365,240	16,180,753
Si	8,377,427 (26.6%)	3,666,287 (23.9%)	4,711,140 (29.1%)
No	23,168,566 (73.4%)	11,698,953 (76.1%)	11,469,613 (70.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,902,490	11,616,197	12,286,293
Si	7,351,769 (30.8%)	3,269,078 (28.1%)	4,082,691 (33.2%)
No	16,550,721 (69.2%)	8,347,119 (71.9%)	8,203,602 (66.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,643,503	3,749,043	3,894,460
Si	1,025,658 (13.4%)	397,209 (10.6%)	628,449 (16.1%)
No	6,617,845 (86.6%)	3,351,834 (89.4%)	3,266,011 (83.9%)

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 5.24

¿Utiliza un dispositivo tipo token, físico o virtual, para ingresar a su servicio de Banca por celular o para realizar operaciones?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	8,377,427	3,666,287	4,711,140
Sí	6,190,344 (73.9%)	2,620,593 (71.5%)	3,569,751 (75.8%)
No	2,121,984 (25.3%)	1,011,923 (27.6%)	1,110,061 (23.6%)
No sabe	65,099 (0.8%)	33,771 (0.9%)	31,328 (0.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	7,351,769	3,269,078	4,082,691
Sí	5,470,621 (74.4%)	2,328,319 (71.2%)	3,142,302 (77.0%)
No	1,823,272 (24.8%)	914,211 (28.0%)	909,061 (22.3%)
No sabe	57,876 (0.8%)	26,548 (0.8%)	31,328 (0.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,025,658	397,209	628,449
Sí	719,723 (70.2%)	292,274 (73.6%)	427,449 (68.0%)
No	298,712 (29.1%)	97,712 (24.6%)	201,000 (32.0%)
No sabe	7,223 (0.7%)	7,223 (1.8%)	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 5.25

En Banca por celular, ¿usted realiza...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	7,912,455	3,403,445	4,509,010
transferencias?	4,680,318 (59.2%)	1,998,241 (58.7%)	2,682,077 (59.5%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etcétera)?	4,008,160 (50.7%)	1,584,953 (46.6%)	2,423,207 (53.7%)
pago de créditos (tarjeta de crédito, crédito de vivienda, etc.)?	2,593,555 (32.8%)	1,139,595 (33.5%)	1,453,960 (32.2%)
consulta de saldos?	7,476,914 (94.5%)	3,220,365 (94.6%)	4,256,549 (94.4%)
Otro	42,992 (0.5%)	20,356 (0.6%)	22,636 (0.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	6,914,170	3,022,732	3,891,438
transferencias?	4,188,184 (60.6%)	1,794,075 (59.4%)	2,394,109 (61.5%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etcétera)?	3,645,672 (52.7%)	1,474,628 (48.8%)	2,171,044 (55.8%)
pago de créditos (tarjeta de crédito, crédito de vivienda, etc.)?	2,358,829 (34.1%)	1,048,532 (34.7%)	1,310,297 (33.7%)
consulta de saldos?	6,526,582 (94.4%)	2,859,432 (94.6%)	3,667,150 (94.2%)
Otro	37,494 (0.5%)	20,356 (0.7%)	17,138 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	998,285	380,713	617,572
transferencias?	492,134 (49.3%)	204,166 (53.6%)	287,968 (46.6%)
pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etcétera)?	362,488 (36.3%)	110,325 (29.0%)	252,163 (40.8%)
pago de créditos (tarjeta de crédito, crédito de vivienda, etc.)?	234,726 (23.5%)	91,063 (23.9%)	143,663 (23.3%)
consulta de saldos?	950,332 (95.2%)	360,933 (94.8%)	589,399 (95.4%)
Otro	5,498 (0.6%)	0* (0.0%)*	5,498 (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%.

* Estimación no representativa dado el tamaño de la muestra.

Pregunta 5.26

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	7,912,455	3,403,445	4,509,010
No las utiliza	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Menos de una vez al mes	217,707 (2.8%)	115,348 (3.4%)	102,359 (2.3%)
De 1 a 2	2,110,582 (26.7%)	817,581 (24.0%)	1,293,001 (28.7%)
De 3 a 5	2,686,202 (33.9%)	1,287,743 (37.8%)	1,398,459 (31.0%)
Más de 5	2,864,924 (36.2%)	1,170,076 (34.4%)	1,694,848 (37.6%)
No especificado	33,040 (0.4%)	12,697 (0.4%)	20,343 (0.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	6,914,170	3,022,732	3,891,438
No las utiliza	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Menos de una vez al mes	169,146 (2.4%)	99,642 (3.3%)	69,504 (1.8%)
De 1 a 2	1,728,251 (25.0%)	659,115 (21.8%)	1,069,136 (27.5%)
De 3 a 5	2,331,227 (33.7%)	1,155,836 (38.2%)	1,175,391 (30.2%)
Más de 5	2,652,506 (38.4%)	1,095,442 (36.2%)	1,557,064 (40.0%)
No especificado	33,040 (0.5%)	12,697 (0.4%)	20,343 (0.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	998,285	380,713	617,572
No las utiliza	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Menos de una vez al mes	48,561 (4.9%)	15,706 (4.1%)	32,855 (5.3%)
De 1 a 2	382,331 (38.3%)	158,466 (41.6%)	223,865 (36.2%)
De 3 a 5	354,975 (35.6%)	131,907 (34.6%)	223,068 (36.1%)
Más de 5	212,418 (21.3%)	74,634 (19.6%)	137,784 (22.3%)
No especificado	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 5.27

¿Por qué no la utiliza?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	464,972	262,842	202,130
Tiene desconfianza	152,799 (32.9%)	85,859 (32.7%)	66,940 (33.1%)
Prefiere pagar con efectivo, tarjeta de crédito o débito	122,656 (26.4%)	87,354 (33.2%)	35,302 (17.5%)
No sabe usarlo o es complicado	82,102 (17.7%)	30,172 (11.5%)	51,930 (25.7%)
Otro	107,415 (23.1%)	59,457 (22.6%)	47,958 (23.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	437,599	246,346	191,253
Tiene desconfianza	147,332 (33.7%)	80,392 (32.6%)	66,940 (35.0%)
Prefiere pagar con efectivo, tarjeta de crédito o débito	122,656 (28.0%)	87,354 (35.5%)	35,302 (18.5%)
No sabe usarlo o es complicado	71,617 (16.4%)	26,518 (10.8%)	45,099 (23.6%)
Otro	95,994 (21.9%)	52,082 (21.1%)	43,912 (23.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,373	16,496	10,877
Tiene desconfianza	5,467 (20.0%)	5,467 (33.1%)	0* (0.0%)*
Prefiere pagar con efectivo, tarjeta de crédito o débito	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe usarlo o es complicado	10,485 (38.3%)	3,654 (22.2%)	6,831 (62.8%)
Otro	11,421 (41.7%)	7,375 (44.7%)	4,046 (37.2%)

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 5.28

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

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	23,168,566		11,698,953		11,469,613	
Prefiere utilizar otros medios (sucursal, cajero, Internet, etc.)	4,936,399	(21.3%)	2,159,254	(18.5%)	2,777,145	(24.2%)
Tiene desconfianza	4,285,544	(18.5%)	1,976,228	(16.9%)	2,309,316	(20.1%)
Es complicado o no sabe usarlo	3,539,607	(15.3%)	2,000,238	(17.1%)	1,539,369	(13.4%)
No sabe dónde contratarla	1,471,711	(6.4%)	754,540	(6.4%)	717,171	(6.3%)
Su celular no le permite usar el servicio	1,128,768	(4.9%)	571,361	(4.9%)	557,407	(4.9%)
No conoce el servicio	4,532,943	(19.6%)	2,594,755	(22.2%)	1,938,188	(16.9%)
No tiene Internet, no tiene señal	409,222	(1.8%)	208,873	(1.8%)	200,349	(1.7%)
Su cuenta no le permite tener Banca por celular	1,074,291	(4.6%)	486,155	(4.2%)	588,136	(5.1%)
Otro	1,790,081	(7.7%)	947,549	(8.1%)	842,532	(7.3%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	16,550,721		8,347,119		8,203,602	
Prefiere utilizar otros medios (sucursal, cajero, Internet, etc.)	4,106,074	(24.8%)	1,902,954	(22.8%)	2,203,120	(26.9%)
Tiene desconfianza	3,484,094	(21.1%)	1,544,820	(18.5%)	1,939,274	(23.6%)
Es complicado o no sabe usarlo	2,135,520	(12.9%)	1,289,427	(15.4%)	846,093	(10.3%)
No sabe dónde contratarla	954,976	(5.8%)	512,555	(6.1%)	442,421	(5.4%)
Su celular no le permite usar el servicio	748,191	(4.5%)	375,943	(4.5%)	372,248	(4.5%)
No conoce el servicio	2,895,903	(17.5%)	1,649,535	(19.8%)	1,246,368	(15.2%)
No tiene Internet, no tiene señal	145,457	(0.9%)	78,491	(0.9%)	66,966	(0.8%)
Su cuenta no le permite tener Banca por celular	765,951	(4.6%)	315,308	(3.8%)	450,643	(5.5%)
Otro	1,314,555	(7.9%)	678,086	(8.1%)	636,469	(7.8%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	6,617,845		3,351,834		3,266,011	
Prefiere utilizar otros medios (sucursal, cajero, Internet, etc.)	830,325	(12.5%)	256,300	(7.6%)	574,025	(17.6%)
Tiene desconfianza	801,450	(12.1%)	431,408	(12.9%)	370,042	(11.3%)
Es complicado o no sabe usarlo	1,404,087	(21.2%)	710,811	(21.2%)	693,276	(21.2%)
No sabe dónde contratarla	516,735	(7.8%)	241,985	(7.2%)	274,750	(8.4%)
Su celular no le permite usar el servicio	380,577	(5.8%)	195,418	(5.8%)	185,159	(5.7%)
No conoce el servicio	1,637,040	(24.7%)	945,220	(28.2%)	691,820	(21.2%)
No tiene Internet, no tiene señal	263,765	(4.0%)	130,382	(3.9%)	133,383	(4.1%)
Su cuenta no le permite tener Banca por celular	308,340	(4.7%)	170,847	(5.1%)	137,493	(4.2%)
Otro	475,526	(7.2%)	269,463	(8.0%)	206,063	(6.3%)

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 5.29

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	19,576,257 (24.7%)	9,054,673 (21.8%)	10,521,584 (28.0%)
No	59,520,714 (75.3%)	32,496,759 (78.2%)	27,023,955 (72.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	14,573,352 (28.3%)	6,787,528 (25.1%)	7,785,824 (31.9%)
No	36,916,894 (71.7%)	20,280,868 (74.9%)	16,636,026 (68.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	5,002,905 (18.1%)	2,267,145 (15.7%)	2,735,760 (20.8%)
No	22,603,820 (81.9%)	12,215,891 (84.3%)	10,387,929 (79.2%)

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 5.30

¿Me podría decir el nombre de la institución que los asegura o protege?

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	19,576,257		9,054,673		10,521,584	
IPAB (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario)	3,064,730	(15.7%)	1,117,929	(12.3%)	1,946,801	(18.5%)
Fondo de protección	852,046	(4.4%)	358,149	(4.0%)	493,897	(4.7%)
Otro	2,850,941	(14.6%)	1,313,743	(14.5%)	1,537,198	(14.6%)
No sabe	12,808,540	(65.4%)	6,264,852	(69.2%)	6,543,688	(62.2%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	14,573,352		6,787,528		7,785,824	
IPAB (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario)	2,773,343	(19.0%)	1,020,126	(15.0%)	1,753,217	(22.5%)
Fondo de protección	723,130	(5.0%)	316,644	(4.7%)	406,486	(5.2%)
Otro	2,240,303	(15.4%)	1,036,631	(15.3%)	1,203,672	(15.5%)
No sabe	8,836,576	(60.6%)	4,414,127	(65.0%)	4,422,449	(56.8%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	5,002,905		2,267,145		2,735,760	
IPAB (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario)	291,387	(5.8%)	97,803	(4.3%)	193,584	(7.1%)
Fondo de protección	128,916	(2.6%)	41,505	(1.8%)	87,411	(3.2%)
Otro	610,638	(12.2%)	277,112	(12.2%)	333,526	(12.2%)
No sabe	3,971,964	(79.4%)	1,850,725	(81.6%)	2,121,239	(77.5%)

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%.

Crédito informal y formal



El crédito es un servicio financiero fundamental desde el punto de vista de la inclusión financiera, ya que permite distribuir en el tiempo los flujos de ingresos y gastos, y obtener bienes y servicios en los momentos más oportunos de la vida económica de los individuos.

Los objetivos de esta sección son:

- Conocer el número de personas en México que piden prestado de manera informal y saber en qué lo ocuparon o piensan utilizar.
- Conocer el número de personas que tienen productos de crédito de instituciones financieras formales, así como el tipo de productos más utilizados (tarjetas de crédito bancarias, departamentales, créditos personales y de nómina, créditos hipotecarios, entre otros) y si se han atrasado en el pago de éstos. Para los que tienen crédito de nómina, personal o grupal se busca conocer en qué lo usaron o piensan usar.
- Identificar las principales razones por las cuales los “nunca usuarios” y “ex usuarios” no tienen o dejaron de tener algún crédito.
- De las personas que tienen tarjeta de crédito bancaria o departamental, conocer cuántas veces al mes la utilizan y de las que no la utilizan, saber cuáles son las razones de no uso. También se indaga sobre el comportamiento de pagos a su tarjeta de crédito.
- Evaluar si los usuarios que han adquirido un producto de crédito recientemente han recibido un trato justo y transparente al solicitar su crédito, es decir, si le solicitaron la autorización para consultar el historial crediticio, si le mencionaron las condiciones del crédito y si utilizó el valor del Costo Anual Total (CAT) para decidir sobre la contratación del mismo.
- Saber si compararon con otros productos o en otras instituciones antes de contratar su último crédito.



¿Cómo es el crédito en México?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Solo informal	20,488,716 (25.9%)	10,486,716 (25.2%)	10,002,000 (26.6%)
Solo formal	14,570,807 (18.4%)	7,024,877 (16.9%)	7,545,930 (20.1%)
Ambos	10,066,872 (12.7%)	5,098,841 (12.3%)	4,968,031 (13.2%)
No tiene crédito	33,970,576 (42.9%)	18,940,998 (45.6%)	15,029,578 (40.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Solo informal	11,921,668 (23.2%)	6,036,252 (22.3%)	5,885,416 (24.1%)
Solo formal	11,205,607 (21.8%)	5,353,059 (19.8%)	5,852,548 (24.0%)
Ambos	7,377,037 (14.3%)	3,668,769 (13.6%)	3,708,268 (15.2%)
No tiene crédito	20,985,934 (40.8%)	12,010,316 (44.4%)	8,975,618 (36.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Solo informal	8,567,048 (31.0%)	4,450,464 (30.7%)	4,116,584 (31.4%)
Solo formal	3,365,200 (12.2%)	1,671,818 (11.5%)	1,693,382 (12.9%)
Ambos	2,689,835 (9.7%)	1,430,072 (9.9%)	1,259,763 (9.6%)
No tiene crédito	12,984,642 (47.0%)	6,930,682 (47.9%)	6,053,960 (46.1%)

La población adulta que tiene contratado algún crédito a través de medios formales se construye, a partir, de la suma de los renglones "Solo formal" y "Ambos". Por ejemplo, a nivel nacional, asciende a 24,637,679 adultos, equivalente a 37.1%.

La población adulta que tiene contratado algún crédito a través de medios informales se construye, a partir, de la suma de los renglones "Solo informal" y "Ambos".

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%.

(Por regiones)

¿Cómo es el crédito en México?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Solo informal	2,361,108 (23.1%)	1,219,240 (23.3%)	1,141,868 (22.8%)
Solo formal	2,231,745 (21.8%)	1,092,245 (20.9%)	1,139,500 (22.8%)
Ambos	1,834,423 (17.9%)	899,946 (17.2%)	934,477 (18.7%)
No tiene crédito	3,806,197 (37.2%)	2,019,677 (38.6%)	1,786,520 (35.7%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Solo informal	1,818,880 (19.2%)	946,011 (19.5%)	872,869 (18.9%)
Solo formal	2,273,501 (24.0%)	1,001,377 (20.7%)	1,272,124 (27.5%)
Ambos	1,426,401 (15.1%)	724,620 (15.0%)	701,781 (15.2%)
No tiene crédito	3,947,861 (41.7%)	2,168,542 (44.8%)	1,779,319 (38.5%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Solo informal	4,123,746 (25.6%)	1,890,847 (22.2%)	2,232,899 (29.4%)
Solo formal	2,869,972 (17.8%)	1,287,336 (15.1%)	1,582,636 (20.8%)
Ambos	1,664,281 (10.3%)	922,648 (10.8%)	741,633 (9.8%)
No tiene crédito	7,457,843 (46.3%)	4,420,765 (51.9%)	3,037,078 (40.0%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Solo informal	1,602,194 (26.2%)	768,316 (24.0%)	833,878 (28.6%)
Solo formal	1,301,979 (21.3%)	664,624 (20.8%)	637,355 (21.8%)
Ambos	495,730 (8.1%)	257,779 (8.1%)	237,951 (8.2%)
No tiene crédito	2,720,186 (44.4%)	1,509,920 (47.2%)	1,210,266 (41.5%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Solo informal	6,694,018 (27.2%)	3,650,019 (27.9%)	3,043,999 (26.5%)
Solo formal	3,907,099 (15.9%)	1,955,809 (14.9%)	1,951,290 (17.0%)
Ambos	2,958,171 (12.0%)	1,419,194 (10.8%)	1,538,977 (13.4%)
No tiene crédito	11,016,354 (44.8%)	6,077,075 (46.4%)	4,939,279 (43.0%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Solo informal	3,888,770 (30.9%)	2,012,283 (30.2%)	1,876,487 (31.6%)
Solo formal	1,986,511 (15.8%)	1,023,486 (15.4%)	963,025 (16.2%)
Ambos	1,687,866 (13.4%)	874,654 (13.1%)	813,212 (13.7%)
No tiene crédito	5,022,135 (39.9%)	2,745,019 (41.2%)	2,277,116 (38.4%)

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

De abril de 2017 a la fecha, ¿pidió prestado...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	30,555,588	15,585,557	14,970,031
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	5,566,016 (18.2%)	2,728,625 (17.5%)	2,837,391 (19.0%)
en una casa de empeño?	4,013,844 (13.1%)	2,068,362 (13.3%)	1,945,482 (13.0%)
a sus amigos o conocidos?	12,247,555 (40.1%)	5,514,145 (35.4%)	6,733,410 (45.0%)
a sus familiares?	19,207,001 (62.9%)	10,360,725 (66.5%)	8,846,276 (59.1%)
Otro	726,869 (2.4%)	376,637 (2.4%)	350,232 (2.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,298,705	9,705,021	9,593,684
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	3,855,775 (20.0%)	1,916,894 (19.8%)	1,938,881 (20.2%)
en una casa de empeño?	3,010,515 (15.6%)	1,417,987 (14.6%)	1,592,528 (16.6%)
a sus amigos o conocidos?	7,316,460 (37.9%)	3,350,866 (34.5%)	3,965,594 (41.3%)
a sus familiares?	11,594,109 (60.1%)	6,239,995 (64.3%)	5,354,114 (55.8%)
Otro	493,843 (2.6%)	247,890 (2.6%)	245,953 (2.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	11,256,883	5,880,536	5,376,347
en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?	1,710,241 (15.2%)	811,731 (13.8%)	898,510 (16.7%)
en una casa de empeño?	1,003,329 (8.9%)	650,375 (11.1%)	352,954 (6.6%)
a sus amigos o conocidos?	4,931,095 (43.8%)	2,163,279 (36.8%)	2,767,816 (51.5%)
a sus familiares?	7,612,892 (67.6%)	4,120,730 (70.1%)	3,492,162 (65.0%)
Otro	233,026 (2.1%)	128,747 (2.2%)	104,279 (1.9%)

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 6.2

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	30,555,588	15,585,557	14,970,031
Gastos de comida, personales o pago de servicios	12,491,993 (40.9%)	6,062,705 (38.9%)	6,429,288 (42.9%)
Atender emergencias e imprevistos	5,572,627 (18.2%)	2,825,621 (18.1%)	2,747,006 (18.4%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.	3,501,797 (11.5%)	1,476,304 (9.5%)	2,025,493 (13.5%)
Gastos de salud	5,738,992 (18.8%)	3,601,097 (23.1%)	2,137,895 (14.3%)
Gastos de educación	3,591,115 (11.8%)	2,149,310 (13.8%)	1,441,805 (9.6%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera).	1,120,879 (3.7%)	481,719 (3.1%)	639,160 (4.3%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	1,893,780 (6.2%)	840,764 (5.4%)	1,053,016 (7.0%)
Pagar una deuda	1,486,986 (4.9%)	629,831 (4.0%)	857,155 (5.7%)
Otro	133,681 (0.4%)	62,931 (0.4%)	70,750 (0.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,298,705	9,705,021	9,593,684
Gastos de comida, personales o pago de servicios	8,042,253 (41.7%)	3,879,529 (40.0%)	4,162,724 (43.4%)
Atender emergencias e imprevistos	3,967,510 (20.6%)	1,940,053 (20.0%)	2,027,457 (21.1%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.	2,294,369 (11.9%)	963,987 (9.9%)	1,330,382 (13.9%)
Gastos de salud	2,753,922 (14.3%)	1,768,837 (18.2%)	985,085 (10.3%)
Gastos de educación	2,345,362 (12.2%)	1,382,095 (14.2%)	963,267 (10.0%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera).	765,403 (4.0%)	253,584 (2.6%)	511,819 (5.3%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	966,570 (5.0%)	530,674 (5.5%)	435,896 (4.5%)
Pagar una deuda	1,131,117 (5.9%)	472,377 (4.9%)	658,740 (6.9%)
Otro	80,724 (0.4%)	50,858 (0.5%)	29,866 (0.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	11,256,883	5,880,536	5,376,347
Gastos de comida, personales o pago de servicios	4,449,740 (39.5%)	2,183,176 (37.1%)	2,266,564 (42.2%)
Atender emergencias e imprevistos	1,605,117 (14.3%)	885,568 (15.1%)	719,549 (13.4%)
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.	1,207,428 (10.7%)	512,317 (8.7%)	695,111 (12.9%)
Gastos de salud	2,985,070 (26.5%)	1,832,260 (31.2%)	1,152,810 (21.4%)
Gastos de educación	1,245,753 (11.1%)	767,215 (13.0%)	478,538 (8.9%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera).	355,476 (3.2%)	228,135 (3.9%)	127,341 (2.4%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	927,210 (8.2%)	310,090 (5.3%)	617,120 (11.5%)
Pagar una deuda	355,869 (3.2%)	157,454 (2.7%)	198,415 (3.7%)
Otro	52,957 (0.5%)	12,073 (0.2%)	40,884 (0.8%)

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%.

Población que en el último año, 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	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	30,555,588 (38.6%)	15,585,557 (37.5%)	14,970,031 (39.9%)
No	48,541,383 (61.4%)	25,965,875 (62.5%)	22,575,508 (60.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	19,298,705 (37.5%)	9,705,021 (35.9%)	9,593,684 (39.3%)
No	32,191,541 (62.5%)	17,363,375 (64.1%)	14,828,166 (60.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	11,256,883 (40.8%)	5,880,536 (40.6%)	5,376,347 (41.0%)
No	16,349,842 (59.2%)	8,602,500 (59.4%)	7,747,342 (59.0%)

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 6.3

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	21,544,010 (27.2%)	10,993,961 (26.5%)	10,550,049 (28.1%)
No	57,552,961 (72.8%)	30,557,471 (73.5%)	26,995,490 (71.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	15,796,133 (30.7%)	7,962,173 (29.4%)	7,833,960 (32.1%)
No	35,694,113 (69.3%)	19,106,223 (70.6%)	16,587,890 (67.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	5,747,877 (20.8%)	3,031,788 (20.9%)	2,716,089 (20.7%)
No	21,858,848 (79.2%)	11,451,248 (79.1%)	10,407,600 (79.3%)

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 6.4

¿Usted tiene un crédito FONACOT o algún crédito de vivienda con INFONAVIT, FOVISSSTE u otra institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	57,552,961	30,557,471	26,995,490
Sí	3,093,669 (5.4%)	1,129,757 (3.7%)	1,963,912 (7.3%)
No	54,459,292 (94.6%)	29,427,714 (96.3%)	25,031,578 (92.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	35,694,113	19,106,223	16,587,890
Sí	2,786,511 (7.8%)	1,059,655 (5.5%)	1,726,856 (10.4%)
No	32,907,602 (92.2%)	18,046,568 (94.5%)	14,861,034 (89.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	21,858,848	11,451,248	10,407,600
Sí	307,158 (1.4%)	70,102 (0.6%)	237,056 (2.3%)
No	21,551,690 (98.6%)	11,381,146 (99.4%)	10,170,544 (97.7%)

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%.

Población que tiene algún crédito formal, respondió afirmativamente a alguna de las preguntas 6.3 o 6.4.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	24,637,679 (31.1%)	12,123,718 (29.2%)	12,513,961 (33.3%)
No	54,459,292 (68.9%)	29,427,714 (70.8%)	25,031,578 (66.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	18,582,644 (36.1%)	9,021,828 (33.3%)	9,560,816 (39.1%)
No	32,907,602 (63.9%)	18,046,568 (66.7%)	14,861,034 (60.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	6,055,035 (21.9%)	3,101,890 (21.4%)	2,953,145 (22.5%)
No	21,551,690 (78.1%)	11,381,146 (78.6%)	10,170,544 (77.5%)

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 6.5

¿Alguna vez tuvo un préstamo, crédito o tarjeta de crédito en un banco, tienda o institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	54,459,292	29,427,714	25,031,578
Sí	10,284,951 (18.9%)	4,827,964 (16.4%)	5,456,987 (21.8%)
No	44,174,341 (81.1%)	24,599,750 (83.6%)	19,574,591 (78.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	32,907,602	18,046,568	14,861,034
Sí	7,047,254 (21.4%)	3,156,841 (17.5%)	3,890,413 (26.2%)
No	25,860,348 (78.6%)	14,889,727 (82.5%)	10,970,621 (73.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	21,551,690	11,381,146	10,170,544
Sí	3,237,697 (15.0%)	1,671,123 (14.7%)	1,566,574 (15.4%)
No	18,313,993 (85.0%)	9,710,023 (85.3%)	8,603,970 (84.6%)

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 6.6

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	44,174,341	24,599,750	19,574,591
No cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)	10,192,377 (23.1%)	5,694,521 (23.1%)	4,497,856 (23.0%)
La sucursal le queda lejos o no hay	487,578 (1.1%)	262,085 (1.1%)	225,493 (1.2%)
Cree que lo van a rechazar	719,710 (1.6%)	318,133 (1.3%)	401,577 (2.1%)
No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio	1,940,190 (4.4%)	961,004 (3.9%)	979,186 (5.0%)
Los intereses o comisiones son altas	4,482,228 (10.1%)	2,434,825 (9.9%)	2,047,403 (10.5%)
No le interesa o no lo necesita	11,591,105 (26.2%)	6,526,528 (26.5%)	5,064,577 (25.9%)
No le gusta endeudarse	14,052,717 (31.8%)	8,016,958 (32.6%)	6,035,759 (30.8%)
Otro	708,436 (1.6%)	385,696 (1.6%)	322,740 (1.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,860,348	14,889,727	10,970,621
No cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)	6,069,006 (23.5%)	3,453,362 (23.2%)	2,615,644 (23.8%)
La sucursal le queda lejos o no hay	24,933 (0.1%)	9,708 (0.1%)	15,225 (0.1%)
Cree que lo van a rechazar	419,640 (1.6%)	219,502 (1.5%)	200,138 (1.8%)
No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio	1,353,968 (5.2%)	710,091 (4.8%)	643,877 (5.9%)
Los intereses o comisiones son altas	2,465,723 (9.5%)	1,364,451 (9.2%)	1,101,272 (10.0%)
No le interesa o no lo necesita	7,208,580 (27.9%)	4,293,169 (28.8%)	2,915,411 (26.6%)
No le gusta endeudarse	8,020,952 (31.0%)	4,652,140 (31.2%)	3,368,812 (30.7%)
Otro	297,546 (1.2%)	187,304 (1.3%)	110,242 (1.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	18,313,993	9,710,023	8,603,970
No cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)	4,123,371 (22.5%)	2,241,159 (23.1%)	1,882,212 (21.9%)
La sucursal le queda lejos o no hay	462,645 (2.5%)	252,377 (2.6%)	210,268 (2.4%)
Cree que lo van a rechazar	300,070 (1.6%)	98,631 (1.0%)	201,439 (2.3%)
No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio	586,222 (3.2%)	250,913 (2.6%)	335,309 (3.9%)
Los intereses o comisiones son altas	2,016,505 (11.0%)	1,070,374 (11.0%)	946,131 (11.0%)
No le interesa o no lo necesita	4,382,525 (23.9%)	2,233,359 (23.0%)	2,149,166 (25.0%)
No le gusta endeudarse	6,031,765 (32.9%)	3,364,818 (34.7%)	2,666,947 (31.0%)
Otro	410,890 (2.2%)	198,392 (2.0%)	212,498 (2.5%)

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 6.7

¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener un crédito o tarjeta de crédito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	10,284,951	4,827,964	5,456,987
Le cobraban intereses muy altos	2,753,819 (26.8%)	1,190,775 (24.7%)	1,563,044 (28.6%)
No se quiere volver a endeudar	2,449,088 (23.8%)	1,248,627 (25.9%)	1,200,461 (22.0%)
Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etcétera).	2,294,817 (22.3%)	1,094,388 (22.7%)	1,200,429 (22.0%)
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	1,284,532 (12.5%)	633,569 (13.1%)	650,963 (11.9%)
Ya no cumple con los requisitos.	924,001 (9.0%)	328,944 (6.8%)	595,057 (10.9%)
Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos).	133,302 (1.3%)	84,502 (1.8%)	48,800 (0.9%)
Otro	445,392 (4.3%)	247,159 (5.1%)	198,233 (3.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	7,047,254	3,156,841	3,890,413
Le cobraban intereses muy altos	1,987,673 (28.2%)	893,310 (28.3%)	1,094,363 (28.1%)
No se quiere volver a endeudar	1,664,396 (23.6%)	827,497 (26.2%)	836,899 (21.5%)
Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etcétera).	1,469,206 (20.8%)	625,648 (19.8%)	843,558 (21.7%)
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	821,423 (11.7%)	311,468 (9.9%)	509,955 (13.1%)
Ya no cumple con los requisitos.	724,904 (10.3%)	289,773 (9.2%)	435,131 (11.2%)
Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos).	98,792 (1.4%)	55,979 (1.8%)	42,813 (1.1%)
Otro	280,860 (4.0%)	153,166 (4.9%)	127,694 (3.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	3,237,697	1,671,123	1,566,574
Le cobraban intereses muy altos	766,146 (23.7%)	297,465 (17.8%)	468,681 (29.9%)
No se quiere volver a endeudar	784,692 (24.2%)	421,130 (25.2%)	363,562 (23.2%)
Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etcétera).	825,611 (25.5%)	468,740 (28.0%)	356,871 (22.8%)
Tuvo una mala experiencia con la institución financiera	463,109 (14.3%)	322,101 (19.3%)	141,008 (9.0%)
Ya no cumple con los requisitos.	199,097 (6.1%)	39,171 (2.3%)	159,926 (10.2%)
Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos).	34,510 (1.1%)	28,523 (1.7%)	5,987 (0.4%)
Otro	164,532 (5.1%)	93,993 (5.6%)	70,539 (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 6.8

¿Usted tiene...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	24,637,679	12,123,718	12,513,961
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	15,148,537 (61.5%)	8,212,074 (67.7%)	6,936,463 (55.4%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,329,731 (33.8%)	3,659,042 (30.2%)	4,670,689 (37.3%)
crédito de nómina?	1,694,181 (6.9%)	657,049 (5.4%)	1,037,132 (8.3%)
crédito personal?	2,142,244 (8.7%)	997,495 (8.2%)	1,144,749 (9.1%)
crédito automotriz?	1,057,555 (4.3%)	483,046 (4.0%)	574,509 (4.6%)
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	5,424,444 (22.0%)	2,120,792 (17.5%)	3,303,652 (26.4%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,031,845 (4.2%)	900,104 (7.4%)	131,741 (1.1%)
Otro tipo de crédito	23,321 (0.1%)	9,766 (0.1%)	13,555 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,582,644	9,021,828	9,560,816
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	11,163,422 (60.1%)	5,949,920 (66.0%)	5,213,502 (54.5%)
tarjeta de crédito bancaria?	6,672,601 (35.9%)	2,992,316 (33.2%)	3,680,285 (38.5%)
crédito de nómina?	1,366,065 (7.4%)	593,670 (6.6%)	772,395 (8.1%)
crédito personal?	1,446,157 (7.8%)	658,040 (7.3%)	788,117 (8.2%)
crédito automotriz?	930,485 (5.0%)	430,362 (4.8%)	500,123 (5.2%)
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	4,796,400 (25.8%)	1,909,742 (21.2%)	2,886,658 (30.2%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	479,014 (2.6%)	435,226 (4.8%)	43,788 (0.5%)
Otro tipo de crédito	21,566 (0.1%)	9,766 (0.1%)	11,800 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,055,035	3,101,890	2,953,145
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	3,985,115 (65.8%)	2,262,154 (72.9%)	1,722,961 (58.3%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,657,130 (27.4%)	666,726 (21.5%)	990,404 (33.5%)
crédito de nómina?	328,116 (5.4%)	63,379 (2.0%)	264,737 (9.0%)
crédito personal?	696,087 (11.5%)	339,455 (10.9%)	356,632 (12.1%)
crédito automotriz?	127,070 (2.1%)	52,684 (1.7%)	74,386 (2.5%)
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	628,044 (10.4%)	211,050 (6.8%)	416,994 (14.1%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	552,831 (9.1%)	464,878 (15.0%)	87,953 (3.0%)
Otro tipo de crédito	1,755 (0.0%)	0* (0.0%)*	1,755 (0.1%)

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.

Población con tarjeta de crédito.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	19,231,402 (24.3%)	9,783,881 (23.5%)	9,447,521 (25.2%)
No	59,865,569 (75.7%)	31,767,551 (76.5%)	28,098,018 (74.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	14,362,276 (27.9%)	7,250,605 (26.8%)	7,111,671 (29.1%)
No	37,127,970 (72.1%)	19,817,791 (73.2%)	17,310,179 (70.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	4,869,126 (17.6%)	2,533,276 (17.5%)	2,335,850 (17.8%)
No	22,737,599 (82.4%)	11,949,760 (82.5%)	10,787,839 (82.2%)

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 6.9

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 6.8) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	24,621,274	12,116,479	12,504,795
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	15,148,537	8,212,074	6,936,463
1	12,136,083 (80.1%)	6,624,296 (80.7%)	5,511,787 (79.5%)
2	2,207,467 (14.6%)	1,166,046 (14.2%)	1,041,421 (15.0%)
3 o más	804,987 (5.3%)	421,732 (5.1%)	383,255 (5.5%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,329,731	3,659,042	4,670,689
1	6,615,426 (79.4%)	3,039,578 (83.1%)	3,575,848 (76.6%)
2	1,326,549 (15.9%)	510,278 (13.9%)	816,271 (17.5%)
3 o más	387,756 (4.7%)	109,186 (3.0%)	278,570 (6.0%)
crédito de nómina?	1,694,181	657,049	1,037,132
1	1,591,671 (93.9%)	624,999 (95.1%)	966,672 (93.2%)
2	81,239 (4.8%)	29,509 (4.5%)	51,730 (5.0%)
3 o más	21,271 (1.3%)	2,541 (0.4%)	18,730 (1.8%)
crédito personal?	2,142,244	997,495	1,144,749
1	1,849,936 (86.4%)	868,903 (87.1%)	981,033 (85.7%)
2	228,060 (10.6%)	104,954 (10.5%)	123,106 (10.8%)
3 o más	64,248 (3.0%)	23,638 (2.4%)	40,610 (3.5%)
crédito automatriz?	1,057,555	483,046	574,509
1	995,455 (94.1%)	464,259 (96.1%)	531,196 (92.5%)
2	51,359 (4.9%)	18,787 (3.9%)	32,572 (5.7%)
3 o más	10,741 (1.0%)	0* (0.0%)*	10,741 (1.9%)
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	5,424,444	2,120,792	3,303,652
1	5,380,200 (99.2%)	2,108,972 (99.4%)	3,271,228 (99.0%)
2	44,244 (0.8%)	11,820 (0.6%)	32,424 (1.0%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,031,845	900,104	131,741
1	903,138 (87.5%)	786,920 (87.4%)	116,218 (88.2%)
2	90,110 (8.7%)	77,431 (8.6%)	12,679 (9.6%)
3 o más	38,597 (3.7%)	35,753 (4.0%)	2,844 (2.2%)

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 6.9 (continúa)

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 6.8) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,567,994	9,014,589	9,553,405
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	11,163,422	5,949,920	5,213,502
1	8,575,527 (76.8%)	4,598,149 (77.3%)	3,977,378 (76.3%)
2	1,843,425 (16.5%)	947,049 (15.9%)	896,376 (17.2%)
3 o más	744,470 (6.7%)	404,722 (6.8%)	339,748 (6.5%)
tarjeta de crédito bancaria?	6,672,601	2,992,316	3,680,285
1	5,172,765 (77.5%)	2,421,997 (80.9%)	2,750,768 (74.7%)
2	1,179,746 (17.7%)	483,701 (16.2%)	696,045 (18.9%)
3 o más	320,090 (4.8%)	86,618 (2.9%)	233,472 (6.3%)
crédito de nómina?	1,366,065	593,670	772,395
1	1,323,454 (96.9%)	563,906 (95.0%)	759,548 (98.3%)
2	38,270 (2.8%)	27,223 (4.6%)	11,047 (1.4%)
3 o más	4,341 (0.3%)	2,541 (0.4%)	1,800 (0.2%)
crédito personal?	1,446,157	658,040	788,117
1	1,244,377 (86.0%)	562,141 (85.4%)	682,236 (86.6%)
2	177,232 (12.3%)	83,274 (12.7%)	93,958 (11.9%)
3 o más	24,548 (1.7%)	12,625 (1.9%)	11,923 (1.5%)
crédito automotriz?	930,485	430,362	500,123
1	871,991 (93.7%)	411,575 (95.6%)	460,416 (92.1%)
2	47,753 (5.1%)	18,787 (4.4%)	28,966 (5.8%)
3 o más	10,741 (1.2%)	0* (0.0%)*	10,741 (2.1%)
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	4,796,400	1,909,742	2,886,658
1	4,753,743 (99.1%)	1,899,509 (99.5%)	2,854,234 (98.9%)
2	42,657 (0.9%)	10,233 (0.5%)	32,424 (1.1%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	479,014	435,226	43,788
1	410,579 (85.7%)	379,470 (87.2%)	31,109 (71.0%)
2	62,668 (13.1%)	49,989 (11.5%)	12,679 (29.0%)
3 o más	5,767 (1.2%)	5,767 (1.3%)	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 6.9 (continúa)

¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 6.8) tiene?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,053,280	3,101,890	2,951,390
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	3,985,115	2,262,154	1,722,961
1	3,560,556 (89.3%)	2,026,147 (89.6%)	1,534,409 (89.1%)
2	364,042 (9.1%)	218,997 (9.7%)	145,045 (8.4%)
3 o más	60,517 (1.5%)	17,010 (0.8%)	43,507 (2.5%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,657,130	666,726	990,404
1	1,442,661 (87.1%)	617,581 (92.6%)	825,080 (83.3%)
2	146,803 (8.9%)	26,577 (4.0%)	120,226 (12.1%)
3 o más	67,666 (4.1%)	22,568 (3.4%)	45,098 (4.6%)
crédito de nómina?	328,116	63,379	264,737
1	268,217 (81.7%)	61,093 (96.4%)	207,124 (78.2%)
2	42,969 (13.1%)	2,286 (3.6%)	40,683 (15.4%)
3 o más	16,930 (5.2%)	0* (0.0%)*	16,930 (6.4%)
crédito personal?	696,087	339,455	356,632
1	605,559 (87.0%)	306,762 (90.4%)	298,797 (83.8%)
2	50,828 (7.3%)	21,680 (6.4%)	29,148 (8.2%)
3 o más	39,700 (5.7%)	11,013 (3.2%)	28,687 (8.0%)
crédito automotriz?	127,070	52,684	74,386
1	123,464 (97.2%)	52,684 (100.0%)	70,780 (95.2%)
2	3,606 (2.8%)	0* (0.0%)*	3,606 (4.8%)
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	628,044	211,050	416,994
1	626,457 (99.7%)	209,463 (99.2%)	416,994 (100.0%)
2	1,587 (0.3%)	1,587 (0.8%)	0* (0.0%)*
3 o más	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	552,831	464,878	87,953
1	492,559 (89.1%)	407,450 (87.6%)	85,109 (96.8%)
2	27,442 (5.0%)	27,442 (5.9%)	0* (0.0%)*
3 o más	32,830 (5.9%)	29,986 (6.5%)	2,844 (3.2%)

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 6.10

De abril de 2017 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	24,621,274	12,116,479	12,504,795
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	15,148,537	8,212,074	6,936,463
Sí	4,353,989 (28.7%)	2,342,348 (28.5%)	2,011,641 (29.0%)
No	10,762,463 (71.0%)	5,856,788 (71.3%)	4,905,675 (70.7%)
No responde	18,366 (0.1%)	4,215 (0.1%)	14,151 (0.2%)
No sabe	13,719 (0.1%)	8,723 (0.1%)	4,996 (0.1%)
tarjeta de crédito bancaria?	8,329,731	3,659,042	4,670,689
Sí	1,684,447 (20.2%)	754,408 (20.6%)	930,039 (19.9%)
No	6,634,044 (79.6%)	2,900,773 (79.3%)	3,733,271 (79.9%)
No responde	9,883 (0.1%)	3,861 (0.1%)	6,022 (0.1%)
No sabe	1,357 (0.0%)	0* (0.0%)*	1,357 (0.0%)
crédito de nómina?	1,694,181	657,049	1,037,132
Sí	152,956 (9.0%)	48,138 (7.3%)	104,818 (10.1%)
No	1,535,066 (90.6%)	603,288 (91.8%)	931,778 (89.8%)
No responde	6,159 (0.4%)	5,623 (0.9%)	536 (0.1%)
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito personal?	2,142,244	997,495	1,144,749
Sí	466,933 (21.8%)	233,252 (23.4%)	233,681 (20.4%)
No	1,656,652 (77.3%)	750,938 (75.3%)	905,714 (79.1%)
No responde	1,115 (0.1%)	0* (0.0%)*	1,115 (0.1%)
No sabe	17,544 (0.8%)	13,305 (1.3%)	4,239 (0.4%)
crédito automotriz?	1,057,555	483,046	574,509
Sí	83,306 (7.9%)	29,332 (6.1%)	53,974 (9.4%)
No	972,892 (92.0%)	453,714 (93.9%)	519,178 (90.4%)
No responde	1,357 (0.1%)	0* (0.0%)*	1,357 (0.2%)
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	5,424,444	2,120,792	3,303,652
Sí	1,035,844 (19.1%)	420,952 (19.8%)	614,892 (18.6%)
No	4,345,424 (80.1%)	1,680,779 (79.3%)	2,664,645 (80.7%)
No responde	3,871 (0.1%)	2,414 (0.1%)	1,457 (0.0%)
No sabe	39,305 (0.7%)	16,647 (0.8%)	22,658 (0.7%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	1,031,845	900,104	131,741
Sí	75,509 (7.3%)	73,588 (8.2%)	1,921 (1.5%)
No	952,125 (92.3%)	822,305 (91.4%)	129,820 (98.5%)
No responde	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	4,211 (0.4%)	4,211 (0.5%)	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 6.10 (continúa)

De abril de 2017 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,567,994	9,014,589	9,553,405
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	11,163,422	5,949,920	5,213,502
Sí	3,081,611 (27.6%)	1,684,182 (28.3%)	1,397,429 (26.8%)
No	8,053,017 (72.1%)	4,252,800 (71.5%)	3,800,217 (72.9%)
No responde	18,366 (0.2%)	4,215 (0.1%)	14,151 (0.3%)
No sabe	10,428 (0.1%)	8,723 (0.1%)	1,705 (0.0%)
tarjeta de crédito bancaria?	6,672,601	2,992,316	3,680,285
Sí	1,294,401 (19.4%)	608,897 (20.3%)	685,504 (18.6%)
No	5,366,960 (80.4%)	2,379,558 (79.5%)	2,987,402 (81.2%)
No responde	9,883 (0.1%)	3,861 (0.1%)	6,022 (0.2%)
No sabe	1,357 (0.0%)	0* (0.0%)*	1,357 (0.0%)
crédito de nómina?	1,366,065	593,670	772,395
Sí	133,450 (9.8%)	44,815 (7.5%)	88,635 (11.5%)
No	1,226,456 (89.8%)	543,232 (91.5%)	683,224 (88.5%)
No responde	6,159 (0.5%)	5,623 (0.9%)	536 (0.1%)
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito personal?	1,446,157	658,040	788,117
Sí	268,941 (18.6%)	107,794 (16.4%)	161,147 (20.4%)
No	1,163,911 (80.5%)	536,941 (81.6%)	626,970 (79.6%)
No responde	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	13,305 (0.9%)	13,305 (2.0%)	0* (0.0%)*
crédito automotriz?	930,485	430,362	500,123
Sí	81,533 (8.8%)	29,332 (6.8%)	52,201 (10.4%)
No	847,595 (91.1%)	401,030 (93.2%)	446,565 (89.3%)
No responde	1,357 (0.1%)	0* (0.0%)*	1,357 (0.3%)
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	4,796,400	1,909,742	2,886,658
Sí	937,169 (19.5%)	399,711 (20.9%)	537,458 (18.6%)
No	3,817,512 (79.6%)	1,490,970 (78.1%)	2,326,542 (80.6%)
No responde	2,414 (0.1%)	2,414 (0.1%)	0* (0.0%)*
No sabe	39,305 (0.8%)	16,647 (0.9%)	22,658 (0.8%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	479,014	435,226	43,788
Sí	39,785 (8.3%)	37,864 (8.7%)	1,921 (4.4%)
No	435,018 (90.8%)	393,151 (90.3%)	41,867 (95.6%)
No responde	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	4,211 (0.9%)	4,211 (1.0%)	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 6.10 (continúa)

De abril de 2017 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,053,280	3,101,890	2,951,390
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	3,985,115	2,262,154	1,722,961
Sí	1,272,378 (31.9%)	658,166 (29.1%)	614,212 (35.6%)
No	2,709,446 (68.0%)	1,603,988 (70.9%)	1,105,458 (64.2%)
No responde	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	3,291 (0.1%)	0* (0.0%)*	3,291 (0.2%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,657,130	666,726	990,404
Sí	390,046 (23.5%)	145,511 (21.8%)	244,535 (24.7%)
No	1,267,084 (76.5%)	521,215 (78.2%)	745,869 (75.3%)
No responde	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito de nómina?	328,116	63,379	264,737
Sí	19,506 (5.9%)	3,323 (5.2%)	16,183 (6.1%)
No	308,610 (94.1%)	60,056 (94.8%)	248,554 (93.9%)
No responde	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito personal?	696,087	339,455	356,632
Sí	197,992 (28.4%)	125,458 (37.0%)	72,534 (20.3%)
No	492,741 (70.8%)	213,997 (63.0%)	278,744 (78.2%)
No responde	1,115 (0.2%)	0* (0.0%)*	1,115 (0.3%)
No sabe	4,239 (0.6%)	0* (0.0%)*	4,239 (1.2%)
crédito automotriz?	127,070	52,684	74,386
Sí	1,773 (1.4%)	0* (0.0%)*	1,773 (2.4%)
No	125,297 (98.6%)	52,684 (100.0%)	72,613 (97.6%)
No responde	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	628,044	211,050	416,994
Sí	98,675 (15.7%)	21,241 (10.1%)	77,434 (18.6%)
No	527,912 (84.1%)	189,809 (89.9%)	338,103 (81.1%)
No responde	1,457 (0.2%)	0* (0.0%)*	1,457 (0.3%)
No sabe	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	552,831	464,878	87,953
Sí	35,724 (6.5%)	35,724 (7.7%)	0* (0.0%)*
No	517,107 (93.5%)	429,154 (92.3%)	87,953 (100.0%)
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.

Población que, en el último año, se atrasó en alguno de sus créditos de las opciones de la pregunta 6.8.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	24,637,679	12,123,718	12,513,961
Sí	6,718,767 (27.3%)	3,360,124 (27.7%)	3,358,643 (26.8%)
No	17,918,912 (72.7%)	8,763,594 (72.3%)	9,155,318 (73.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,582,644	9,021,828	9,560,816
Sí	4,988,729 (26.8%)	2,494,314 (27.6%)	2,494,415 (26.1%)
No	13,593,915 (73.2%)	6,527,514 (72.4%)	7,066,401 (73.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,055,035	3,101,890	2,953,145
Sí	1,730,038 (28.6%)	865,810 (27.9%)	864,228 (29.3%)
No	4,324,997 (71.4%)	2,236,080 (72.1%)	2,088,917 (70.7%)

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 6.10a

De abril de 2017 a la fecha, ¿cuántas veces se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8) ? (respuesta Sí en 6.10)

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	6,718,767	3,360,124	3,358,643
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	4,353,989	2,342,348	2,011,641
¿Una vez?	1,482,141 (34.0%)	736,435 (31.4%)	745,706 (37.1%)
¿Más de una vez?	2,871,848 (66.0%)	1,605,913 (68.6%)	1,265,935 (62.9%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,684,447	754,408	930,039
¿Una vez?	743,880 (44.2%)	304,689 (40.4%)	439,191 (47.2%)
¿Más de una vez?	940,567 (55.8%)	449,719 (59.6%)	490,848 (52.8%)
crédito de nómina?	152,956	48,138	104,818
¿Una vez?	85,203 (55.7%)	17,836 (37.1%)	67,367 (64.3%)
¿Más de una vez?	67,753 (44.3%)	30,302 (62.9%)	37,451 (35.7%)
crédito personal?	466,933	233,252	233,681
¿Una vez?	116,712 (25.0%)	63,126 (27.1%)	53,586 (22.9%)
¿Más de una vez?	350,221 (75.0%)	170,126 (72.9%)	180,095 (77.1%)
crédito automotriz?	83,306	29,332	53,974
¿Una vez?	58,860 (70.7%)	26,586 (90.6%)	32,274 (59.8%)
¿Más de una vez?	24,446 (29.3%)	2,746 (9.4%)	21,700 (40.2%)
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	1,035,844	420,952	614,892
¿Una vez?	277,000 (26.7%)	90,545 (21.5%)	186,455 (30.3%)
¿Más de una vez?	758,844 (73.3%)	330,407 (78.5%)	428,437 (69.7%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	75,509	73,588	1,921
¿Una vez?	18,868 (25.0%)	18,868 (25.6%)	0* (0.0%)*
¿Más de una vez?	56,641 (75.0%)	54,720 (74.4%)	1,921 (100.0%)

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 6.10a (continúa)

De abril de 2017 a la fecha, ¿cuántas veces se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8) ? (respuesta Sí en 6.10)

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,988,729	2,494,314	2,494,415
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	3,081,611	1,684,182	1,397,429
¿Una vez?	949,737 (30.8%)	508,070 (30.2%)	441,667 (31.6%)
¿Más de una vez?	2,131,874 (69.2%)	1,176,112 (69.8%)	955,762 (68.4%)
tarjeta de crédito bancaria?	1,294,401	608,897	685,504
¿Una vez?	551,548 (42.6%)	233,806 (38.4%)	317,742 (46.4%)
¿Más de una vez?	742,853 (57.4%)	375,091 (61.6%)	367,762 (53.6%)
crédito de nómina?	133,450	44,815	88,635
¿Una vez?	78,072 (58.5%)	16,382 (36.6%)	61,690 (69.6%)
¿Más de una vez?	55,378 (41.5%)	28,433 (63.4%)	26,945 (30.4%)
crédito personal?	268,941	107,794	161,147
¿Una vez?	55,017 (20.5%)	14,597 (13.5%)	40,420 (25.1%)
¿Más de una vez?	213,924 (79.5%)	93,197 (86.5%)	120,727 (74.9%)
crédito automotriz?	81,533	29,332	52,201
¿Una vez?	57,087 (70.0%)	26,586 (90.6%)	30,501 (58.4%)
¿Más de una vez?	24,446 (30.0%)	2,746 (9.4%)	21,700 (41.6%)
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	937,169	399,711	537,458
¿Una vez?	221,031 (23.6%)	69,304 (17.3%)	151,727 (28.2%)
¿Más de una vez?	716,138 (76.4%)	330,407 (82.7%)	385,731 (71.8%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	39,785	37,864	1,921
¿Una vez?	1,362 (3.4%)	1,362 (3.6%)	0* (0.0%)*
¿Más de una vez?	38,423 (96.6%)	36,502 (96.4%)	1,921 (100.0%)

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 6.10a (continúa)

De abril de 2017 a la fecha, ¿cuántas veces se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8) ? (respuesta SÍ en 6.10)

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,730,038	865,810	864,228
tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?	1,272,378	658,166	614,212
¿Una vez?	532,404 (41.8%)	228,365 (34.7%)	304,039 (49.5%)
¿Más de una vez?	739,974 (58.2%)	429,801 (65.3%)	310,173 (50.5%)
tarjeta de crédito bancaria?	390,046	145,511	244,535
¿Una vez?	192,332 (49.3%)	70,883 (48.7%)	121,449 (49.7%)
¿Más de una vez?	197,714 (50.7%)	74,628 (51.3%)	123,086 (50.3%)
crédito de nómina?	19,506	3,323	16,183
¿Una vez?	7,131 (36.6%)	1,454 (43.8%)	5,677 (35.1%)
¿Más de una vez?	12,375 (63.4%)	1,869 (56.2%)	10,506 (64.9%)
crédito personal?	197,992	125,458	72,534
¿Una vez?	61,695 (31.2%)	48,529 (38.7%)	13,166 (18.2%)
¿Más de una vez?	136,297 (68.8%)	76,929 (61.3%)	59,368 (81.8%)
crédito automotriz?	1,773	NA	1,773
¿Una vez?	1,773 (100.0%)	0* (0.0%)*	1,773 (100.0%)
¿Más de una vez?	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?	98,675	21,241	77,434
¿Una vez?	55,969 (56.7%)	21,241 (100.0%)	34,728 (44.8%)
¿Más de una vez?	42,706 (43.3%)	0* (0.0%)*	42,706 (55.2%)
crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?	35,724	35,724	NA
¿Una vez?	17,506 (49.0%)	17,506 (49.0%)	0* (0.0%)*
¿Más de una vez?	18,218 (51.0%)	18,218 (51.0%)	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.

NA: No aplica.

Pregunta 6.11

Respecto del último crédito que contrató, ¿usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	24,637,679	12,123,718	12,513,961
firmó la autorización para que se consultara su historial en el Buró de crédito?	24,637,679	12,123,718	12,513,961
Sí	15,825,763 (64.2%)	7,701,731 (63.5%)	8,124,032 (64.9%)
No	7,421,228 (30.1%)	3,716,349 (30.7%)	3,704,879 (29.6%)
No sabe	1,390,688 (5.6%)	705,638 (5.8%)	685,050 (5.5%)
recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito?	24,637,679	12,123,718	12,513,961
Sí	19,251,134 (78.1%)	9,206,820 (75.9%)	10,044,314 (80.3%)
No	4,839,261 (19.6%)	2,599,650 (21.4%)	2,239,611 (17.9%)
No sabe	547,284 (2.2%)	317,248 (2.6%)	230,036 (1.8%)
utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión?	24,637,679	12,123,718	12,513,961
Sí	12,319,810 (50.0%)	6,173,147 (50.9%)	6,146,663 (49.1%)
No	11,734,666 (47.6%)	5,565,068 (45.9%)	6,169,598 (49.3%)
No sabe	583,203 (2.4%)	385,503 (3.2%)	197,700 (1.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,582,644	9,021,828	9,560,816
firmó la autorización para que se consultara su historial en el Buró de crédito?	18,582,644	9,021,828	9,560,816
Sí	12,112,651 (65.2%)	5,822,034 (64.5%)	6,290,617 (65.8%)
No	5,503,196 (29.6%)	2,708,075 (30.0%)	2,795,121 (29.2%)
No sabe	966,797 (5.2%)	491,719 (5.5%)	475,078 (5.0%)
recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito?	18,582,644	9,021,828	9,560,816
Sí	14,741,643 (79.3%)	6,996,300 (77.5%)	7,745,343 (81.0%)
No	3,494,505 (18.8%)	1,810,285 (20.1%)	1,684,220 (17.6%)
No sabe	346,496 (1.9%)	215,243 (2.4%)	131,253 (1.4%)
utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión?	18,582,644	9,021,828	9,560,816
Sí	9,519,551 (51.2%)	4,728,227 (52.4%)	4,791,324 (50.1%)
No	8,721,060 (46.9%)	4,086,279 (45.3%)	4,634,781 (48.5%)
No sabe	342,033 (1.8%)	207,322 (2.3%)	134,711 (1.4%)

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 6.11 (continúa)

Respecto del último crédito que contrató, ¿usted...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,055,035	3,101,890	2,953,145
firmó la autorización para que se consultara su historial en el Buró de crédito?	6,055,035	3,101,890	2,953,145
Sí	3,713,112 (61.3%)	1,879,697 (60.6%)	1,833,415 (62.1%)
No	1,918,032 (31.7%)	1,008,274 (32.5%)	909,758 (30.8%)
No sabe	423,891 (7.0%)	213,919 (6.9%)	209,972 (7.1%)
recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito?	6,055,035	3,101,890	2,953,145
Sí	4,509,491 (74.5%)	2,210,520 (71.3%)	2,298,971 (77.8%)
No	1,344,756 (22.2%)	789,365 (25.4%)	555,391 (18.8%)
No sabe	200,788 (3.3%)	102,005 (3.3%)	98,783 (3.3%)
utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión?	6,055,035	3,101,890	2,953,145
Sí	2,800,259 (46.2%)	1,444,920 (46.6%)	1,355,339 (45.9%)
No	3,013,606 (49.8%)	1,478,789 (47.7%)	1,534,817 (52.0%)
No sabe	241,170 (4.0%)	178,181 (5.7%)	62,989 (2.1%)

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 6.12

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	4,646,855	2,414,923	2,231,932
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.	1,579,001 (34.0%)	722,370 (29.9%)	856,631 (38.4%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	1,052,113 (22.6%)	506,480 (21.0%)	545,633 (24.4%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	1,020,622 (22.0%)	606,687 (25.1%)	413,935 (18.5%)
Atender emergencias e imprevistos	382,286 (8.2%)	170,789 (7.1%)	211,497 (9.5%)
Pagar una deuda	456,969 (9.8%)	278,719 (11.5%)	178,250 (8.0%)
Gastos de salud	423,462 (9.1%)	224,935 (9.3%)	198,527 (8.9%)
Gastos de educación	405,415 (8.7%)	273,256 (11.3%)	132,159 (5.9%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera).	210,199 (4.5%)	91,341 (3.8%)	118,858 (5.3%)
Otro	58,334 (1.3%)	47,905 (2.0%)	10,429 (0.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	3,137,009	1,592,730	1,544,279
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.	1,122,347 (35.8%)	556,395 (34.9%)	565,952 (36.6%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	746,441 (23.8%)	337,479 (21.2%)	408,962 (26.5%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	585,561 (18.7%)	322,226 (20.2%)	263,335 (17.1%)
Atender emergencias e imprevistos	339,612 (10.8%)	139,336 (8.7%)	200,276 (13.0%)
Pagar una deuda	339,759 (10.8%)	191,825 (12.0%)	147,934 (9.6%)
Gastos de salud	191,708 (6.1%)	118,773 (7.5%)	72,935 (4.7%)
Gastos de educación	266,449 (8.5%)	180,141 (11.3%)	86,308 (5.6%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera).	169,978 (5.4%)	53,415 (3.4%)	116,563 (7.5%)
Otro	46,757 (1.5%)	40,567 (2.5%)	6,190 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,509,846	822,193	687,653
Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera.	456,654 (30.2%)	165,975 (20.2%)	290,679 (42.3%)
Gastos de comida, personales o pago de servicios	305,672 (20.2%)	169,001 (20.6%)	136,671 (19.9%)
Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)	435,061 (28.8%)	284,461 (34.6%)	150,600 (21.9%)
Atender emergencias e imprevistos	42,674 (2.8%)	31,453 (3.8%)	11,221 (1.6%)
Pagar una deuda	117,210 (7.8%)	86,894 (10.6%)	30,316 (4.4%)
Gastos de salud	231,754 (15.3%)	106,162 (12.9%)	125,592 (18.3%)
Gastos de educación	138,966 (9.2%)	93,115 (11.3%)	45,851 (6.7%)
Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera).	40,221 (2.7%)	37,926 (4.6%)	2,295 (0.3%)
Otro	11,577 (0.8%)	7,338 (0.9%)	4,239 (0.6%)

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 6.13

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	19,231,402	9,783,881	9,447,521
No las utiliza	3,243,052 (16.9%)	1,782,819 (18.2%)	1,460,233 (15.5%)
Menos de una vez al mes	5,803,152 (30.2%)	3,396,924 (34.7%)	2,406,228 (25.5%)
De 1 a 2	7,148,036 (37.2%)	3,391,104 (34.7%)	3,756,932 (39.8%)
De 3 a 5	2,001,073 (10.4%)	871,530 (8.9%)	1,129,543 (12.0%)
Más de 5	1,031,074 (5.4%)	341,504 (3.5%)	689,570 (7.3%)
No especificado	5,015 (0.0%)	0* (0.0%)*	5,015 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,362,276	7,250,605	7,111,671
No las utiliza	2,113,250 (14.7%)	1,117,277 (15.4%)	995,973 (14.0%)
Menos de una vez al mes	3,852,034 (26.8%)	2,345,438 (32.3%)	1,506,596 (21.2%)
De 1 a 2	5,684,940 (39.6%)	2,714,687 (37.4%)	2,970,253 (41.8%)
De 3 a 5	1,737,547 (12.1%)	771,427 (10.6%)	966,120 (13.6%)
Más de 5	969,490 (6.8%)	301,776 (4.2%)	667,714 (9.4%)
No especificado	5,015 (0.0%)	0* (0.0%)*	5,015 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,869,126	2,533,276	2,335,850
No las utiliza	1,129,802 (23.2%)	665,542 (26.3%)	464,260 (19.9%)
Menos de una vez al mes	1,951,118 (40.1%)	1,051,486 (41.5%)	899,632 (38.5%)
De 1 a 2	1,463,096 (30.0%)	676,417 (26.7%)	786,679 (33.7%)
De 3 a 5	263,526 (5.4%)	100,103 (4.0%)	163,423 (7.0%)
Más de 5	61,584 (1.3%)	39,728 (1.6%)	21,856 (0.9%)
No especificado	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 6.14

¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	3,243,052	1,782,819	1,460,233
Solo la usa para emergencias	1,254,490 (38.7%)	683,605 (38.3%)	570,885 (39.1%)
Los intereses o las comisiones son altas	293,036 (9.0%)	157,190 (8.8%)	135,846 (9.3%)
Prefiere pagar de contado	188,323 (5.8%)	106,904 (6.0%)	81,419 (5.6%)
No la aceptan en el establecimiento	4,775 (0.1%)	4,775 (0.3%)	0* (0.0%)*
No le gusta endeudarse	1,141,546 (35.2%)	619,123 (34.7%)	522,423 (35.8%)
Otro	360,882 (11.1%)	211,222 (11.8%)	149,660 (10.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	2,113,250	1,117,277	995,973
Solo la usa para emergencias	800,424 (37.9%)	411,342 (36.8%)	389,082 (39.1%)
Los intereses o las comisiones son altas	200,793 (9.5%)	113,446 (10.2%)	87,347 (8.8%)
Prefiere pagar de contado	135,969 (6.4%)	74,292 (6.6%)	61,677 (6.2%)
No la aceptan en el establecimiento	4,775 (0.2%)	4,775 (0.4%)	0* (0.0%)*
No le gusta endeudarse	720,307 (34.1%)	381,479 (34.1%)	338,828 (34.0%)
Otro	250,982 (11.9%)	131,943 (11.8%)	119,039 (12.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,129,802	665,542	464,260
Solo la usa para emergencias	454,066 (40.2%)	272,263 (40.9%)	181,803 (39.2%)
Los intereses o las comisiones son altas	92,243 (8.2%)	43,744 (6.6%)	48,499 (10.4%)
Prefiere pagar de contado	52,354 (4.6%)	32,612 (4.9%)	19,742 (4.3%)
No la aceptan en el establecimiento	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le gusta endeudarse	421,239 (37.3%)	237,644 (35.7%)	183,595 (39.5%)
Otro	109,900 (9.7%)	79,279 (11.9%)	30,621 (6.6%)

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 6.15

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	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	19,231,402	9,783,881	9,447,521
menos del mínimo?	391,146 (2.0%)	211,554 (2.2%)	179,592 (1.9%)
el pago mínimo?	2,783,984 (14.5%)	1,450,725 (14.8%)	1,333,259 (14.1%)
más del pago mínimo?	3,268,168 (17.0%)	1,479,688 (15.1%)	1,788,480 (18.9%)
lo requerido para no generar intereses o el total del adeudo?	12,424,795 (64.6%)	6,410,149 (65.5%)	6,014,646 (63.7%)
No sabe	363,309 (1.9%)	231,765 (2.4%)	131,544 (1.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,362,276	7,250,605	7,111,671
menos del mínimo?	267,859 (1.9%)	164,507 (2.3%)	103,352 (1.5%)
el pago mínimo?	1,806,214 (12.6%)	959,443 (13.2%)	846,771 (11.9%)
más del pago mínimo?	2,641,154 (18.4%)	1,198,693 (16.5%)	1,442,461 (20.3%)
lo requerido para no generar intereses o el total del adeudo?	9,415,216 (65.6%)	4,784,852 (66.0%)	4,630,364 (65.1%)
No sabe	231,833 (1.6%)	143,110 (2.0%)	88,723 (1.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,869,126	2,533,276	2,335,850
menos del mínimo?	123,287 (2.5%)	47,047 (1.9%)	76,240 (3.3%)
el pago mínimo?	977,770 (20.1%)	491,282 (19.4%)	486,488 (20.8%)
más del pago mínimo?	627,014 (12.9%)	280,995 (11.1%)	346,019 (14.8%)
lo requerido para no generar intereses o el total del adeudo?	3,009,579 (61.8%)	1,625,297 (64.2%)	1,384,282 (59.3%)
No sabe	131,476 (2.7%)	88,655 (3.5%)	42,821 (1.8%)

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 6.16

Antes de contratar su (último) crédito, ¿usted lo comparó con otros productos, bancos o en otras instituciones financieras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	24,637,679	12,123,718	12,513,961
Sí	7,481,402 (30.4%)	3,375,458 (27.8%)	4,105,944 (32.8%)
No	17,156,277 (69.6%)	8,748,260 (72.2%)	8,408,017 (67.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,582,644	9,021,828	9,560,816
Sí	5,820,490 (31.3%)	2,675,376 (29.7%)	3,145,114 (32.9%)
No	12,762,154 (68.7%)	6,346,452 (70.3%)	6,415,702 (67.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,055,035	3,101,890	2,953,145
Sí	1,660,912 (27.4%)	700,082 (22.6%)	960,830 (32.5%)
No	4,394,123 (72.6%)	2,401,808 (77.4%)	1,992,315 (67.5%)

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 6.17

Para comparar su crédito, ¿utilizó...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	7,481,402	3,375,458	4,105,944
información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales,portal de Internet del banco o institución, etcétera)?	6,205,355 (82.9%)	2,698,339 (79.9%)	3,507,016 (85.4%)
recomendación de amigos o conocidos?	3,216,736 (43.0%)	1,600,707 (47.4%)	1,616,029 (39.4%)
sitios o páginas de instituciones como Condusef?	1,180,358 (15.8%)	360,523 (10.7%)	819,835 (20.0%)
anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?	1,501,285 (20.1%)	626,307 (18.6%)	874,978 (21.3%)
recomendación de especialistas o analistas?	623,940 (8.3%)	221,782 (6.6%)	402,158 (9.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	5,820,490	2,675,376	3,145,114
información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales,portal de Internet del banco o institución, etcétera)?	4,928,415 (84.7%)	2,161,134 (80.8%)	2,767,281 (88.0%)
recomendación de amigos o conocidos?	2,344,470 (40.3%)	1,152,356 (43.1%)	1,192,114 (37.9%)
sitios o páginas de instituciones como Condusef?	1,031,616 (17.7%)	331,373 (12.4%)	700,243 (22.3%)
anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?	1,170,486 (20.1%)	534,495 (20.0%)	635,991 (20.2%)
recomendación de especialistas o analistas?	515,142 (8.9%)	183,731 (6.9%)	331,411 (10.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,660,912	700,082	960,830
información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales,portal de Internet del banco o institución, etcétera)?	1,276,940 (76.9%)	537,205 (76.7%)	739,735 (77.0%)
recomendación de amigos o conocidos?	872,266 (52.5%)	448,351 (64.0%)	423,915 (44.1%)
sitios o páginas de instituciones como Condusef?	148,742 (9.0%)	29,150 (4.2%)	119,592 (12.4%)
anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?	330,799 (19.9%)	91,812 (13.1%)	238,987 (24.9%)
recomendación de especialistas o analistas?	108,798 (6.6%)	38,051 (5.4%)	70,747 (7.4%)

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 6.18

¿Alguna vez le han rechazado una solicitud de crédito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	13,121,807 (16.6%)	5,900,230 (14.2%)	7,221,577 (19.2%)
No	26,613,423 (33.6%)	13,880,852 (33.4%)	12,732,571 (33.9%)
Nunca lo ha solicitado	39,361,741 (49.8%)	21,770,350 (52.4%)	17,591,391 (46.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	10,281,363 (20.0%)	4,688,358 (17.3%)	5,593,005 (22.9%)
No	18,701,362 (36.3%)	9,583,252 (35.4%)	9,118,110 (37.3%)
Nunca lo ha solicitado	22,507,521 (43.7%)	12,796,786 (47.3%)	9,710,735 (39.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	2,840,444 (10.3%)	1,211,872 (8.4%)	1,628,572 (12.4%)
No	7,912,061 (28.7%)	4,297,600 (29.7%)	3,614,461 (27.5%)
Nunca lo ha solicitado	16,854,220 (61.1%)	8,973,564 (62.0%)	7,880,656 (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 6.19

¿Cuáles son las razones por las que le negaron el crédito?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	13,121,807	5,900,230	7,221,577
Problemas con el buró de crédito	4,537,667 (34.6%)	2,004,819 (34.0%)	2,532,848 (35.1%)
No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes	3,355,300 (25.6%)	1,635,276 (27.7%)	1,720,024 (23.8%)
Piden documentos que no tiene	1,265,255 (9.6%)	609,632 (10.3%)	655,623 (9.1%)
No tiene historial crediticio	2,456,893 (18.7%)	1,094,146 (18.5%)	1,362,747 (18.9%)
Falta de garantía, fiador o aval	496,764 (3.8%)	260,882 (4.4%)	235,882 (3.3%)
Otro	488,939 (3.7%)	187,725 (3.2%)	301,214 (4.2%)
No sabe	1,125,192 (8.6%)	391,376 (6.6%)	733,816 (10.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	10,281,363	4,688,358	5,593,005
Problemas con el buró de crédito	3,680,376 (35.8%)	1,597,261 (34.1%)	2,083,115 (37.2%)
No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes	2,671,539 (26.0%)	1,339,090 (28.6%)	1,332,449 (23.8%)
Piden documentos que no tiene	862,760 (8.4%)	447,190 (9.5%)	415,570 (7.4%)
No tiene historial crediticio	2,073,348 (20.2%)	948,924 (20.2%)	1,124,424 (20.1%)
Falta de garantía, fiador o aval	305,623 (3.0%)	174,816 (3.7%)	130,807 (2.3%)
Otro	326,390 (3.2%)	156,074 (3.3%)	170,316 (3.0%)
No sabe	811,070 (7.9%)	270,303 (5.8%)	540,767 (9.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,840,444	1,211,872	1,628,572
Problemas con el buró de crédito	857,291 (30.2%)	407,558 (33.6%)	449,733 (27.6%)
No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes	683,761 (24.1%)	296,186 (24.4%)	387,575 (23.8%)
Piden documentos que no tiene	402,495 (14.2%)	162,442 (13.4%)	240,053 (14.7%)
No tiene historial crediticio	383,545 (13.5%)	145,222 (12.0%)	238,323 (14.6%)
Falta de garantía, fiador o aval	191,141 (6.7%)	86,066 (7.1%)	105,075 (6.5%)
Otro	162,549 (5.7%)	31,651 (2.6%)	130,898 (8.0%)
No sabe	314,122 (11.1%)	121,073 (10.0%)	193,049 (11.9%)

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%.

Pagos

Todos los días, las personas realizan transacciones financieras mediante las cuales reciben pagos los comercios y particulares. Los individuos pueden elegir, según les convenga, entre una variedad de medios y dispositivos para llevar a cabo estas transacciones, incluyendo efectivo, tarjetas de débito o crédito, transferencias electrónicas y cheques, ya sea en la sucursal de una institución financiera o a través de una computadora o un teléfono celular, en cuyo caso se ahorra la necesidad de desplazarse físicamente.

Todos los individuos pueden realizar transacciones con efectivo y algunas operaciones en sucursal; sin embargo, para algunos tipos de transacciones en sucursal, electrónicas y para pagos con tarjeta de débito, se requiere tener una cuenta de depósito. Para que los individuos encuentren ventajas en la contratación de productos y uso de servicios financieros asociados a éstos, es importante que los medios de pago distintos del efectivo sean fáciles de utilizar, seguros y, sobretodo, accesibles para los usuarios.

El objetivo de esta sección es identificar el medio de pago más usado por las personas cuando realizan compras por diferentes montos, pago de servicios como la renta, impuestos, transporte público, entre otros.



Pregunta 7.1.1

¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza... 1 compras de 500 pesos o menos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	78,812,847	41,361,769	37,451,078
Efectivo	74,755,979 (94.9%)	39,339,195 (95.1%)	35,416,784 (94.6%)
Tarjeta de débito	3,237,725 (4.1%)	1,606,037 (3.9%)	1,631,688 (4.4%)
Tarjeta de crédito	702,241 (0.9%)	349,543 (0.8%)	352,698 (0.9%)
Transferencia electrónica	53,925 (0.1%)	29,959 (0.1%)	23,966 (0.1%)
Cheques	3,206 (0.0%)	0* (0.0%)*	3,206 (0.0%)
Tarjeta prepagada	2,086 (0.0%)	2,086 (0.0%)	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	57,685 (0.1%)	34,949 (0.1%)	22,736 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,363,449	26,991,146	24,372,303
Efectivo	47,684,569 (92.8%)	25,112,024 (93.0%)	22,572,545 (92.6%)
Tarjeta de débito	2,924,390 (5.7%)	1,487,403 (5.5%)	1,436,987 (5.9%)
Tarjeta de crédito	646,320 (1.3%)	330,251 (1.2%)	316,069 (1.3%)
Transferencia electrónica	53,925 (0.1%)	29,959 (0.1%)	23,966 (0.1%)
Cheques	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Tarjeta prepagada	2,086 (0.0%)	2,086 (0.0%)	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	52,159 (0.1%)	29,423 (0.1%)	22,736 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,449,398	14,370,623	13,078,775
Efectivo	27,071,410 (98.6%)	14,227,171 (99.0%)	12,844,239 (98.2%)
Tarjeta de débito	313,335 (1.1%)	118,634 (0.8%)	194,701 (1.5%)
Tarjeta de crédito	55,921 (0.2%)	19,292 (0.1%)	36,629 (0.3%)
Transferencia electrónica	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Cheques	3,206 (0.0%)	0* (0.0%)*	3,206 (0.0%)
Tarjeta prepagada	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	5,526 (0.0%)	5,526 (0.0%)	0* (0.0%)*

No se incorpora a la población que no realiza este tipo de pago.

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 7.1.2

¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza... 2 compras de 501 pesos o más?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	76,802,745	39,821,584	36,981,161
Efectivo	67,166,201 (87.5%)	35,062,217 (88.0%)	32,103,984 (86.8%)
Tarjeta de débito	7,147,476 (9.3%)	3,509,414 (8.8%)	3,638,062 (9.8%)
Tarjeta de crédito	2,019,490 (2.6%)	1,045,381 (2.6%)	974,109 (2.6%)
Transferencia electrónica	270,463 (0.4%)	116,134 (0.3%)	154,329 (0.4%)
Cheques	43,437 (0.1%)	9,725 (0.0%)	33,712 (0.1%)
Tarjeta prepagada	4,987 (0.0%)	2,086 (0.0%)	2,901 (0.0%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	19,833 (0.0%)	2,457 (0.0%)	17,376 (0.0%)
Otro	130,858 (0.2%)	74,170 (0.2%)	56,688 (0.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	50,594,213	26,371,791	24,222,422
Efectivo	42,270,853 (83.5%)	22,210,495 (84.2%)	20,060,358 (82.8%)
Tarjeta de débito	6,273,458 (12.4%)	3,159,653 (12.0%)	3,113,805 (12.9%)
Tarjeta de crédito	1,671,606 (3.3%)	836,547 (3.2%)	835,059 (3.4%)
Transferencia electrónica	256,875 (0.5%)	114,159 (0.4%)	142,716 (0.6%)
Cheques	30,875 (0.1%)	9,725 (0.0%)	21,150 (0.1%)
Tarjeta prepagada	4,987 (0.0%)	2,086 (0.0%)	2,901 (0.0%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	19,833 (0.0%)	2,457 (0.0%)	17,376 (0.1%)
Otro	65,726 (0.1%)	36,669 (0.1%)	29,057 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,208,532	13,449,793	12,758,739
Efectivo	24,895,348 (95.0%)	12,851,722 (95.6%)	12,043,626 (94.4%)
Tarjeta de débito	874,018 (3.3%)	349,761 (2.6%)	524,257 (4.1%)
Tarjeta de crédito	347,884 (1.3%)	208,834 (1.6%)	139,050 (1.1%)
Transferencia electrónica	13,588 (0.1%)	1,975 (0.0%)	11,613 (0.1%)
Cheques	12,562 (0.0%)	0* (0.0%)*	12,562 (0.1%)
Tarjeta prepagada	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	65,132 (0.2%)	37,501 (0.3%)	27,631 (0.2%)

No se incorpora a la población que no realiza este tipo de pago.

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 tarjeta de crédito o débito, con mayor frecuencia, al realizar las compras de 501 pesos o más.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	9,166,966 (11.6%)	4,554,795 (11.0%)	4,612,171 (12.3%)
No	69,930,005 (88.4%)	36,996,637 (89.0%)	32,933,368 (87.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	7,945,064 (15.4%)	3,996,200 (14.8%)	3,948,864 (16.2%)
No	43,545,182 (84.6%)	23,072,196 (85.2%)	20,472,986 (83.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	1,221,902 (4.4%)	558,595 (3.9%)	663,307 (5.1%)
No	26,384,823 (95.6%)	13,924,441 (96.1%)	12,460,382 (94.9%)

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%.

(Por regiones)

Población que utiliza tarjeta de crédito o débito, con mayor frecuencia, al realizar las compras de 501 pesos o más.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Sí	1,580,004 (15.4%)	798,375 (15.3%)	781,629 (15.6%)
No	8,653,469 (84.6%)	4,432,733 (84.7%)	4,220,736 (84.4%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Sí	1,238,335 (13.1%)	562,656 (11.6%)	675,679 (14.6%)
No	8,228,308 (86.9%)	4,277,894 (88.4%)	3,950,414 (85.4%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Sí	1,592,617 (9.9%)	681,126 (8.0%)	911,491 (12.0%)
No	14,523,225 (90.1%)	7,840,470 (92.0%)	6,682,755 (88.0%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Sí	1,292,573 (21.1%)	664,937 (20.8%)	627,636 (21.5%)
No	4,827,516 (78.9%)	2,535,702 (79.2%)	2,291,814 (78.5%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Sí	2,440,190 (9.9%)	1,398,738 (10.7%)	1,041,452 (9.1%)
No	22,135,452 (90.1%)	11,703,359 (89.3%)	10,432,093 (90.9%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Sí	1,023,247 (8.1%)	448,963 (6.7%)	574,284 (9.7%)
No	11,562,035 (91.9%)	6,206,479 (93.3%)	5,355,556 (90.3%)

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 7.1.3

¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza... 3 realiza pagos de la renta de su vivienda?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	14,824,293	7,442,784	7,381,509
Efectivo	13,306,483 (89.8%)	6,732,291 (90.5%)	6,574,192 (89.1%)
Tarjeta de débito	489,934 (3.3%)	272,507 (3.7%)	217,427 (2.9%)
Tarjeta de crédito	48,528 (0.3%)	43,248 (0.6%)	5,280 (0.1%)
Transferencia electrónica	535,331 (3.6%)	230,459 (3.1%)	304,872 (4.1%)
Cheques	20,410 (0.1%)	0* (0.0%)*	20,410 (0.3%)
Tarjeta prepagada	1,735 (0.0%)	1,735 (0.0%)	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	223,322 (1.5%)	68,772 (0.9%)	154,550 (2.1%)
Otro	198,550 (1.3%)	93,772 (1.3%)	104,778 (1.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	12,639,646	6,270,145	6,369,501
Efectivo	11,233,742 (88.9%)	5,612,553 (89.5%)	5,621,189 (88.3%)
Tarjeta de débito	452,978 (3.6%)	246,727 (3.9%)	206,251 (3.2%)
Tarjeta de crédito	48,528 (0.4%)	43,248 (0.7%)	5,280 (0.1%)
Transferencia electrónica	516,558 (4.1%)	226,446 (3.6%)	290,112 (4.6%)
Cheques	20,410 (0.2%)	0* (0.0%)*	20,410 (0.3%)
Tarjeta prepagada	1,735 (0.0%)	1,735 (0.0%)	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	197,673 (1.6%)	54,672 (0.9%)	143,001 (2.2%)
Otro	168,022 (1.3%)	84,764 (1.4%)	83,258 (1.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	2,184,647	1,172,639	1,012,008
Efectivo	2,072,741 (94.9%)	1,119,738 (95.5%)	953,003 (94.2%)
Tarjeta de débito	36,956 (1.7%)	25,780 (2.2%)	11,176 (1.1%)
Tarjeta de crédito	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Transferencia electrónica	18,773 (0.9%)	4,013 (0.3%)	14,760 (1.5%)
Cheques	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Tarjeta prepagada	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	25,649 (1.2%)	14,100 (1.2%)	11,549 (1.1%)
Otro	30,528 (1.4%)	9,008 (0.8%)	21,520 (2.1%)

No se incorpora a la población que no realiza este tipo de pago.

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 7.1.4

¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza... 4 realiza pagos de impuestos o multas?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	40,543,328	18,765,592	21,777,736
Efectivo	37,437,367 (92.3%)	17,594,595 (93.8%)	19,842,772 (91.1%)
Tarjeta de débito	1,603,017 (4.0%)	579,663 (3.1%)	1,023,354 (4.7%)
Tarjeta de crédito	515,335 (1.3%)	179,332 (1.0%)	336,003 (1.5%)
Transferencia electrónica	690,407 (1.7%)	299,486 (1.6%)	390,921 (1.8%)
Cheques	58,555 (0.1%)	20,254 (0.1%)	38,301 (0.2%)
Tarjeta prepagada	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	106,023 (0.3%)	50,618 (0.3%)	55,405 (0.3%)
Otro	132,624 (0.3%)	41,644 (0.2%)	90,980 (0.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	29,486,065	13,834,565	15,651,500
Efectivo	26,720,193 (90.6%)	12,749,092 (92.2%)	13,971,101 (89.3%)
Tarjeta de débito	1,376,676 (4.7%)	519,006 (3.8%)	857,670 (5.5%)
Tarjeta de crédito	479,786 (1.6%)	177,443 (1.3%)	302,343 (1.9%)
Transferencia electrónica	657,284 (2.2%)	287,283 (2.1%)	370,001 (2.4%)
Cheques	58,555 (0.2%)	20,254 (0.1%)	38,301 (0.2%)
Tarjeta prepagada	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	101,625 (0.3%)	46,220 (0.3%)	55,405 (0.4%)
Otro	91,946 (0.3%)	35,267 (0.3%)	56,679 (0.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	11,057,263	4,931,027	6,126,236
Efectivo	10,717,174 (96.9%)	4,845,503 (98.3%)	5,871,671 (95.8%)
Tarjeta de débito	226,341 (2.0%)	60,657 (1.2%)	165,684 (2.7%)
Tarjeta de crédito	35,549 (0.3%)	1,889 (0.0%)	33,660 (0.5%)
Transferencia electrónica	33,123 (0.3%)	12,203 (0.2%)	20,920 (0.3%)
Cheques	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Tarjeta prepagada	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	4,398 (0.0%)	4,398 (0.1%)	0* (0.0%)*
Otro	40,678 (0.4%)	6,377 (0.1%)	34,301 (0.6%)

No se incorpora a la población que no realiza este tipo de pago.

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 7.1.5

¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza... 5 realiza pagos de servicios públicos como luz, agua, entre otros?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	69,888,776	35,951,098	33,937,678
Efectivo	66,529,731 (95.2%)	34,470,698 (95.9%)	32,059,033 (94.5%)
Tarjeta de débito	1,702,669 (2.4%)	771,872 (2.1%)	930,797 (2.7%)
Tarjeta de crédito	422,194 (0.6%)	151,670 (0.4%)	270,524 (0.8%)
Transferencia electrónica	887,614 (1.3%)	427,878 (1.2%)	459,736 (1.4%)
Cheques	20,008 (0.0%)	5,588 (0.0%)	14,420 (0.0%)
Tarjeta prepagada	16,000 (0.0%)	16,000 (0.0%)	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	256,226 (0.4%)	72,040 (0.2%)	184,186 (0.5%)
Otro	54,334 (0.1%)	35,352 (0.1%)	18,982 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	46,111,624	23,892,915	22,218,709
Efectivo	42,999,204 (93.3%)	22,491,076 (94.1%)	20,508,128 (92.3%)
Tarjeta de débito	1,552,596 (3.4%)	720,750 (3.0%)	831,846 (3.7%)
Tarjeta de crédito	401,686 (0.9%)	145,863 (0.6%)	255,823 (1.2%)
Transferencia electrónica	843,062 (1.8%)	413,637 (1.7%)	429,425 (1.9%)
Cheques	20,008 (0.0%)	5,588 (0.0%)	14,420 (0.1%)
Tarjeta prepagada	12,573 (0.0%)	12,573 (0.1%)	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	228,161 (0.5%)	68,076 (0.3%)	160,085 (0.7%)
Otro	54,334 (0.1%)	35,352 (0.1%)	18,982 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	23,777,152	12,058,183	11,718,969
Efectivo	23,530,527 (99.0%)	11,979,622 (99.3%)	11,550,905 (98.6%)
Tarjeta de débito	150,073 (0.6%)	51,122 (0.4%)	98,951 (0.8%)
Tarjeta de crédito	20,508 (0.1%)	5,807 (0.0%)	14,701 (0.1%)
Transferencia electrónica	44,552 (0.2%)	14,241 (0.1%)	30,311 (0.3%)
Cheques	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Tarjeta prepagada	3,427 (0.0%)	3,427 (0.0%)	0* (0.0%)*
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	28,065 (0.1%)	3,964 (0.0%)	24,101 (0.2%)
Otro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*

No se incorpora a la población que no realiza este tipo de pago.

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 7.1.6

¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza... 6 realiza pagos de servicios privados como teléfono, cable, internet, entre otros?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	57,734,828	29,498,129	28,236,699
Efectivo	52,826,522 (91.5%)	27,158,828 (92.1%)	25,667,694 (90.9%)
Tarjeta de débito	2,420,311 (4.2%)	1,225,595 (4.2%)	1,194,716 (4.2%)
Tarjeta de crédito	875,987 (1.5%)	337,437 (1.1%)	538,550 (1.9%)
Transferencia electrónica	871,981 (1.5%)	420,010 (1.4%)	451,971 (1.6%)
Cheques	8,908 (0.0%)	5,588 (0.0%)	3,320 (0.0%)
Tarjeta prepagada	44,515 (0.1%)	12,619 (0.0%)	31,896 (0.1%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	614,706 (1.1%)	305,793 (1.0%)	308,913 (1.1%)
Otro	71,898 (0.1%)	32,259 (0.1%)	39,639 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	41,684,147	21,411,863	20,272,284
Efectivo	37,294,597 (89.5%)	19,269,902 (90.0%)	18,024,695 (88.9%)
Tarjeta de débito	2,170,517 (5.2%)	1,120,142 (5.2%)	1,050,375 (5.2%)
Tarjeta de crédito	792,843 (1.9%)	313,038 (1.5%)	479,805 (2.4%)
Transferencia electrónica	823,809 (2.0%)	401,020 (1.9%)	422,789 (2.1%)
Cheques	7,420 (0.0%)	5,588 (0.0%)	1,832 (0.0%)
Tarjeta prepagada	25,014 (0.1%)	12,619 (0.1%)	12,395 (0.1%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	544,250 (1.3%)	269,421 (1.3%)	274,829 (1.4%)
Otro	25,697 (0.1%)	20,133 (0.1%)	5,564 (0.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	16,050,681	8,086,266	7,964,415
Efectivo	15,531,925 (96.8%)	7,888,926 (97.6%)	7,642,999 (96.0%)
Tarjeta de débito	249,794 (1.6%)	105,453 (1.3%)	144,341 (1.8%)
Tarjeta de crédito	83,144 (0.5%)	24,399 (0.3%)	58,745 (0.7%)
Transferencia electrónica	48,172 (0.3%)	18,990 (0.2%)	29,182 (0.4%)
Cheques	1,488 (0.0%)	0* (0.0%)*	1,488 (0.0%)
Tarjeta prepagada	19,501 (0.1%)	0* (0.0%)*	19,501 (0.2%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	70,456 (0.4%)	36,372 (0.4%)	34,084 (0.4%)
Otro	46,201 (0.3%)	12,126 (0.1%)	34,075 (0.4%)

No se incorpora a la población que no realiza este tipo de pago.

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 7.1.7

¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza... 7 pagos de transporte público (camión, metro, taxi, combi, etcétera)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	70,270,800	37,524,731	32,746,069
Efectivo	68,561,836 (97.6%)	36,588,246 (97.5%)	31,973,590 (97.6%)
Tarjeta de débito	288,501 (0.4%)	190,447 (0.5%)	98,054 (0.3%)
Tarjeta de crédito	106,889 (0.2%)	52,067 (0.1%)	54,822 (0.2%)
Transferencia electrónica	38,314 (0.1%)	29,597 (0.1%)	8,717 (0.0%)
Cheques	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Tarjeta prepagada	1,151,257 (1.6%)	613,793 (1.6%)	537,464 (1.6%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	62,324 (0.1%)	10,692 (0.0%)	51,632 (0.2%)
Otro	61,679 (0.1%)	39,889 (0.1%)	21,790 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	45,334,995	24,125,256	21,209,739
Efectivo	43,685,110 (96.4%)	23,213,103 (96.2%)	20,472,007 (96.5%)
Tarjeta de débito	280,536 (0.6%)	185,518 (0.8%)	95,018 (0.4%)
Tarjeta de crédito	97,022 (0.2%)	52,067 (0.2%)	44,955 (0.2%)
Transferencia electrónica	28,086 (0.1%)	19,369 (0.1%)	8,717 (0.0%)
Cheques	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Tarjeta prepagada	1,120,800 (2.5%)	604,618 (2.5%)	516,182 (2.4%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	62,324 (0.1%)	10,692 (0.0%)	51,632 (0.2%)
Otro	61,117 (0.1%)	39,889 (0.2%)	21,228 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	24,935,805	13,399,475	11,536,330
Efectivo	24,876,726 (99.8%)	13,375,143 (99.8%)	11,501,583 (99.7%)
Tarjeta de débito	7,965 (0.0%)	4,929 (0.0%)	3,036 (0.0%)
Tarjeta de crédito	9,867 (0.0%)	0* (0.0%)*	9,867 (0.1%)
Transferencia electrónica	10,228 (0.0%)	10,228 (0.1%)	0* (0.0%)*
Cheques	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Tarjeta prepagada	30,457 (0.1%)	9,175 (0.1%)	21,282 (0.2%)
Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	562 (0.0%)	0* (0.0%)*	562 (0.0%)

No se incorpora a la población que no realiza este tipo de pago.

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.

Seguros

Para lograr una inclusión más completa al sistema financiero es necesario el acceso y uso de otros productos y servicios financieros, además de ahorro y de crédito, como lo son los seguros; los cuales forman parte fundamental de los productos financieros que incrementan el bienestar de la población, a través de su función de blindaje ante eventos adversos como son emergencias médicas o desastres climáticos, ya que reducen variaciones abruptas en el consumo de los hogares.

Los seguros amparan los riesgos que pueden afectar a una persona (asegurado) en su vida, integridad personal, salud o vitalidad.

Los objetivos de esta sección son:

- Conocer el número de personas que cuentan con algún seguro; las principales características relacionadas con su uso, tales como el conocimiento que se tiene del costo y la cobertura contratada, que son aspectos relacionados con la educación financiera.
- Distinguir si el informante es quien lo contrató, la satisfacción que tiene con el producto, las razones de insatisfacción y los seguros más utilizados entre los usuarios.
- Identificar el número de personas que comparan los seguros con otros productos o aseguradoras antes de contratarlo.



Población que cuenta con algún seguro, respondió afirmativamente a alguna de las preguntas 8.1 o 8.2.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	20,096,358 (25.4%)	9,597,479 (23.1%)	10,498,879 (28.0%)
No	59,000,613 (74.6%)	31,953,953 (76.9%)	27,046,660 (72.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	15,102,805 (29.3%)	6,956,561 (25.7%)	8,146,244 (33.4%)
No	36,387,441 (70.7%)	20,111,835 (74.3%)	16,275,606 (66.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	4,993,553 (18.1%)	2,640,918 (18.2%)	2,352,635 (17.9%)
No	22,613,172 (81.9%)	11,842,118 (81.8%)	10,771,054 (82.1%)

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%.

(Por regiones)

Población que cuenta con algún seguro, respondió afirmativamente a alguna de las preguntas 8.1 o 8.2.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Sí	3,677,974 (35.9%)	1,746,273 (33.4%)	1,931,701 (38.6%)
No	6,555,499 (64.1%)	3,484,835 (66.6%)	3,070,664 (61.4%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Sí	2,804,934 (29.6%)	1,270,988 (26.3%)	1,533,946 (33.2%)
No	6,661,709 (70.4%)	3,569,562 (73.7%)	3,092,147 (66.8%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Sí	3,807,820 (23.6%)	1,791,061 (21.0%)	2,016,759 (26.6%)
No	12,308,022 (76.4%)	6,730,535 (79.0%)	5,577,487 (73.4%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Sí	1,821,535 (29.8%)	897,273 (28.0%)	924,262 (31.7%)
No	4,298,554 (70.2%)	2,303,366 (72.0%)	1,995,188 (68.3%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Sí	4,975,989 (20.2%)	2,347,131 (17.9%)	2,628,858 (22.9%)
No	19,599,653 (79.8%)	10,754,966 (82.1%)	8,844,687 (77.1%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Sí	3,008,106 (23.9%)	1,544,753 (23.2%)	1,463,353 (24.7%)
No	9,577,176 (76.1%)	5,110,689 (76.8%)	4,466,487 (75.3%)

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 8.1

¿Usted tiene algún seguro de auto, de casa, de vida, gastos médicos u otro (sin considerar el Seguro Popular, IMSS o ISSSTE)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	18,695,710 (23.6%)	8,294,144 (20.0%)	10,401,566 (27.7%)
No	59,825,501 (75.6%)	32,929,164 (79.2%)	26,896,337 (71.6%)
No sabe	575,760 (0.7%)	328,124 (0.8%)	247,636 (0.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	14,496,325 (28.2%)	6,411,035 (23.7%)	8,085,290 (33.1%)
No	36,715,523 (71.3%)	20,508,760 (75.8%)	16,206,763 (66.4%)
No sabe	278,398 (0.5%)	148,601 (0.5%)	129,797 (0.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	4,199,385 (15.2%)	1,883,109 (13.0%)	2,316,276 (17.6%)
No	23,109,978 (83.7%)	12,420,404 (85.8%)	10,689,574 (81.5%)
No sabe	297,362 (1.1%)	179,523 (1.2%)	117,839 (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%.

Pregunta 8.2

¿Usted tiene un seguro por parte de un programa de gobierno como Prospera o Madres jefas de familia?

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	60,401,261		33,257,288		27,143,973	
Sí	1,400,648	(2.3%)	1,303,335	(3.9%)	97,313	(0.4%)
No	58,182,141	(96.3%)	31,385,292	(94.4%)	26,796,849	(98.7%)
No sabe	818,472	(1.4%)	568,661	(1.7%)	249,811	(0.9%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	36,993,921		20,657,361		16,336,560	
Sí	606,480	(1.6%)	545,526	(2.6%)	60,954	(0.4%)
No	36,180,152	(97.8%)	19,977,444	(96.7%)	16,202,708	(99.2%)
No sabe	207,289	(0.6%)	134,391	(0.7%)	72,898	(0.4%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	23,407,340		12,599,927		10,807,413	
Sí	794,168	(3.4%)	757,809	(6.0%)	36,359	(0.3%)
No	22,001,989	(94.0%)	11,407,848	(90.5%)	10,594,141	(98.0%)
No sabe	611,183	(2.6%)	434,270	(3.4%)	176,913	(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 8.3

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	58,182,141	31,385,292	26,796,849
Sí	7,546,833 (13.0%)	3,090,456 (9.8%)	4,456,377 (16.6%)
No	50,405,127 (86.6%)	28,136,809 (89.6%)	22,268,318 (83.1%)
No sabe	230,181 (0.4%)	158,027 (0.5%)	72,154 (0.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	36,180,152	19,977,444	16,202,708
Sí	5,621,928 (15.5%)	2,484,857 (12.4%)	3,137,071 (19.4%)
No	30,447,646 (84.2%)	17,423,810 (87.2%)	13,023,836 (80.4%)
No sabe	110,578 (0.3%)	68,777 (0.3%)	41,801 (0.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	22,001,989	11,407,848	10,594,141
Sí	1,924,905 (8.7%)	605,599 (5.3%)	1,319,306 (12.5%)
No	19,957,481 (90.7%)	10,712,999 (93.9%)	9,244,482 (87.3%)
No sabe	119,603 (0.5%)	89,250 (0.8%)	30,353 (0.3%)

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

¿Cuál es la razón principal por la que no dispone de algún seguro?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	50,635,308	28,294,836	22,340,472
Tiene ahorrado para imprevistos	471,480 (0.9%)	259,290 (0.9%)	212,190 (0.9%)
No confía en las aseguradoras	2,302,499 (4.5%)	1,172,344 (4.1%)	1,130,155 (5.1%)
No se lo han ofrecido	5,438,380 (10.7%)	2,891,332 (10.2%)	2,547,048 (11.4%)
No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables	12,850,579 (25.4%)	7,300,770 (25.8%)	5,549,809 (24.8%)
No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos	5,930,538 (11.7%)	3,479,607 (12.3%)	2,450,931 (11.0%)
Son muy caros	8,385,755 (16.6%)	4,821,580 (17.0%)	3,564,175 (16.0%)
No los necesita o no le interesan	14,591,016 (28.8%)	8,013,982 (28.3%)	6,577,034 (29.4%)
Otro	665,061 (1.3%)	355,931 (1.3%)	309,130 (1.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	30,558,224	17,492,587	13,065,637
Tiene ahorrado para imprevistos	326,972 (1.1%)	169,771 (1.0%)	157,201 (1.2%)
No confía en las aseguradoras	1,614,310 (5.3%)	801,474 (4.6%)	812,836 (6.2%)
No se lo han ofrecido	3,389,715 (11.1%)	1,905,977 (10.9%)	1,483,738 (11.4%)
No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables	7,650,124 (25.0%)	4,515,049 (25.8%)	3,135,075 (24.0%)
No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos	2,112,834 (6.9%)	1,257,665 (7.2%)	855,169 (6.5%)
Son muy caros	5,268,514 (17.2%)	3,173,212 (18.1%)	2,095,302 (16.0%)
No los necesita o no le interesan	9,771,849 (32.0%)	5,440,592 (31.1%)	4,331,257 (33.1%)
Otro	423,906 (1.4%)	228,847 (1.3%)	195,059 (1.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	20,077,084	10,802,249	9,274,835
Tiene ahorrado para imprevistos	144,508 (0.7%)	89,519 (0.8%)	54,989 (0.6%)
No confía en las aseguradoras	688,189 (3.4%)	370,870 (3.4%)	317,319 (3.4%)
No se lo han ofrecido	2,048,665 (10.2%)	985,355 (9.1%)	1,063,310 (11.5%)
No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables	5,200,455 (25.9%)	2,785,721 (25.8%)	2,414,734 (26.0%)
No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos	3,817,704 (19.0%)	2,221,942 (20.6%)	1,595,762 (17.2%)
Son muy caros	3,117,241 (15.5%)	1,648,368 (15.3%)	1,468,873 (15.8%)
No los necesita o no le interesan	4,819,167 (24.0%)	2,573,390 (23.8%)	2,245,777 (24.2%)
Otro	241,155 (1.2%)	127,084 (1.2%)	114,071 (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%.

Pregunta 8.5

¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su seguro?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	7,546,833	3,090,456	4,456,377
Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo	3,580,277 (47.4%)	1,362,682 (44.1%)	2,217,595 (49.8%)
Son muy caros	873,602 (11.6%)	437,366 (14.2%)	436,236 (9.8%)
No los utilizaba	525,770 (7.0%)	180,061 (5.8%)	345,709 (7.8%)
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó	542,203 (7.2%)	208,468 (6.7%)	333,735 (7.5%)
Tuvo mala experiencia con la aseguradora	403,131 (5.3%)	177,972 (5.8%)	225,159 (5.1%)
Dejó de recibir un programa de gobierno	189,803 (2.5%)	118,787 (3.8%)	71,016 (1.6%)
Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera)	1,079,164 (14.3%)	409,170 (13.2%)	669,994 (15.0%)
Otro	352,883 (4.7%)	195,950 (6.3%)	156,933 (3.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	5,621,928	2,484,857	3,137,071
Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo	2,673,941 (47.6%)	1,140,605 (45.9%)	1,533,336 (48.9%)
Son muy caros	669,022 (11.9%)	333,709 (13.4%)	335,313 (10.7%)
No los utilizaba	430,420 (7.7%)	163,264 (6.6%)	267,156 (8.5%)
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó	407,971 (7.3%)	155,530 (6.3%)	252,441 (8.0%)
Tuvo mala experiencia con la aseguradora	184,303 (3.3%)	91,691 (3.7%)	92,612 (3.0%)
Dejó de recibir un programa de gobierno	137,176 (2.4%)	75,162 (3.0%)	62,014 (2.0%)
Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera)	823,966 (14.7%)	350,841 (14.1%)	473,125 (15.1%)
Otro	295,129 (5.2%)	174,055 (7.0%)	121,074 (3.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,924,905	605,599	1,319,306
Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo	906,336 (47.1%)	222,077 (36.7%)	684,259 (51.9%)
Son muy caros	204,580 (10.6%)	103,657 (17.1%)	100,923 (7.6%)
No los utilizaba	95,350 (5.0%)	16,797 (2.8%)	78,553 (6.0%)
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó	134,232 (7.0%)	52,938 (8.7%)	81,294 (6.2%)
Tuvo mala experiencia con la aseguradora	218,828 (11.4%)	86,281 (14.2%)	132,547 (10.0%)
Dejó de recibir un programa de gobierno	52,627 (2.7%)	43,625 (7.2%)	9,002 (0.7%)
Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera)	255,198 (13.3%)	58,329 (9.6%)	196,869 (14.9%)
Otro	57,754 (3.0%)	21,895 (3.6%)	35,859 (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%.

Pregunta 8.6

¿Usted tiene...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	20,096,358	9,597,479	10,498,879
seguro de vida?	13,482,861 (67.1%)	6,713,417 (69.9%)	6,769,444 (64.5%)
seguro de gastos médicos?	4,998,092 (24.9%)	2,383,821 (24.8%)	2,614,271 (24.9%)
seguro de auto?	7,806,244 (38.8%)	3,022,428 (31.5%)	4,783,816 (45.6%)
seguro personal contra accidentes	2,075,580 (10.3%)	923,378 (9.6%)	1,152,202 (11.0%)
seguro de casa?	1,787,538 (8.9%)	801,014 (8.3%)	986,524 (9.4%)
seguro de educación?	512,889 (2.6%)	298,473 (3.1%)	214,416 (2.0%)
plan privado de retiro(no Afore)?	524,988 (2.6%)	255,893 (2.7%)	269,095 (2.6%)
Otro tipo de seguros	218,135 (1.1%)	199,695 (2.1%)	18,440 (0.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	15,102,805	6,956,561	8,146,244
seguro de vida?	9,575,067 (63.4%)	4,592,495 (66.0%)	4,982,572 (61.2%)
seguro de gastos médicos?	4,093,409 (27.1%)	1,920,298 (27.6%)	2,173,111 (26.7%)
seguro de auto?	6,786,463 (44.9%)	2,693,365 (38.7%)	4,093,098 (50.2%)
seguro personal contra accidentes	1,755,472 (11.6%)	801,520 (11.5%)	953,952 (11.7%)
seguro de casa?	1,607,722 (10.6%)	742,059 (10.7%)	865,663 (10.6%)
seguro de educación?	381,262 (2.5%)	219,508 (3.2%)	161,754 (2.0%)
plan privado de retiro(no Afore)?	458,701 (3.0%)	224,611 (3.2%)	234,090 (2.9%)
Otro tipo de seguros	85,044 (0.6%)	82,486 (1.2%)	2,558 (0.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,993,553	2,640,918	2,352,635
seguro de vida?	3,907,794 (78.3%)	2,120,922 (80.3%)	1,786,872 (76.0%)
seguro de gastos médicos?	904,683 (18.1%)	463,523 (17.6%)	441,160 (18.8%)
seguro de auto?	1,019,781 (20.4%)	329,063 (12.5%)	690,718 (29.4%)
seguro personal contra accidentes	320,108 (6.4%)	121,858 (4.6%)	198,250 (8.4%)
seguro de casa?	179,816 (3.6%)	58,955 (2.2%)	120,861 (5.1%)
seguro de educación?	131,627 (2.6%)	78,965 (3.0%)	52,662 (2.2%)
plan privado de retiro(no Afore)?	66,287 (1.3%)	31,282 (1.2%)	35,005 (1.5%)
Otro tipo de seguros	133,091 (2.7%)	117,209 (4.4%)	15,882 (0.7%)

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%.

Población que compró directamente al menos un seguro de las opciones 1 a 5 de la pregunta 8.6.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	19,881,942	9,418,605	10,463,337
Sí	9,385,126 (47.2%)	3,907,793 (41.5%)	5,477,333 (52.3%)
No	10,496,816 (52.8%)	5,510,812 (58.5%)	4,986,004 (47.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,970,940	6,842,745	8,128,195
Sí	7,478,159 (50.0%)	3,125,654 (45.7%)	4,352,505 (53.5%)
No	7,492,781 (50.0%)	3,717,091 (54.3%)	3,775,690 (46.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,911,002	2,575,860	2,335,142
Sí	1,906,967 (38.8%)	782,139 (30.4%)	1,124,828 (48.2%)
No	3,004,035 (61.2%)	1,793,721 (69.6%)	1,210,314 (51.8%)

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 8.7

¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	19,881,942	9,418,605	10,463,337
seguro de vida?	13,482,861	6,713,417	6,769,444
Sí	4,584,440 (34.0%)	2,253,272 (33.6%)	2,331,168 (34.4%)
No	8,898,421 (66.0%)	4,460,145 (66.4%)	4,438,276 (65.6%)
seguro de gastos médicos?	4,998,092	2,383,821	2,614,271
Sí	1,440,207 (28.8%)	682,497 (28.6%)	757,710 (29.0%)
No	3,557,885 (71.2%)	1,701,324 (71.4%)	1,856,561 (71.0%)
seguro de auto?	7,806,244	3,022,428	4,783,816
Sí	5,431,765 (69.6%)	1,858,003 (61.5%)	3,573,762 (74.7%)
No	2,374,479 (30.4%)	1,164,425 (38.5%)	1,210,054 (25.3%)
seguro personal contra accidentes	2,075,580	923,378	1,152,202
Sí	1,046,350 (50.4%)	505,358 (54.7%)	540,992 (47.0%)
No	1,029,230 (49.6%)	418,020 (45.3%)	611,210 (53.0%)
seguro de casa?	1,787,538	801,014	986,524
Sí	603,323 (33.8%)	315,813 (39.4%)	287,510 (29.1%)
No	1,184,215 (66.2%)	485,201 (60.6%)	699,014 (70.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,970,940	6,842,745	8,128,195
seguro de vida?	9,575,067	4,592,495	4,982,572
Sí	3,231,659 (33.8%)	1,609,496 (35.0%)	1,622,163 (32.6%)
No	6,343,408 (66.2%)	2,982,999 (65.0%)	3,360,409 (67.4%)
seguro de gastos médicos?	4,093,409	1,920,298	2,173,111
Sí	1,201,013 (29.3%)	549,626 (28.6%)	651,387 (30.0%)
No	2,892,396 (70.7%)	1,370,672 (71.4%)	1,521,724 (70.0%)
seguro de auto?	6,786,463	2,693,365	4,093,098
Sí	4,758,460 (70.1%)	1,697,253 (63.0%)	3,061,207 (74.8%)
No	2,028,003 (29.9%)	996,112 (37.0%)	1,031,891 (25.2%)
seguro personal contra accidentes	1,755,472	801,520	953,952
Sí	842,085 (48.0%)	394,855 (49.3%)	447,230 (46.9%)
No	913,387 (52.0%)	406,665 (50.7%)	506,722 (53.1%)
seguro de casa?	1,607,722	742,059	865,663
Sí	542,454 (33.7%)	289,022 (38.9%)	253,432 (29.3%)
No	1,065,268 (66.3%)	453,037 (61.1%)	612,231 (70.7%)

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 8.7 (continúa)

¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,911,002	2,575,860	2,335,142
seguro de vida?	3,907,794	2,120,922	1,786,872
Sí	1,352,781 (34.6%)	643,776 (30.4%)	709,005 (39.7%)
No	2,555,013 (65.4%)	1,477,146 (69.6%)	1,077,867 (60.3%)
seguro de gastos médicos?	904,683	463,523	441,160
Sí	239,194 (26.4%)	132,871 (28.7%)	106,323 (24.1%)
No	665,489 (73.6%)	330,652 (71.3%)	334,837 (75.9%)
seguro de auto?	1,019,781	329,063	690,718
Sí	673,305 (66.0%)	160,750 (48.9%)	512,555 (74.2%)
No	346,476 (34.0%)	168,313 (51.1%)	178,163 (25.8%)
seguro personal contra accidentes	320,108	121,858	198,250
Sí	204,265 (63.8%)	110,503 (90.7%)	93,762 (47.3%)
No	115,843 (36.2%)	11,355 (9.3%)	104,488 (52.7%)
seguro de casa?	179,816	58,955	120,861
Sí	60,869 (33.9%)	26,791 (45.4%)	34,078 (28.2%)
No	118,947 (66.1%)	32,164 (54.6%)	86,783 (71.8%)

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 8.8

Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,385,126	3,907,793	5,477,333
seguro de vida?	4,584,440	2,253,272	2,331,168
Sí	3,700,413 (80.7%)	1,837,090 (81.5%)	1,863,323 (79.9%)
No	884,027 (19.3%)	416,182 (18.5%)	467,845 (20.1%)
seguro de gastos médicos?	1,440,207	682,497	757,710
Sí	1,153,112 (80.1%)	535,087 (78.4%)	618,025 (81.6%)
No	287,095 (19.9%)	147,410 (21.6%)	139,685 (18.4%)
seguro de auto?	5,431,765	1,858,003	3,573,762
Sí	4,710,371 (86.7%)	1,489,261 (80.2%)	3,221,110 (90.1%)
No	721,394 (13.3%)	368,742 (19.8%)	352,652 (9.9%)
seguro personal contra accidentes	1,046,350	505,358	540,992
Sí	885,618 (84.6%)	417,594 (82.6%)	468,024 (86.5%)
No	160,732 (15.4%)	87,764 (17.4%)	72,968 (13.5%)
seguro de casa?	603,323	315,813	287,510
Sí	456,433 (75.7%)	226,989 (71.9%)	229,444 (79.8%)
No	146,890 (24.3%)	88,824 (28.1%)	58,066 (20.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	7,478,159	3,125,654	4,352,505
seguro de vida?	3,231,659	1,609,496	1,622,163
Sí	2,637,955 (81.6%)	1,297,640 (80.6%)	1,340,315 (82.6%)
No	593,704 (18.4%)	311,856 (19.4%)	281,848 (17.4%)
seguro de gastos médicos?	1,201,013	549,626	651,387
Sí	957,109 (79.7%)	425,992 (77.5%)	531,117 (81.5%)
No	243,904 (20.3%)	123,634 (22.5%)	120,270 (18.5%)
seguro de auto?	4,758,460	1,697,253	3,061,207
Sí	4,130,586 (86.8%)	1,363,733 (80.3%)	2,766,853 (90.4%)
No	627,874 (13.2%)	333,520 (19.7%)	294,354 (9.6%)
seguro personal contra accidentes	842,085	394,855	447,230
Sí	711,197 (84.5%)	323,972 (82.0%)	387,225 (86.6%)
No	130,888 (15.5%)	70,883 (18.0%)	60,005 (13.4%)
seguro de casa?	542,454	289,022	253,432
Sí	399,886 (73.7%)	202,460 (70.1%)	197,426 (77.9%)
No	142,568 (26.3%)	86,562 (29.9%)	56,006 (22.1%)

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 8.8 (continúa)

Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,906,967	782,139	1,124,828
seguro de vida?	1,352,781	643,776	709,005
Sí	1,062,458 (78.5%)	539,450 (83.8%)	523,008 (73.8%)
No	290,323 (21.5%)	104,326 (16.2%)	185,997 (26.2%)
seguro de gastos médicos?	239,194	132,871	106,323
Sí	196,003 (81.9%)	109,095 (82.1%)	86,908 (81.7%)
No	43,191 (18.1%)	23,776 (17.9%)	19,415 (18.3%)
seguro de auto?	673,305	160,750	512,555
Sí	579,785 (86.1%)	125,528 (78.1%)	454,257 (88.6%)
No	93,520 (13.9%)	35,222 (21.9%)	58,298 (11.4%)
seguro personal contra accidentes	204,265	110,503	93,762
Sí	174,421 (85.4%)	93,622 (84.7%)	80,799 (86.2%)
No	29,844 (14.6%)	16,881 (15.3%)	12,963 (13.8%)
seguro de casa?	60,869	26,791	34,078
Sí	56,547 (92.9%)	24,529 (91.6%)	32,018 (94.0%)
No	4,322 (7.1%)	2,262 (8.4%)	2,060 (6.0%)

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 8.9

¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,385,126	3,907,793	5,477,333
seguro de vida?	4,584,440	2,253,272	2,331,168
Sí	3,946,588 (86.1%)	1,955,425 (86.8%)	1,991,163 (85.4%)
No	637,852 (13.9%)	297,847 (13.2%)	340,005 (14.6%)
seguro de gastos médicos?	1,440,207	682,497	757,710
Sí	1,332,633 (92.5%)	617,355 (90.5%)	715,278 (94.4%)
No	107,574 (7.5%)	65,142 (9.5%)	42,432 (5.6%)
seguro de auto?	5,431,765	1,858,003	3,573,762
Sí	5,219,494 (96.1%)	1,747,784 (94.1%)	3,471,710 (97.1%)
No	212,271 (3.9%)	110,219 (5.9%)	102,052 (2.9%)
seguro personal contra accidentes	1,046,350	505,358	540,992
Sí	982,097 (93.9%)	469,848 (93.0%)	512,249 (94.7%)
No	64,253 (6.1%)	35,510 (7.0%)	28,743 (5.3%)
seguro de casa?	603,323	315,813	287,510
Sí	516,717 (85.6%)	273,834 (86.7%)	242,883 (84.5%)
No	86,606 (14.4%)	41,979 (13.3%)	44,627 (15.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	7,478,159	3,125,654	4,352,505
seguro de vida?	3,231,659	1,609,496	1,622,163
Sí	2,851,289 (88.2%)	1,422,058 (88.4%)	1,429,231 (88.1%)
No	380,370 (11.8%)	187,438 (11.6%)	192,932 (11.9%)
seguro de gastos médicos?	1,201,013	549,626	651,387
Sí	1,118,331 (93.1%)	504,191 (91.7%)	614,140 (94.3%)
No	82,682 (6.9%)	45,435 (8.3%)	37,247 (5.7%)
seguro de auto?	4,758,460	1,697,253	3,061,207
Sí	4,589,040 (96.4%)	1,598,750 (94.2%)	2,990,290 (97.7%)
No	169,420 (3.6%)	98,503 (5.8%)	70,917 (2.3%)
seguro personal contra accidentes	842,085	394,855	447,230
Sí	799,515 (94.9%)	368,065 (93.2%)	431,450 (96.5%)
No	42,570 (5.1%)	26,790 (6.8%)	15,780 (3.5%)
seguro de casa?	542,454	289,022	253,432
Sí	455,848 (84.0%)	247,043 (85.5%)	208,805 (82.4%)
No	86,606 (16.0%)	41,979 (14.5%)	44,627 (17.6%)

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 8.9 (continúa)

¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,906,967	782,139	1,124,828
seguro de vida?	1,352,781	643,776	709,005
Sí	1,095,299 (81.0%)	533,367 (82.8%)	561,932 (79.3%)
No	257,482 (19.0%)	110,409 (17.2%)	147,073 (20.7%)
seguro de gastos médicos?	239,194	132,871	106,323
Sí	214,302 (89.6%)	113,164 (85.2%)	101,138 (95.1%)
No	24,892 (10.4%)	19,707 (14.8%)	5,185 (4.9%)
seguro de auto?	673,305	160,750	512,555
Sí	630,454 (93.6%)	149,034 (92.7%)	481,420 (93.9%)
No	42,851 (6.4%)	11,716 (7.3%)	31,135 (6.1%)
seguro personal contra accidentes	204,265	110,503	93,762
Sí	182,582 (89.4%)	101,783 (92.1%)	80,799 (86.2%)
No	21,683 (10.6%)	8,720 (7.9%)	12,963 (13.8%)
seguro de casa?	60,869	26,791	34,078
Sí	60,869 (100.0%)	26,791 (100.0%)	34,078 (100.0%)
No	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 8.10

¿Está satisfecho(a) con el servicio que le brinda la aseguradora con el (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	19,881,942	9,418,605	10,463,337
seguro de vida?	13,482,861	6,713,417	6,769,444
Sí	6,343,418 (47.0%)	3,112,674 (46.4%)	3,230,744 (47.7%)
No	502,458 (3.7%)	301,027 (4.5%)	201,431 (3.0%)
No lo ha utilizado	6,636,985 (49.2%)	3,299,716 (49.2%)	3,337,269 (49.3%)
seguro de gastos médicos?	4,998,092	2,383,821	2,614,271
Sí	3,071,464 (61.5%)	1,481,130 (62.1%)	1,590,334 (60.8%)
No	354,447 (7.1%)	217,770 (9.1%)	136,677 (5.2%)
No lo ha utilizado	1,572,181 (31.5%)	684,921 (28.7%)	887,260 (33.9%)
seguro de auto?	7,806,244	3,022,428	4,783,816
Sí	5,424,431 (69.5%)	2,103,904 (69.6%)	3,320,527 (69.4%)
No	398,337 (5.1%)	183,167 (6.1%)	215,170 (4.5%)
No lo ha utilizado	1,983,476 (25.4%)	735,357 (24.3%)	1,248,119 (26.1%)
seguro personal contra accidentes	2,075,580	923,378	1,152,202
Sí	1,306,269 (62.9%)	589,458 (63.8%)	716,811 (62.2%)
No	114,802 (5.5%)	43,476 (4.7%)	71,326 (6.2%)
No lo ha utilizado	654,509 (31.5%)	290,444 (31.5%)	364,065 (31.6%)
seguro de casa?	1,787,538	801,014	986,524
Sí	826,164 (46.2%)	352,123 (44.0%)	474,041 (48.1%)
No	43,466 (2.4%)	11,896 (1.5%)	31,570 (3.2%)
No lo ha utilizado	917,908 (51.4%)	436,995 (54.6%)	480,913 (48.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	14,970,940	6,842,745	8,128,195
seguro de vida?	9,575,067	4,592,495	4,982,572
Sí	4,538,255 (47.4%)	2,153,261 (46.9%)	2,384,994 (47.9%)
No	339,551 (3.5%)	209,753 (4.6%)	129,798 (2.6%)
No lo ha utilizado	4,697,261 (49.1%)	2,229,481 (48.5%)	2,467,780 (49.5%)
seguro de gastos médicos?	4,093,409	1,920,298	2,173,111
Sí	2,501,039 (61.1%)	1,158,792 (60.3%)	1,342,247 (61.8%)
No	261,118 (6.4%)	159,365 (8.3%)	101,753 (4.7%)
No lo ha utilizado	1,331,252 (32.5%)	602,141 (31.4%)	729,111 (33.6%)
seguro de auto?	6,786,463	2,693,365	4,093,098
Sí	4,781,124 (70.5%)	1,882,342 (69.9%)	2,898,782 (70.8%)
No	333,819 (4.9%)	166,187 (6.2%)	167,632 (4.1%)
No lo ha utilizado	1,671,520 (24.6%)	644,836 (23.9%)	1,026,684 (25.1%)
seguro personal contra accidentes	1,755,472	801,520	953,952
Sí	1,086,681 (61.9%)	487,915 (60.9%)	598,766 (62.8%)
No	100,155 (5.7%)	43,476 (5.4%)	56,679 (5.9%)
No lo ha utilizado	568,636 (32.4%)	270,129 (33.7%)	298,507 (31.3%)
seguro de casa?	1,607,722	742,059	865,663
Sí	742,525 (46.2%)	326,957 (44.1%)	415,568 (48.0%)
No	43,466 (2.7%)	11,896 (1.6%)	31,570 (3.6%)
No lo ha utilizado	821,731 (51.1%)	403,206 (54.3%)	418,525 (48.3%)

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 8.10 (continúa)

¿Está satisfecho(a) con el servicio que le brinda la aseguradora con el (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,911,002	2,575,860	2,335,142
seguro de vida?	3,907,794	2,120,922	1,786,872
Sí	1,805,163 (46.2%)	959,413 (45.2%)	845,750 (47.3%)
No	162,907 (4.2%)	91,274 (4.3%)	71,633 (4.0%)
No lo ha utilizado	1,939,724 (49.6%)	1,070,235 (50.5%)	869,489 (48.7%)
seguro de gastos médicos?	904,683	463,523	441,160
Sí	570,425 (63.1%)	322,338 (69.5%)	248,087 (56.2%)
No	93,329 (10.3%)	58,405 (12.6%)	34,924 (7.9%)
No lo ha utilizado	240,929 (26.6%)	82,780 (17.9%)	158,149 (35.8%)
seguro de auto?	1,019,781	329,063	690,718
Sí	643,307 (63.1%)	221,562 (67.3%)	421,745 (61.1%)
No	64,518 (6.3%)	16,980 (5.2%)	47,538 (6.9%)
No lo ha utilizado	311,956 (30.6%)	90,521 (27.5%)	221,435 (32.1%)
seguro personal contra accidentes	320,108	121,858	198,250
Sí	219,588 (68.6%)	101,543 (83.3%)	118,045 (59.5%)
No	14,647 (4.6%)	0* (0.0%)*	14,647 (7.4%)
No lo ha utilizado	85,873 (26.8%)	20,315 (16.7%)	65,558 (33.1%)
seguro de casa?	179,816	58,955	120,861
Sí	83,639 (46.5%)	25,166 (42.7%)	58,473 (48.4%)
No	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No lo ha utilizado	96,177 (53.5%)	33,789 (57.3%)	62,388 (51.6%)

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 8.11

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido del (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	1,318,992	739,322	579,670
seguro de vida?	502,458	301,027	201,431
No cumplieron las condiciones pactadas	125,241 (24.9%)	75,061 (24.9%)	50,180 (24.9%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	26,307 (5.2%)	14,730 (4.9%)	11,577 (5.7%)
Le atendieron mal	5,702 (1.1%)	3,386 (1.1%)	2,316 (1.1%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	12,338 (2.5%)	5,615 (1.9%)	6,723 (3.3%)
No le explicaron bien	222,505 (44.3%)	146,160 (48.6%)	76,345 (37.9%)
Es muy caro	43,558 (8.7%)	17,180 (5.7%)	26,378 (13.1%)
Otro	66,807 (13.3%)	38,895 (12.9%)	27,912 (13.9%)
seguro de gastos médicos?	354,447	217,770	136,677
No cumplieron las condiciones pactadas	82,582 (23.3%)	57,272 (26.3%)	25,310 (18.5%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	100,624 (28.4%)	70,825 (32.5%)	29,799 (21.8%)
Le atendieron mal	54,279 (15.3%)	53,529 (24.6%)	750 (0.5%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	14,187 (4.0%)	5,886 (2.7%)	8,301 (6.1%)
No le explicaron bien	16,175 (4.6%)	3,751 (1.7%)	12,424 (9.1%)
Es muy caro	43,418 (12.2%)	15,264 (7.0%)	28,154 (20.6%)
Otro	43,182 (12.2%)	11,243 (5.2%)	31,939 (23.4%)
seguro de auto?	398,337	183,167	215,170
No cumplieron las condiciones pactadas	197,169 (49.5%)	118,847 (64.9%)	78,322 (36.4%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	99,276 (24.9%)	40,833 (22.3%)	58,443 (27.2%)
Le atendieron mal	6,663 (1.7%)	2,882 (1.6%)	3,781 (1.8%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	19,784 (5.0%)	5,672 (3.1%)	14,112 (6.6%)
No le explicaron bien	34,098 (8.6%)	8,255 (4.5%)	25,843 (12.0%)
Es muy caro	33,415 (8.4%)	3,035 (1.7%)	30,380 (14.1%)
Otro	7,932 (2.0%)	3,643 (2.0%)	4,289 (2.0%)
seguro personal contra accidentes	114,802	43,476	71,326
No cumplieron las condiciones pactadas	61,834 (53.9%)	34,663 (79.7%)	27,171 (38.1%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	4,956 (4.3%)	4,956 (11.4%)	0* (0.0%)*
Le atendieron mal	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	31,895 (27.8%)*	0* (0.0%)*	31,895 (44.7%)*
Es muy caro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	16,117 (14.0%)*	3,857 (8.9%)	12,260 (17.2%)
seguro de casa?	43,466	11,896	31,570
No cumplieron las condiciones pactadas	15,024 (34.6%)	0* (0.0%)*	15,024 (47.6%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	1,698 (3.9%)	1,698 (14.3%)	0* (0.0%)*
Le atendieron mal	14,608 (33.6%)	0* (0.0%)*	14,608 (46.3%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	729 (1.7%)	729 (6.1%)	0* (0.0%)*
Es muy caro	1,938 (4.5%)	0* (0.0%)*	1,938 (6.1%)
Otro	9,469 (21.8%)*	9,469 (79.6%)	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 8.11 (continúa)

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido del (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	1,017,938	582,204	435,734
seguro de vida?	339,551	209,753	129,798
No cumplieron las condiciones pactadas	72,640 (21.4%)	44,800 (21.4%)	27,840 (21.4%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	26,307 (7.7%)	14,730 (7.0%)	11,577 (8.9%)
Le atendieron mal	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	12,338 (3.6%)	5,615 (2.7%)	6,723 (5.2%)
No le explicaron bien	145,244 (42.8%)	94,492 (45.0%)	50,752 (39.1%)
Es muy caro	24,003 (7.1%)	17,180 (8.2%)	6,823 (5.3%)
Otro	59,019 (17.4%)	32,936 (15.7%)	26,083 (20.1%)
seguro de gastos médicos?	261,118	159,365	101,753
No cumplieron las condiciones pactadas	55,048 (21.1%)	39,658 (24.9%)	15,390 (15.1%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	84,563 (32.4%)	54,764 (34.4%)	29,799 (29.3%)
Le atendieron mal	30,484 (11.7%)	29,734 (18.7%)	750 (0.7%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	14,187 (5.4%)	5,886 (3.7%)	8,301 (8.2%)
No le explicaron bien	12,711 (4.9%)	2,816 (1.8%)	9,895 (9.7%)
Es muy caro	24,136 (9.2%)	15,264 (9.6%)	8,872 (8.7%)
Otro	39,989 (15.3%)	11,243 (7.1%)	28,746 (28.3%)
seguro de auto?	333,819	166,187	167,632
No cumplieron las condiciones pactadas	172,098 (51.6%)	108,518 (65.3%)	63,580 (37.9%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	80,102 (24.0%)	34,182 (20.6%)	45,920 (27.4%)
Le atendieron mal	6,663 (2.0%)	2,882 (1.7%)	3,781 (2.3%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	5,672 (1.7%)	5,672 (3.4%)	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	27,937 (8.4%)	8,255 (5.0%)	19,682 (11.7%)
Es muy caro	33,415 (10.0%)	3,035 (1.8%)	30,380 (18.1%)
Otro	7,932 (2.4%)	3,643 (2.2%)	4,289 (2.6%)
seguro personal contra accidentes	100,155	43,476	56,679
No cumplieron las condiciones pactadas	58,769 (58.7%)	34,663 (79.7%)	24,106 (42.5%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	4,956 (4.9%)	4,956 (11.4%)	0* (0.0%)*
Le atendieron mal	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	20,313 (20.3%)	0* (0.0%)*	20,313 (35.8%)
Es muy caro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	16,117 (16.1%)	3,857 (8.9%)	12,260 (21.6%)
seguro de casa?	43,466	11,896	31,570
No cumplieron las condiciones pactadas	15,024 (34.6%)	0* (0.0%)*	15,024 (47.6%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	1,698 (3.9%)	1,698 (14.3%)	0* (0.0%)*
Le atendieron mal	14,608 (33.6%)	0* (0.0%)*	14,608 (46.3%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	729 (1.7%)	729 (6.1%)	0* (0.0%)*
Es muy caro	1,938 (4.5%)	0* (0.0%)*	1,938 (6.1%)
Otro	9,469 (21.8%)	9,469 (79.6%)	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 8.11 (continúa)

¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido del (RESPUESTA EN 8.6) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	301,054	157,118	143,936
seguro de vida?	162,907	91,274	71,633
No cumplieron las condiciones pactadas	52,601 (32.3%)	30,261 (33.2%)	22,340 (31.2%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Le atendieron mal	5,702 (3.5%)	3,386 (3.7%)	2,316 (3.2%)
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	77,261 (47.4%)	51,668 (56.6%)	25,593 (35.7%)
Es muy caro	19,555 (12.0%)	0* (0.0%)*	19,555 (27.3%)
Otro	7,788 (4.8%)	5,959 (6.5%)	1,829 (2.6%)
seguro de gastos médicos?	93,329	58,405	34,924
No cumplieron las condiciones pactadas	27,534 (29.5%)	17,614 (30.2%)	9,920 (28.4%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	16,061 (17.2%)	16,061 (27.5%)	0* (0.0%)*
Le atendieron mal	23,795 (25.5%)	23,795 (40.7%)	0* (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	3,464 (3.7%)	935 (1.6%)	2,529 (7.2%)
Es muy caro	19,282 (20.7%)	0* (0.0%)*	19,282 (55.2%)
Otro	3,193 (3.4%)	0* (0.0%)*	3,193 (9.1%)
seguro de auto?	64,518	16,980	47,538
No cumplieron las condiciones pactadas	25,071 (38.9%)	10,329 (60.8%)	14,742 (31.0%)
Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación	19,174 (29.7%)	6,651 (39.2%)	12,523 (26.3%)
Le atendieron mal	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le reembolsaron el dinero que esperaba	14,112 (21.9%)	0* (0.0%)*	14,112 (29.7%)
No le explicaron bien	6,161 (9.5%)	0* (0.0%)*	6,161 (13.0%)
Es muy caro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
seguro personal contra accidentes	14,647	NA	14,647
No cumplieron las condiciones pactadas	3,065 (20.9%)	0* (0.0%)*	3,065 (20.9%)
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	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	11,582 (79.1%)	0* (0.0%)*	11,582 (79.1%)
Es muy caro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Otro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
seguro de casa?	NA	NA	NA
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	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No le explicaron bien	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Es muy caro	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
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.

NA: No aplica.

Pregunta 8.12

Del (los) seguro(s) que contrató directamente, ¿usted lo(s) compró en...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,385,126	3,907,793	5,477,333
una aseguradora o agente de seguros (teléfono o internet)?	5,628,081 (60.0%)	2,223,776 (56.9%)	3,404,305 (62.2%)
un banco (por teléfono, internet o sucursal)?	2,386,868 (25.4%)	987,090 (25.3%)	1,399,778 (25.6%)
una tienda departamental?	941,061 (10.0%)	534,927 (13.7%)	406,134 (7.4%)
concesionaria automotriz?	774,893 (8.3%)	343,303 (8.8%)	431,590 (7.9%)
Otro	208,051 (2.2%)	101,140 (2.6%)	106,911 (2.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	7,478,159	3,125,654	4,352,505
una aseguradora o agente de seguros (teléfono o internet)?	4,821,671 (64.5%)	1,956,694 (62.6%)	2,864,977 (65.8%)
un banco (por teléfono, internet o sucursal)?	1,727,554 (23.1%)	700,441 (22.4%)	1,027,113 (23.6%)
una tienda departamental?	558,929 (7.5%)	343,736 (11.0%)	215,193 (4.9%)
concesionaria automotriz?	701,956 (9.4%)	311,969 (10.0%)	389,987 (9.0%)
Otro	125,478 (1.7%)	52,211 (1.7%)	73,267 (1.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,906,967	782,139	1,124,828
una aseguradora o agente de seguros (teléfono o internet)?	806,410 (42.3%)	267,082 (34.1%)	539,328 (47.9%)
un banco (por teléfono, internet o sucursal)?	659,314 (34.6%)	286,649 (36.6%)	372,665 (33.1%)
una tienda departamental?	382,132 (20.0%)	191,191 (24.4%)	190,941 (17.0%)
concesionaria automotriz?	72,937 (3.8%)	31,334 (4.0%)	41,603 (3.7%)
Otro	82,573 (4.3%)	48,929 (6.3%)	33,644 (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 8.13

Antes de contratar su (último) seguro, ¿usted lo comparó con otros seguros, en otras aseguradoras o instituciones financieras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,385,126	3,907,793	5,477,333
Sí	4,548,820 (48.5%)	1,651,341 (42.3%)	2,897,479 (52.9%)
No	4,836,306 (51.5%)	2,256,452 (57.7%)	2,579,854 (47.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	7,478,159	3,125,654	4,352,505
Sí	3,955,929 (52.9%)	1,472,681 (47.1%)	2,483,248 (57.1%)
No	3,522,230 (47.1%)	1,652,973 (52.9%)	1,869,257 (42.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,906,967	782,139	1,124,828
Sí	592,891 (31.1%)	178,660 (22.8%)	414,231 (36.8%)
No	1,314,076 (68.9%)	603,479 (77.2%)	710,597 (63.2%)

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 8.14

Para comparar su seguro, ¿utilizó...

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	4,548,820		1,651,341		2,897,479	
información proporcionada por la aseguradora o institución financiera(sucursales, agentes, portal de internet del banco o institución, etcétera)?	3,885,805	(85.4%)	1,425,943	(86.4%)	2,459,862	(84.9%)
recomendaciones de amigos o conocidos?	1,955,462	(43.0%)	788,775	(47.8%)	1,166,687	(40.3%)
sitios o páginas de instituciones como Condusef, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras?	946,329	(20.8%)	313,555	(19.0%)	632,774	(21.8%)
anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras?	698,950	(15.4%)	290,752	(17.6%)	408,198	(14.1%)
recomendaciones de especialistas o analistas?	469,940	(10.3%)	163,820	(9.9%)	306,120	(10.6%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	3,955,929		1,472,681		2,483,248	
información proporcionada por la aseguradora o institución financiera(sucursales, agentes, portal de internet del banco o institución, etcétera)?	3,399,635	(85.9%)	1,277,926	(86.8%)	2,121,709	(85.4%)
recomendaciones de amigos o conocidos?	1,646,116	(41.6%)	701,549	(47.6%)	944,567	(38.0%)
sitios o páginas de instituciones como Condusef, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras?	873,344	(22.1%)	297,423	(20.2%)	575,921	(23.2%)
anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras?	596,578	(15.1%)	281,455	(19.1%)	315,123	(12.7%)
recomendaciones de especialistas o analistas?	376,748	(9.5%)	145,031	(9.8%)	231,717	(9.3%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	592,891		178,660		414,231	
información proporcionada por la aseguradora o institución financiera(sucursales, agentes, portal de internet del banco o institución, etcétera)?	486,170	(82.0%)	148,017	(82.8%)	338,153	(81.6%)
recomendaciones de amigos o conocidos?	309,346	(52.2%)	87,226	(48.8%)	222,120	(53.6%)
sitios o páginas de instituciones como Condusef, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras?	72,985	(12.3%)	16,132	(9.0%)	56,853	(13.7%)
anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras?	102,372	(17.3%)	9,297	(5.2%)	93,075	(22.5%)
recomendaciones de especialistas o analistas?	93,192	(15.7%)	18,789	(10.5%)	74,403	(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%.

Cuenta de ahorro para el retiro

Las cuentas de ahorro para el retiro promueven un sistema de pensiones justo, equitativo y viable financieramente y fomentan la participación activa del trabajador, asegurando la propiedad y el control sobre sus ahorros, permitiendo la libre elección de la Administradora de Fondos para el Retiro (Afore) que maneje los recursos de su cuenta individual.

Los objetivos de esta sección son:

- Conocer cuántas personas tienen una cuenta de ahorro para el retiro.
- De los adultos que tienen una cuenta de ahorro para el retiro, saber en cuál Afore la tienen registrada y si realizan aportaciones voluntarias o por qué no hacen depósitos a su cuenta, si ese es el caso.
- Para medir la calidad proporcionada por las Afores se indaga si los usuarios reciben sus estados de cuenta, si están satisfechos con la atención recibida o las razones para no estarlo.
- Para aquellas personas que no son usuarias de este servicio, se requiere conocer las posibles barreras que enfrentan para adquirir este producto.
- También se cuestiona sobre cómo piensan los adultos para cubrir los gastos asociados a su vejez.



Pregunta 9.1

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	31,272,049 (39.5%)	12,891,475 (31.0%)	18,380,574 (49.0%)
No	44,006,409 (55.6%)	26,910,689 (64.8%)	17,095,720 (45.5%)
No sabe	3,818,513 (4.8%)	1,749,268 (4.2%)	2,069,245 (5.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	24,428,983 (47.4%)	10,585,009 (39.1%)	13,843,974 (56.7%)
No	24,568,437 (47.7%)	15,251,580 (56.3%)	9,316,857 (38.1%)
No sabe	2,492,826 (4.8%)	1,231,807 (4.6%)	1,261,019 (5.2%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	6,843,066 (24.8%)	2,306,466 (15.9%)	4,536,600 (34.6%)
No	19,437,972 (70.4%)	11,659,109 (80.5%)	7,778,863 (59.3%)
No sabe	1,325,687 (4.8%)	517,461 (3.6%)	808,226 (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 9.1 (por regiones)

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Sí	5,973,583 (58.4%)	2,645,353 (50.6%)	3,328,230 (66.5%)
No	3,770,334 (36.8%)	2,357,468 (45.1%)	1,412,866 (28.2%)
No sabe	489,556 (4.8%)	228,287 (4.4%)	261,269 (5.2%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Sí	4,865,262 (51.4%)	1,870,081 (38.6%)	2,995,181 (64.7%)
No	4,178,057 (44.1%)	2,769,121 (57.2%)	1,408,936 (30.5%)
No sabe	423,324 (4.5%)	201,348 (4.2%)	221,976 (4.8%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Sí	5,954,082 (36.9%)	2,494,410 (29.3%)	3,459,672 (45.6%)
No	9,565,831 (59.4%)	5,762,615 (67.6%)	3,803,216 (50.1%)
No sabe	595,929 (3.7%)	264,571 (3.1%)	331,358 (4.4%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Sí	2,876,091 (47.0%)	1,416,382 (44.3%)	1,459,709 (50.0%)
No	2,941,335 (48.1%)	1,631,666 (51.0%)	1,309,669 (44.9%)
No sabe	302,663 (4.9%)	152,591 (4.8%)	150,072 (5.1%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Sí	7,982,235 (32.5%)	3,134,631 (23.9%)	4,847,604 (42.3%)
No	15,230,538 (62.0%)	9,371,471 (71.5%)	5,859,067 (51.1%)
No sabe	1,362,869 (5.5%)	595,995 (4.5%)	766,874 (6.7%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Sí	3,620,796 (28.8%)	1,330,618 (20.0%)	2,290,178 (38.6%)
No	8,320,314 (66.1%)	5,018,348 (75.4%)	3,301,966 (55.7%)
No sabe	644,172 (5.1%)	306,476 (4.6%)	337,696 (5.7%)

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 9.2

¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	44,006,409	26,910,689	17,095,720
No trabaja o nunca ha trabajado	20,177,917 (45.9%)	15,585,013 (57.9%)	4,592,904 (26.9%)
No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro	4,708,979 (10.7%)	2,509,631 (9.3%)	2,199,348 (12.9%)
No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar	3,166,690 (7.2%)	1,556,708 (5.8%)	1,609,982 (9.4%)
No sabe cómo tramitarla	4,387,577 (10.0%)	2,163,240 (8.0%)	2,224,337 (13.0%)
No le interesa o piensa que no le conviene	3,484,359 (7.9%)	1,543,520 (5.7%)	1,940,839 (11.4%)
Las Afores le dan desconfianza	702,917 (1.6%)	326,745 (1.2%)	376,172 (2.2%)
Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)	2,120,535 (4.8%)	885,661 (3.3%)	1,234,874 (7.2%)
Otro	5,257,435 (11.9%)	2,340,171 (8.7%)	2,917,264 (17.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,568,437	15,251,580	9,316,857
No trabaja o nunca ha trabajado	11,008,804 (44.8%)	8,406,869 (55.1%)	2,601,935 (27.9%)
No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro	1,559,059 (6.3%)	879,269 (5.8%)	679,790 (7.3%)
No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar	1,721,964 (7.0%)	915,568 (6.0%)	806,396 (8.7%)
No sabe cómo tramitarla	2,595,315 (10.6%)	1,424,028 (9.3%)	1,171,287 (12.6%)
No le interesa o piensa que no le conviene	2,054,022 (8.4%)	1,044,915 (6.9%)	1,009,107 (10.8%)
Las Afores le dan desconfianza	523,892 (2.1%)	256,495 (1.7%)	267,397 (2.9%)
Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)	1,668,532 (6.8%)	752,358 (4.9%)	916,174 (9.8%)
Otro	3,436,849 (14.0%)	1,572,078 (10.3%)	1,864,771 (20.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	19,437,972	11,659,109	7,778,863
No trabaja o nunca ha trabajado	9,169,113 (47.2%)	7,178,144 (61.6%)	1,990,969 (25.6%)
No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro	3,149,920 (16.2%)	1,630,362 (14.0%)	1,519,558 (19.5%)
No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar	1,444,726 (7.4%)	641,140 (5.5%)	803,586 (10.3%)
No sabe cómo tramitarla	1,792,262 (9.2%)	739,212 (6.3%)	1,053,050 (13.5%)
No le interesa o piensa que no le conviene	1,430,337 (7.4%)	498,605 (4.3%)	931,732 (12.0%)
Las Afores le dan desconfianza	179,025 (0.9%)	70,250 (0.6%)	108,775 (1.4%)
Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)	452,003 (2.3%)	133,303 (1.1%)	318,700 (4.1%)
Otro	1,820,586 (9.4%)	768,093 (6.6%)	1,052,493 (13.5%)

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%.

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,272,049	12,891,475	18,380,574
Sí sabe	25,107,304 (80.3%)	10,029,955 (77.8%)	15,077,349 (82.0%)
No sabe	6,164,745 (19.7%)	2,861,520 (22.2%)	3,303,225 (18.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,428,983	10,585,009	13,843,974
Sí sabe	19,909,532 (81.5%)	8,409,934 (79.5%)	11,499,598 (83.1%)
No sabe	4,519,451 (18.5%)	2,175,075 (20.5%)	2,344,376 (16.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,843,066	2,306,466	4,536,600
Sí sabe	5,197,772 (76.0%)	1,620,021 (70.2%)	3,577,751 (78.9%)
No sabe	1,645,294 (24.0%)	686,445 (29.8%)	958,849 (21.1%)

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 9.3

¿En qué Afore se encuentra registrado(a)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,272,049	12,891,475	18,380,574
XXI Banorte	4,889,163 (15.6%)	1,937,084 (15.0%)	2,952,079 (16.1%)
CitiBanamex	5,313,293 (17.0%)	2,274,248 (17.6%)	3,039,045 (16.5%)
Coppel	5,230,444 (16.7%)	1,983,434 (15.4%)	3,247,010 (17.7%)
SURA	2,083,007 (6.7%)	650,604 (5.0%)	1,432,403 (7.8%)
Profuturo GNP	1,874,184 (6.0%)	764,960 (5.9%)	1,109,224 (6.0%)
Principal	711,819 (2.3%)	251,900 (2.0%)	459,919 (2.5%)
Invercap	1,351,255 (4.3%)	407,583 (3.2%)	943,672 (5.1%)
PensionISSSTE	1,147,398 (3.7%)	611,449 (4.7%)	535,949 (2.9%)
Azteca	1,317,654 (4.2%)	584,484 (4.5%)	733,170 (4.0%)
Inbursa	600,281 (1.9%)	285,949 (2.2%)	314,332 (1.7%)
Metlife	275,018 (0.9%)	116,964 (0.9%)	158,054 (0.9%)
Otro	313,788 (1.0%)	161,296 (1.3%)	152,492 (0.8%)
No sabe	6,164,745 (19.7%)	2,861,520 (22.2%)	3,303,225 (18.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	24,428,983	10,585,009	13,843,974
XXI Banorte	4,251,829 (17.4%)	1,783,155 (16.8%)	2,468,674 (17.8%)
CitiBanamex	4,179,677 (17.1%)	1,885,424 (17.8%)	2,294,253 (16.6%)
Coppel	3,466,438 (14.2%)	1,435,168 (13.6%)	2,031,270 (14.7%)
SURA	1,864,347 (7.6%)	564,131 (5.3%)	1,300,216 (9.4%)
Profuturo GNP	1,670,007 (6.8%)	726,374 (6.9%)	943,633 (6.8%)
Principal	609,251 (2.5%)	239,336 (2.3%)	369,915 (2.7%)
Invercap	1,137,208 (4.7%)	372,985 (3.5%)	764,223 (5.5%)
PensionISSSTE	888,533 (3.6%)	507,284 (4.8%)	381,249 (2.8%)
Azteca	904,629 (3.7%)	467,095 (4.4%)	437,534 (3.2%)
Inbursa	477,208 (2.0%)	213,216 (2.0%)	263,992 (1.9%)
Metlife	261,152 (1.1%)	111,722 (1.1%)	149,430 (1.1%)
Otro	199,253 (0.8%)	104,044 (1.0%)	95,209 (0.7%)
No sabe	4,519,451 (18.5%)	2,175,075 (20.5%)	2,344,376 (16.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,843,066	2,306,466	4,536,600
XXI Banorte	637,334 (9.3%)	153,929 (6.7%)	483,405 (10.7%)
CitiBanamex	1,133,616 (16.6%)	388,824 (16.9%)	744,792 (16.4%)
Coppel	1,764,006 (25.8%)	548,266 (23.8%)	1,215,740 (26.8%)
SURA	218,660 (3.2%)	86,473 (3.7%)	132,187 (2.9%)
Profuturo GNP	204,177 (3.0%)	38,586 (1.7%)	165,591 (3.7%)
Principal	102,568 (1.5%)	12,564 (0.5%)	90,004 (2.0%)
Invercap	214,047 (3.1%)	34,598 (1.5%)	179,449 (4.0%)
PensionISSSTE	258,865 (3.8%)	104,165 (4.5%)	154,700 (3.4%)
Azteca	413,025 (6.0%)	117,389 (5.1%)	295,636 (6.5%)
Inbursa	123,073 (1.8%)	72,733 (3.2%)	50,340 (1.1%)
Metlife	13,866 (0.2%)	5,242 (0.2%)	8,624 (0.2%)
Otro	114,535 (1.7%)	57,252 (2.5%)	57,283 (1.3%)
No sabe	1,645,294 (24.0%)	686,445 (29.8%)	958,849 (21.1%)

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 9.4

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	25,107,304	10,029,955	15,077,349
Sí	1,218,059 (4.9%)	416,159 (4.1%)	801,900 (5.3%)
No	23,889,245 (95.1%)	9,613,796 (95.9%)	14,275,449 (94.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,909,532	8,409,934	11,499,598
Sí	973,216 (4.9%)	350,693 (4.2%)	622,523 (5.4%)
No	18,936,316 (95.1%)	8,059,241 (95.8%)	10,877,075 (94.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,197,772	1,620,021	3,577,751
Sí	244,843 (4.7%)	65,466 (4.0%)	179,377 (5.0%)
No	4,952,929 (95.3%)	1,554,555 (96.0%)	3,398,374 (95.0%)

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 9.5

¿Cuál es la razón principal por la que no hace aportaciones voluntaria?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	23,889,245	9,613,796	14,275,449
No le queda dinero para ahorrar	10,767,928 (45.1%)	4,404,701 (45.8%)	6,363,227 (44.6%)
No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo	3,372,710 (14.1%)	1,465,593 (15.2%)	1,907,117 (13.4%)
Ahorra de otra forma	2,354,761 (9.9%)	988,647 (10.3%)	1,366,114 (9.6%)
Desconoce las ventajas	3,692,594 (15.5%)	1,342,499 (14.0%)	2,350,095 (16.5%)
No confía en las Afores	2,177,568 (9.1%)	731,471 (7.6%)	1,446,097 (10.1%)
Otro	1,523,684 (6.4%)	680,885 (7.1%)	842,799 (5.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,936,316	8,059,241	10,877,075
No le queda dinero para ahorrar	8,443,311 (44.6%)	3,607,663 (44.8%)	4,835,648 (44.5%)
No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo	2,459,320 (13.0%)	1,197,785 (14.9%)	1,261,535 (11.6%)
Ahorra de otra forma	2,126,016 (11.2%)	915,456 (11.4%)	1,210,560 (11.1%)
Desconoce las ventajas	2,939,083 (15.5%)	1,135,698 (14.1%)	1,803,385 (16.6%)
No confía en las Afores	1,786,464 (9.4%)	635,277 (7.9%)	1,151,187 (10.6%)
Otro	1,182,122 (6.2%)	567,362 (7.0%)	614,760 (5.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	4,952,929	1,554,555	3,398,374
No le queda dinero para ahorrar	2,324,617 (46.9%)	797,038 (51.3%)	1,527,579 (45.0%)
No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo	913,390 (18.4%)	267,808 (17.2%)	645,582 (19.0%)
Ahorra de otra forma	228,745 (4.6%)	73,191 (4.7%)	155,554 (4.6%)
Desconoce las ventajas	753,511 (15.2%)	206,801 (13.3%)	546,710 (16.1%)
No confía en las Afores	391,104 (7.9%)	96,194 (6.2%)	294,910 (8.7%)
Otro	341,562 (6.9%)	113,523 (7.3%)	228,039 (6.7%)

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 9.6

¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	25,107,304	10,029,955	15,077,349
Sí	15,022,417 (59.8%)	5,834,942 (58.2%)	9,187,475 (60.9%)
No	10,084,887 (40.2%)	4,195,013 (41.8%)	5,889,874 (39.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,909,532	8,409,934	11,499,598
Sí	12,871,096 (64.6%)	5,138,401 (61.1%)	7,732,695 (67.2%)
No	7,038,436 (35.4%)	3,271,533 (38.9%)	3,766,903 (32.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,197,772	1,620,021	3,577,751
Sí	2,151,321 (41.4%)	696,541 (43.0%)	1,454,780 (40.7%)
No	3,046,451 (58.6%)	923,480 (57.0%)	2,122,971 (59.3%)

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 9.7

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	25,107,304	10,029,955	15,077,349
Sí	14,157,268 (56.4%)	5,494,092 (54.8%)	8,663,176 (57.5%)
No	5,562,068 (22.2%)	2,227,471 (22.2%)	3,334,597 (22.1%)
No lo ha utilizado	5,387,968 (21.5%)	2,308,392 (23.0%)	3,079,576 (20.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	19,909,532	8,409,934	11,499,598
Sí	11,392,142 (57.2%)	4,603,884 (54.7%)	6,788,258 (59.0%)
No	4,288,068 (21.5%)	1,878,741 (22.3%)	2,409,327 (21.0%)
No lo ha utilizado	4,229,322 (21.2%)	1,927,309 (22.9%)	2,302,013 (20.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	5,197,772	1,620,021	3,577,751
Sí	2,765,126 (53.2%)	890,208 (55.0%)	1,874,918 (52.4%)
No	1,274,000 (24.5%)	348,730 (21.5%)	925,270 (25.9%)
No lo ha utilizado	1,158,646 (22.3%)	381,083 (23.5%)	777,563 (21.7%)

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 9.8

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,562,068	2,227,471	3,334,597
No lo atendieron	163,732 (2.9%)	49,868 (2.2%)	113,864 (3.4%)
Esperó mucho tiempo para ser atendido	188,742 (3.4%)	99,364 (4.5%)	89,378 (2.7%)
No le dieron la información que necesitaba	1,246,652 (22.4%)	503,209 (22.6%)	743,443 (22.3%)
No ha podido concluir su trámite	142,803 (2.6%)	52,886 (2.4%)	89,917 (2.7%)
Lo(a) trataron mal	103,487 (1.9%)	24,480 (1.1%)	79,007 (2.4%)
Bajos rendimientos o altas comisiones	764,633 (13.7%)	310,367 (13.9%)	454,266 (13.6%)
Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	149,097 (2.7%)	64,616 (2.9%)	84,481 (2.5%)
No recibe los estados de cuenta	2,665,397 (47.9%)	1,054,784 (47.4%)	1,610,613 (48.3%)
Otro	137,525 (2.5%)	67,897 (3.0%)	69,628 (2.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,288,068	1,878,741	2,409,327
No lo atendieron	128,437 (3.0%)	41,742 (2.2%)	86,695 (3.6%)
Esperó mucho tiempo para ser atendido	168,328 (3.9%)	92,836 (4.9%)	75,492 (3.1%)
No le dieron la información que necesitaba	1,017,022 (23.7%)	447,083 (23.8%)	569,939 (23.7%)
No ha podido concluir su trámite	100,397 (2.3%)	47,581 (2.5%)	52,816 (2.2%)
Lo(a) trataron mal	73,021 (1.7%)	19,883 (1.1%)	53,138 (2.2%)
Bajos rendimientos o altas comisiones	643,059 (15.0%)	293,371 (15.6%)	349,688 (14.5%)
Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	122,703 (2.9%)	60,286 (3.2%)	62,417 (2.6%)
No recibe los estados de cuenta	1,932,676 (45.1%)	816,734 (43.5%)	1,115,942 (46.3%)
Otro	102,425 (2.4%)	59,225 (3.2%)	43,200 (1.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	1,274,000	348,730	925,270
No lo atendieron	35,295 (2.8%)	8,126 (2.3%)	27,169 (2.9%)
Esperó mucho tiempo para ser atendido	20,414 (1.6%)	6,528 (1.9%)	13,886 (1.5%)
No le dieron la información que necesitaba	229,630 (18.0%)	56,126 (16.1%)	173,504 (18.8%)
No ha podido concluir su trámite	42,406 (3.3%)	5,305 (1.5%)	37,101 (4.0%)
Lo(a) trataron mal	30,466 (2.4%)	4,597 (1.3%)	25,869 (2.8%)
Bajos rendimientos o altas comisiones	121,574 (9.5%)	16,996 (4.9%)	104,578 (11.3%)
Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización	26,394 (2.1%)	4,330 (1.2%)	22,064 (2.4%)
No recibe los estados de cuenta	732,721 (57.5%)	238,050 (68.3%)	494,671 (53.5%)
Otro	35,100 (2.8%)	8,672 (2.5%)	26,428 (2.9%)

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 9.9

En su vejez, ¿piensa cubrir sus gastos con lo que reciba de...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	75,228,643	39,782,255	35,446,388
los apoyos del gobierno para adultos mayores?	35,831,963 (47.6%)	19,576,913 (49.2%)	16,255,050 (45.9%)
su pensión, jubilación, plan privado de retiro o Afore (IMSS, ISSSTE o de alguna institución financiera?)	35,656,530 (47.4%)	15,606,749 (39.2%)	20,049,781 (56.6%)
vender o rentar sus bienes o propiedades (vehículos, propiedades, ganado, etcétera)	26,568,016 (35.3%)	11,699,598 (29.4%)	14,868,418 (41.9%)
dinero que le den su pareja, esposo(a), sus hijos u otros familiares	42,586,302 (56.6%)	28,086,200 (70.6%)	14,500,102 (40.9%)
Otro	2,610,258 (3.5%)	1,007,102 (2.5%)	1,603,156 (4.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	49,051,943	26,022,884	23,029,059
los apoyos del gobierno para adultos mayores?	20,733,673 (42.3%)	11,332,150 (43.5%)	9,401,523 (40.8%)
su pensión, jubilación, plan privado de retiro o Afore (IMSS, ISSSTE o de alguna institución financiera?)	27,718,296 (56.5%)	12,575,124 (48.3%)	15,143,172 (65.8%)
vender o rentar sus bienes o propiedades (vehículos, propiedades, ganado, etcétera)	17,044,625 (34.7%)	7,728,145 (29.7%)	9,316,480 (40.5%)
dinero que le den su pareja, esposo(a), sus hijos u otros familiares	25,743,458 (52.5%)	17,577,257 (67.5%)	8,166,201 (35.5%)
Otro	1,823,112 (3.7%)	727,110 (2.8%)	1,096,002 (4.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	26,176,700	13,759,371	12,417,329
los apoyos del gobierno para adultos mayores?	15,098,290 (57.7%)	8,244,763 (59.9%)	6,853,527 (55.2%)
su pensión, jubilación, plan privado de retiro o Afore (IMSS, ISSSTE o de alguna institución financiera?)	7,938,234 (30.3%)	3,031,625 (22.0%)	4,906,609 (39.5%)
vender o rentar sus bienes o propiedades (vehículos, propiedades, ganado, etcétera)	9,523,391 (36.4%)	3,971,453 (28.9%)	5,551,938 (44.7%)
dinero que le den su pareja, esposo(a), sus hijos u otros familiares	16,842,844 (64.3%)	10,508,943 (76.4%)	6,333,901 (51.0%)
Otro	787,146 (3.0%)	279,992 (2.0%)	507,154 (4.1%)

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%.

Población que piensa cubrir los gastos de su vejez con su pensión.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Solo con su pensión	8,841,292 (11.2%)	3,523,656 (8.5%)	5,317,636 (14.2%)
Con su pensión y algún otro medio	26,815,238 (33.9%)	12,083,093 (29.1%)	14,732,145 (39.2%)
No respondió opción de su pensión	43,440,441 (54.9%)	25,944,683 (62.4%)	17,495,758 (46.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Solo con su pensión	7,190,124 (14.0%)	2,897,451 (10.7%)	4,292,673 (17.6%)
Con su pensión y algún otro medio	20,528,172 (39.9%)	9,677,673 (35.8%)	10,850,499 (44.4%)
No respondió opción de su pensión	23,771,950 (46.2%)	14,493,272 (53.5%)	9,278,678 (38.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Solo con su pensión	1,651,168 (6.0%)	626,205 (4.3%)	1,024,963 (7.8%)
Con su pensión y algún otro medio	6,287,066 (22.8%)	2,405,420 (16.6%)	3,881,646 (29.6%)
No respondió opción de su pensión	19,668,491 (71.2%)	11,451,411 (79.1%)	8,217,080 (62.6%)

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 piensa cubrir los gastos de su vejez con dinero de algún familiar o con apoyos del gobierno.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Solo con dinero de algún familiar o apoyos del gobierno	23,918,740 (30.2%)	16,803,883 (40.4%)	7,114,857 (18.9%)
Con dinero de algún familiar o apoyos del gobierno y algún otro medio	31,723,369 (40.1%)	16,186,927 (39.0%)	15,536,442 (41.4%)
No respondió opción de dinero de algún familiar o apoyos del gobierno	23,454,862 (29.7%)	8,560,622 (20.6%)	14,894,240 (39.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Solo con dinero de algún familiar o apoyos del gobierno	12,712,055 (24.7%)	9,235,879 (34.1%)	3,476,176 (14.2%)
Con dinero de algún familiar o apoyos del gobierno y algún otro medio	21,289,493 (41.3%)	11,405,139 (42.1%)	9,884,354 (40.5%)
No respondió opción de dinero de algún familiar o apoyos del gobierno	17,488,698 (34.0%)	6,427,378 (23.7%)	11,061,320 (45.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Solo con dinero de algún familiar o apoyos del gobierno	11,206,685 (40.6%)	7,568,004 (52.3%)	3,638,681 (27.7%)
Con dinero de algún familiar o apoyos del gobierno y algún otro medio	10,433,876 (37.8%)	4,781,788 (33.0%)	5,652,088 (43.1%)
No respondió opción de dinero de algún familiar o apoyos del gobierno	5,966,164 (21.6%)	2,133,244 (14.7%)	3,832,920 (29.2%)

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%.

Uso de canales financieros



Las sucursales, cajeros automáticos y establecimientos comerciales que ofrecen operaciones financieras de algún banco, denominados corresponsales bancarios, conforman la infraestructura financiera del país, y mediante dichos canales la población puede acceder y usar sus cuentas de ahorro o crédito y hacer uso de los servicios que la institución financiera ofrece.

Los objetivos de esta sección son:

- Saber cuáles son los canales de acceso a los servicios financieros más utilizados y las operaciones que se realizan más frecuentemente.
- Conocer el tiempo y el dinero que gastan las personas en acudir a una sucursal, a un cajero o a un corresponsal bancario.
- Identificar los motivos por los que las personas no utilizan estos canales financieros.
- Indagar la percepción sobre el tiempo que las personas esperan para ser atendidos en una sucursal, y si sienten que fueron tratados de forma grosera o discriminatoria.



Población que usó en el último año algún canal financiero (sucursal, cajero automático o corresponsal).

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	54,965,750 (69.5%)	27,542,060 (66.3%)	27,423,690 (73.0%)
No	24,131,221 (30.5%)	14,009,372 (33.7%)	10,121,849 (27.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	39,815,725 (77.3%)	20,138,856 (74.4%)	19,676,869 (80.6%)
No	11,674,521 (22.7%)	6,929,540 (25.6%)	4,744,981 (19.4%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	15,150,025 (54.9%)	7,403,204 (51.1%)	7,746,821 (59.0%)
No	12,456,700 (45.1%)	7,079,832 (48.9%)	5,376,868 (41.0%)

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%.

(Por regiones)

Población que usó en el último año algún canal financiero (sucursal, cajero automático o corresponsal).

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Sí	8,427,233 (82.3%)	4,245,838 (81.2%)	4,181,395 (83.6%)
No	1,806,240 (17.7%)	985,270 (18.8%)	820,970 (16.4%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Sí	7,297,013 (77.1%)	3,573,224 (73.8%)	3,723,789 (80.5%)
No	2,169,630 (22.9%)	1,267,326 (26.2%)	902,304 (19.5%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Sí	10,813,960 (67.1%)	5,392,833 (63.3%)	5,421,127 (71.4%)
No	5,301,882 (32.9%)	3,128,763 (36.7%)	2,173,119 (28.6%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Sí	4,855,866 (79.3%)	2,557,176 (79.9%)	2,298,690 (78.7%)
No	1,264,223 (20.7%)	643,463 (20.1%)	620,760 (21.3%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Sí	15,819,163 (64.4%)	8,000,151 (61.1%)	7,819,012 (68.1%)
No	8,756,479 (35.6%)	5,101,946 (38.9%)	3,654,533 (31.9%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Sí	7,752,515 (61.6%)	3,772,838 (56.7%)	3,979,677 (67.1%)
No	4,832,767 (38.4%)	2,882,604 (43.3%)	1,950,163 (32.9%)

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 10.1

De abril de 2017 a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	34,070,883 (43.1%)	16,997,362 (40.9%)	17,073,521 (45.5%)
No	45,026,088 (56.9%)	24,554,070 (59.1%)	20,472,018 (54.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	25,046,920 (48.6%)	12,656,983 (46.8%)	12,389,937 (50.7%)
No	26,443,326 (51.4%)	14,411,413 (53.2%)	12,031,913 (49.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	9,023,963 (32.7%)	4,340,379 (30.0%)	4,683,584 (35.7%)
No	18,582,762 (67.3%)	10,142,657 (70.0%)	8,440,105 (64.3%)

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 10.2

¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado una sucursal?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	45,026,088	24,554,070	20,472,018
No tiene cuenta o tarjeta	22,638,288 (50.3%)	12,377,207 (50.4%)	10,261,081 (50.1%)
Ingresos insuficientes o variables	4,637,476 (10.3%)	2,748,819 (11.2%)	1,888,657 (9.2%)
Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	7,612,978 (16.9%)	3,615,150 (14.7%)	3,997,828 (19.5%)
Están muy lejos o no hay	1,476,871 (3.3%)	938,010 (3.8%)	538,861 (2.6%)
Son inseguros o le dan desconfianza	1,363,042 (3.0%)	682,076 (2.8%)	680,966 (3.3%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones financiera	2,185,700 (4.9%)	1,446,656 (5.9%)	739,044 (3.6%)
Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.)	596,433 (1.3%)	214,057 (0.9%)	382,376 (1.9%)
Otro	4,515,300 (10.0%)	2,532,095 (10.3%)	1,983,205 (9.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	26,443,326	14,411,413	12,031,913
No tiene cuenta o tarjeta	13,212,258 (50.0%)	7,558,298 (52.4%)	5,653,960 (47.0%)
Ingresos insuficientes o variables	2,369,128 (9.0%)	1,364,306 (9.5%)	1,004,822 (8.4%)
Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	5,531,975 (20.9%)	2,595,073 (18.0%)	2,936,902 (24.4%)
Están muy lejos o no hay	273,011 (1.0%)	172,872 (1.2%)	100,139 (0.8%)
Son inseguros o le dan desconfianza	828,209 (3.1%)	402,321 (2.8%)	425,888 (3.5%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones financiera	1,514,107 (5.7%)	1,011,099 (7.0%)	503,008 (4.2%)
Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.)	493,115 (1.9%)	168,746 (1.2%)	324,369 (2.7%)
Otro	2,221,523 (8.4%)	1,138,698 (7.9%)	1,082,825 (9.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	18,582,762	10,142,657	8,440,105
No tiene cuenta o tarjeta	9,426,030 (50.7%)	4,818,909 (47.5%)	4,607,121 (54.6%)
Ingresos insuficientes o variables	2,268,348 (12.2%)	1,384,513 (13.7%)	883,835 (10.5%)
Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	2,081,003 (11.2%)	1,020,077 (10.1%)	1,060,926 (12.6%)
Están muy lejos o no hay	1,203,860 (6.5%)	765,138 (7.5%)	438,722 (5.2%)
Son inseguros o le dan desconfianza	534,833 (2.9%)	279,755 (2.8%)	255,078 (3.0%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones financiera	671,593 (3.6%)	435,557 (4.3%)	236,036 (2.8%)
Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.)	103,318 (0.6%)	45,311 (0.4%)	58,007 (0.7%)
Otro	2,293,777 (12.3%)	1,393,397 (13.7%)	900,380 (10.7%)

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 10.3

¿Para qué utiliza la sucursal?

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	34,070,883		16,997,362		17,073,521	
Retiro de efectivo	17,259,015	(50.7%)	8,229,492	(48.4%)	9,029,523	(52.9%)
Depósitos	14,835,668	(43.5%)	7,048,706	(41.5%)	7,786,962	(45.6%)
Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)	5,963,258	(17.5%)	3,198,852	(18.8%)	2,764,406	(16.2%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos	4,021,355	(11.8%)	1,906,325	(11.2%)	2,115,030	(12.4%)
Cobro de cheques	1,502,000	(4.4%)	618,488	(3.6%)	883,512	(5.2%)
Trámites, aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, solicitud de estado de cuenta, etcétera).	6,365,872	(18.7%)	2,983,383	(17.6%)	3,382,489	(19.8%)
Otro	367,867	(1.1%)	203,856	(1.2%)	164,011	(1.0%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	25,046,920		12,656,983		12,389,937	
Retiro de efectivo	12,306,724	(49.1%)	5,812,941	(45.9%)	6,493,783	(52.4%)
Depósitos	11,476,811	(45.8%)	5,425,381	(42.9%)	6,051,430	(48.8%)
Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)	4,691,858	(18.7%)	2,606,616	(20.6%)	2,085,242	(16.8%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos	2,962,922	(11.8%)	1,394,696	(11.0%)	1,568,226	(12.7%)
Cobro de cheques	1,101,745	(4.4%)	390,164	(3.1%)	711,581	(5.7%)
Trámites, aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, solicitud de estado de cuenta, etcétera).	5,043,584	(20.1%)	2,557,148	(20.2%)	2,486,436	(20.1%)
Otro	276,971	(1.1%)	168,251	(1.3%)	108,720	(0.9%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	9,023,963		4,340,379		4,683,584	
Retiro de efectivo	4,952,291	(54.9%)	2,416,551	(55.7%)	2,535,740	(54.1%)
Depósitos	3,358,857	(37.2%)	1,623,325	(37.4%)	1,735,532	(37.1%)
Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)	1,271,400	(14.1%)	592,236	(13.6%)	679,164	(14.5%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos	1,058,433	(11.7%)	511,629	(11.8%)	546,804	(11.7%)
Cobro de cheques	400,255	(4.4%)	228,324	(5.3%)	171,931	(3.7%)
Trámites, aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, solicitud de estado de cuenta, etcétera).	1,322,288	(14.7%)	426,235	(9.8%)	896,053	(19.1%)
Otro	90,896	(1.0%)	35,605	(0.8%)	55,291	(1.2%)

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 10.4

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	34,070,883	16,997,362	17,073,521
Menos de 10 minutos	7,355,586 (21.6%)	3,436,838 (20.2%)	3,918,748 (23.0%)
De 10 a 30 minutos	21,859,983 (64.2%)	10,997,046 (64.7%)	10,862,937 (63.6%)
De 30 a 60 minutos	3,675,304 (10.8%)	2,062,004 (12.1%)	1,613,300 (9.4%)
Más de 1 hora	1,133,448 (3.3%)	471,950 (2.8%)	661,498 (3.9%)
No sabe	46,562 (0.1%)	29,524 (0.2%)	17,038 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,046,920	12,656,983	12,389,937
Menos de 10 minutos	6,502,784 (26.0%)	2,983,077 (23.6%)	3,519,707 (28.4%)
De 10 a 30 minutos	17,173,460 (68.6%)	8,889,544 (70.2%)	8,283,916 (66.9%)
De 30 a 60 minutos	1,180,342 (4.7%)	722,100 (5.7%)	458,242 (3.7%)
Más de 1 hora	180,154 (0.7%)	53,947 (0.4%)	126,207 (1.0%)
No sabe	10,180 (0.0%)	8,315 (0.1%)	1,865 (0.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,023,963	4,340,379	4,683,584
Menos de 10 minutos	852,802 (9.5%)	453,761 (10.5%)	399,041 (8.5%)
De 10 a 30 minutos	4,686,523 (51.9%)	2,107,502 (48.6%)	2,579,021 (55.1%)
De 30 a 60 minutos	2,494,962 (27.6%)	1,339,904 (30.9%)	1,155,058 (24.7%)
Más de 1 hora	953,294 (10.6%)	418,003 (9.6%)	535,291 (11.4%)
No sabe	36,382 (0.4%)	21,209 (0.5%)	15,173 (0.3%)

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 10.5

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	34,070,883	16,997,362	17,073,521
No gasta	9,920,708 (29.1%)	4,874,813 (28.7%)	5,045,895 (29.6%)
De 1 a 50 pesos	19,149,262 (56.2%)	9,808,573 (57.7%)	9,340,689 (54.7%)
De 51 a 100 pesos	3,382,520 (9.9%)	1,598,079 (9.4%)	1,784,441 (10.5%)
Más de 100 pesos	973,793 (2.9%)	386,184 (2.3%)	587,609 (3.4%)
No sabe	644,600 (1.9%)	329,713 (1.9%)	314,887 (1.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,046,920	12,656,983	12,389,937
No gasta	8,434,393 (33.7%)	4,121,490 (32.6%)	4,312,903 (34.8%)
De 1 a 50 pesos	15,091,701 (60.3%)	7,721,416 (61.0%)	7,370,285 (59.5%)
De 51 a 100 pesos	1,070,375 (4.3%)	546,483 (4.3%)	523,892 (4.2%)
Más de 100 pesos	100,054 (0.4%)	51,034 (0.4%)	49,020 (0.4%)
No sabe	350,397 (1.4%)	216,560 (1.7%)	133,837 (1.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,023,963	4,340,379	4,683,584
No gasta	1,486,315 (16.5%)	753,323 (17.4%)	732,992 (15.7%)
De 1 a 50 pesos	4,057,561 (45.0%)	2,087,157 (48.1%)	1,970,404 (42.1%)
De 51 a 100 pesos	2,312,145 (25.6%)	1,051,596 (24.2%)	1,260,549 (26.9%)
Más de 100 pesos	873,739 (9.7%)	335,150 (7.7%)	538,589 (11.5%)
No sabe	294,203 (3.3%)	113,153 (2.6%)	181,050 (3.9%)

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 10.6

La última vez que acudió a la sucursal, ¿cuánto tiempo esperó para ser atendido(a)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	34,070,883	16,997,362	17,073,521
Menos de 10 minutos	6,016,148 (17.7%)	2,849,316 (16.8%)	3,166,832 (18.5%)
De 10 a 30 minutos	22,439,682 (65.9%)	10,846,482 (63.8%)	11,593,200 (67.9%)
De 30 a 60 minutos	3,707,019 (10.9%)	2,125,613 (12.5%)	1,581,406 (9.3%)
Más de 1 hora	1,622,260 (4.8%)	1,035,043 (6.1%)	587,217 (3.4%)
No sabe	285,774 (0.8%)	140,908 (0.8%)	144,866 (0.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	25,046,920	12,656,983	12,389,937
Menos de 10 minutos	4,645,417 (18.5%)	2,211,675 (17.5%)	2,433,742 (19.6%)
De 10 a 30 minutos	16,719,365 (66.8%)	8,216,740 (64.9%)	8,502,625 (68.6%)
De 30 a 60 minutos	2,719,971 (10.9%)	1,616,099 (12.8%)	1,103,872 (8.9%)
Más de 1 hora	933,628 (3.7%)	595,538 (4.7%)	338,090 (2.7%)
No sabe	28,539 (0.1%)	16,931 (0.1%)	11,608 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	9,023,963	4,340,379	4,683,584
Menos de 10 minutos	1,370,731 (15.2%)	637,641 (14.7%)	733,090 (15.7%)
De 10 a 30 minutos	5,720,317 (63.4%)	2,629,742 (60.6%)	3,090,575 (66.0%)
De 30 a 60 minutos	987,048 (10.9%)	509,514 (11.7%)	477,534 (10.2%)
Más de 1 hora	688,632 (7.6%)	439,505 (10.1%)	249,127 (5.3%)
No sabe	257,235 (2.9%)	123,977 (2.9%)	133,258 (2.8%)

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 10.7

La última vez que usted fue a una sucursal, ¿considera que...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	25,743,865	12,140,748	13,603,117
el tiempo que esperó para ser atendido(a) fue adecuado?	24,819,384 (96.4%)	11,624,486 (95.7%)	13,194,898 (97.0%)
lo(a) trataron de forma grosera o discriminatoria?	1,321,494 (5.1%)	699,729 (5.8%)	621,765 (4.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	18,892,681	9,069,729	9,822,952
el tiempo que esperó para ser atendido(a) fue adecuado?	18,215,828 (96.4%)	8,709,748 (96.0%)	9,506,080 (96.8%)
lo(a) trataron de forma grosera o discriminatoria?	1,019,193 (5.4%)	527,741 (5.8%)	491,452 (5.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	6,851,184	3,071,019	3,780,165
el tiempo que esperó para ser atendido(a) fue adecuado?	6,603,556 (96.4%)	2,914,738 (94.9%)	3,688,818 (97.6%)
lo(a) trataron de forma grosera o discriminatoria?	302,301 (4.4%)	171,988 (5.6%)	130,313 (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 10.8

De abril de 2017 a la fecha, ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de una institución financiera?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	35,530,163 (44.9%)	17,095,213 (41.1%)	18,434,950 (49.1%)
No	43,566,808 (55.1%)	24,456,219 (58.9%)	19,110,589 (50.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	28,209,306 (54.8%)	13,969,523 (51.6%)	14,239,783 (58.3%)
No	23,280,940 (45.2%)	13,098,873 (48.4%)	10,182,067 (41.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	7,320,857 (26.5%)	3,125,690 (21.6%)	4,195,167 (32.0%)
No	20,285,868 (73.5%)	11,357,346 (78.4%)	8,928,522 (68.0%)

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 10.9

¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado los cajeros automáticos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	43,566,808	24,456,219	19,110,589
No tiene cuenta o tarjeta	26,063,548 (59.8%)	13,739,270 (56.2%)	12,324,278 (64.5%)
Ingresos insuficientes o variables	3,191,797 (7.3%)	1,787,322 (7.3%)	1,404,475 (7.3%)
No los conoce o no sabe usarlos	3,400,828 (7.8%)	2,426,336 (9.9%)	974,492 (5.1%)
Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etcétera)	4,720,211 (10.8%)	2,508,934 (10.3%)	2,211,277 (11.6%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	1,866,188 (4.3%)	1,334,894 (5.5%)	531,294 (2.8%)
Son inseguros o le dan desconfianza	1,189,804 (2.7%)	636,962 (2.6%)	552,842 (2.9%)
Están muy lejos o no hay	923,602 (2.1%)	614,783 (2.5%)	308,819 (1.6%)
Otro	2,210,830 (5.1%)	1,407,718 (5.8%)	803,112 (4.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,280,940	13,098,873	10,182,067
No tiene cuenta o tarjeta	15,024,733 (64.5%)	8,243,593 (62.9%)	6,781,140 (66.6%)
Ingresos insuficientes o variables	1,489,601 (6.4%)	817,455 (6.2%)	672,146 (6.6%)
No los conoce o no sabe usarlos	1,332,590 (5.7%)	998,495 (7.6%)	334,095 (3.3%)
Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etcétera)	2,401,859 (10.3%)	1,177,066 (9.0%)	1,224,793 (12.0%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	1,202,994 (5.2%)	903,834 (6.9%)	299,160 (2.9%)
Son inseguros o le dan desconfianza	831,530 (3.6%)	461,831 (3.5%)	369,699 (3.6%)
Están muy lejos o no hay	107,198 (0.5%)	62,458 (0.5%)	44,740 (0.4%)
Otro	890,435 (3.8%)	434,141 (3.3%)	456,294 (4.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	20,285,868	11,357,346	8,928,522
No tiene cuenta o tarjeta	11,038,815 (54.4%)	5,495,677 (48.4%)	5,543,138 (62.1%)
Ingresos insuficientes o variables	1,702,196 (8.4%)	969,867 (8.5%)	732,329 (8.2%)
No los conoce o no sabe usarlos	2,068,238 (10.2%)	1,427,841 (12.6%)	640,397 (7.2%)
Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etcétera)	2,318,352 (11.4%)	1,331,868 (11.7%)	986,484 (11.0%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	663,194 (3.3%)	431,060 (3.8%)	232,134 (2.6%)
Son inseguros o le dan desconfianza	358,274 (1.8%)	175,131 (1.5%)	183,143 (2.1%)
Están muy lejos o no hay	816,404 (4.0%)	552,325 (4.9%)	264,079 (3.0%)
Otro	1,320,395 (6.5%)	973,577 (8.6%)	346,818 (3.9%)

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 10.10

¿Para qué utiliza los cajeros automáticos?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	35,530,163	17,095,213	18,434,950
Retiro de efectivo	33,634,519 (94.7%)	15,959,118 (93.4%)	17,675,401 (95.9%)
Consulta de saldos	10,564,791 (29.7%)	4,729,250 (27.7%)	5,835,541 (31.7%)
Compra de tiempo aire	885,970 (2.5%)	385,033 (2.3%)	500,937 (2.7%)
Depósitos	3,342,278 (9.4%)	1,629,979 (9.5%)	1,712,299 (9.3%)
Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)	1,720,002 (4.8%)	871,501 (5.1%)	848,501 (4.6%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	644,231 (1.8%)	298,729 (1.7%)	345,502 (1.9%)
Disposición de créditos	23,164 (0.1%)	14,551 (0.1%)	8,613 (0.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	28,209,306	13,969,523	14,239,783
Retiro de efectivo	26,725,785 (94.7%)	13,058,995 (93.5%)	13,666,790 (96.0%)
Consulta de saldos	8,668,473 (30.7%)	3,956,768 (28.3%)	4,711,705 (33.1%)
Compra de tiempo aire	742,203 (2.6%)	331,411 (2.4%)	410,792 (2.9%)
Depósitos	2,814,461 (10.0%)	1,408,969 (10.1%)	1,405,492 (9.9%)
Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)	1,457,488 (5.2%)	759,798 (5.4%)	697,690 (4.9%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	514,863 (1.8%)	245,772 (1.8%)	269,091 (1.9%)
Disposición de créditos	18,244 (0.1%)	9,631 (0.1%)	8,613 (0.1%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,320,857	3,125,690	4,195,167
Retiro de efectivo	6,908,734 (94.4%)	2,900,123 (92.8%)	4,008,611 (95.6%)
Consulta de saldos	1,896,318 (25.9%)	772,482 (24.7%)	1,123,836 (26.8%)
Compra de tiempo aire	143,767 (2.0%)	53,622 (1.7%)	90,145 (2.1%)
Depósitos	527,817 (7.2%)	221,010 (7.1%)	306,807 (7.3%)
Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)	262,514 (3.6%)	111,703 (3.6%)	150,811 (3.6%)
Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	129,368 (1.8%)	52,957 (1.7%)	76,411 (1.8%)
Disposición de créditos	4,920 (0.1%)	4,920 (0.2%)	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 10.11

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	35,530,163	17,095,213	18,434,950
Menos de 10 minutos	9,205,426 (25.9%)	4,063,308 (23.8%)	5,142,118 (27.9%)
De 10 a 30 minutos	23,587,293 (66.4%)	11,522,681 (67.4%)	12,064,612 (65.4%)
De 30 a 60 minutos	2,225,759 (6.3%)	1,265,808 (7.4%)	959,951 (5.2%)
Más de 1 hora	480,227 (1.4%)	231,740 (1.4%)	248,487 (1.3%)
No sabe	31,458 (0.1%)	11,676 (0.1%)	19,782 (0.1%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	28,209,306	13,969,523	14,239,783
Menos de 10 minutos	8,179,508 (29.0%)	3,670,132 (26.3%)	4,509,376 (31.7%)
De 10 a 30 minutos	19,117,400 (67.8%)	9,664,689 (69.2%)	9,452,711 (66.4%)
De 30 a 60 minutos	794,061 (2.8%)	524,838 (3.8%)	269,223 (1.9%)
Más de 1 hora	103,295 (0.4%)	98,188 (0.7%)	5,107 (0.0%)
No sabe	15,042 (0.1%)	11,676 (0.1%)	3,366 (0.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,320,857	3,125,690	4,195,167
Menos de 10 minutos	1,025,918 (14.0%)	393,176 (12.6%)	632,742 (15.1%)
De 10 a 30 minutos	4,469,893 (61.1%)	1,857,992 (59.4%)	2,611,901 (62.3%)
De 30 a 60 minutos	1,431,698 (19.6%)	740,970 (23.7%)	690,728 (16.5%)
Más de 1 hora	376,932 (5.1%)	133,552 (4.3%)	243,380 (5.8%)
No sabe	16,416 (0.2%)	0* (0.0%)*	16,416 (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.

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	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	35,530,163	17,095,213	18,434,950
No gasta	13,222,299 (37.2%)	5,979,246 (35.0%)	7,243,053 (39.3%)
De 1 a 50 pesos	19,115,330 (53.8%)	9,668,050 (56.6%)	9,447,280 (51.2%)
De 51 a 100 pesos	2,107,336 (5.9%)	925,473 (5.4%)	1,181,863 (6.4%)
Más de 100 pesos	624,167 (1.8%)	274,320 (1.6%)	349,847 (1.9%)
No sabe	461,031 (1.3%)	248,124 (1.5%)	212,907 (1.2%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	28,209,306	13,969,523	14,239,783
No gasta	11,561,294 (41.0%)	5,250,154 (37.6%)	6,311,140 (44.3%)
De 1 a 50 pesos	15,469,212 (54.8%)	8,096,327 (58.0%)	7,372,885 (51.8%)
De 51 a 100 pesos	793,257 (2.8%)	385,975 (2.8%)	407,282 (2.9%)
Más de 100 pesos	51,933 (0.2%)	32,682 (0.2%)	19,251 (0.1%)
No sabe	333,610 (1.2%)	204,385 (1.5%)	129,225 (0.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	7,320,857	3,125,690	4,195,167
No gasta	1,661,005 (22.7%)	729,092 (23.3%)	931,913 (22.2%)
De 1 a 50 pesos	3,646,118 (49.8%)	1,571,723 (50.3%)	2,074,395 (49.4%)
De 51 a 100 pesos	1,314,079 (17.9%)	539,498 (17.3%)	774,581 (18.5%)
Más de 100 pesos	572,234 (7.8%)	241,638 (7.7%)	330,596 (7.9%)
No sabe	127,421 (1.7%)	43,739 (1.4%)	83,682 (2.0%)

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 10.13

De abril de 2017 a la fecha, ¿ha utilizado alguna tienda o comercio como Oxxo para retirar dinero, depositar efectivo, pagar un crédito o servicios (luz, agua, predial, etcétera)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	31,492,324 (39.8%)	15,895,953 (38.3%)	15,596,371 (41.5%)
No	47,604,647 (60.2%)	25,655,479 (61.7%)	21,949,168 (58.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	23,373,620 (45.4%)	11,868,597 (43.8%)	11,505,023 (47.1%)
No	28,116,626 (54.6%)	15,199,799 (56.2%)	12,916,827 (52.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	8,118,704 (29.4%)	4,027,356 (27.8%)	4,091,348 (31.2%)
No	19,488,021 (70.6%)	10,455,680 (72.2%)	9,032,341 (68.8%)

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 10.14

¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	47,604,647	25,655,479	21,949,168
Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera.	11,419,864 (24.0%)	5,586,640 (21.8%)	5,833,224 (26.6%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	8,932,314 (18.8%)	5,288,921 (20.6%)	3,643,393 (16.6%)
Comisiones altas	4,013,520 (8.4%)	2,047,333 (8.0%)	1,966,187 (9.0%)
No sabía que podía hacerlo	4,648,553 (9.8%)	2,809,102 (10.9%)	1,839,451 (8.4%)
Están muy lejos o no hay	6,787,960 (14.3%)	3,797,312 (14.8%)	2,990,648 (13.6%)
Son inseguros o le dan desconfianza	4,481,594 (9.4%)	2,239,157 (8.7%)	2,242,437 (10.2%)
Lo obligan a realizar compras en la tienda o comercio	145,956 (0.3%)	80,323 (0.3%)	65,633 (0.3%)
Otro	7,174,886 (15.1%)	3,806,691 (14.8%)	3,368,195 (15.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	28,116,626	15,199,799	12,916,827
Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera.	9,005,682 (32.0%)	4,433,472 (29.2%)	4,572,210 (35.4%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	5,644,055 (20.1%)	3,415,044 (22.5%)	2,229,011 (17.3%)
Comisiones altas	2,967,180 (10.6%)	1,522,673 (10.0%)	1,444,507 (11.2%)
No sabía que podía hacerlo	2,234,313 (7.9%)	1,379,700 (9.1%)	854,613 (6.6%)
Están muy lejos o no hay	1,040,855 (3.7%)	566,768 (3.7%)	474,087 (3.7%)
Son inseguros o le dan desconfianza	3,457,404 (12.3%)	1,781,702 (11.7%)	1,675,702 (13.0%)
Lo obligan a realizar compras en la tienda o comercio	85,265 (0.3%)	58,508 (0.4%)	26,757 (0.2%)
Otro	3,681,872 (13.1%)	2,041,932 (13.4%)	1,639,940 (12.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	19,488,021	10,455,680	9,032,341
Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera.	2,414,182 (12.4%)	1,153,168 (11.0%)	1,261,014 (14.0%)
Otra persona hace sus trámites u operaciones	3,288,259 (16.9%)	1,873,877 (17.9%)	1,414,382 (15.7%)
Comisiones altas	1,046,340 (5.4%)	524,660 (5.0%)	521,680 (5.8%)
No sabía que podía hacerlo	2,414,240 (12.4%)	1,429,402 (13.7%)	984,838 (10.9%)
Están muy lejos o no hay	5,747,105 (29.5%)	3,230,544 (30.9%)	2,516,561 (27.9%)
Son inseguros o le dan desconfianza	1,024,190 (5.3%)	457,455 (4.4%)	566,735 (6.3%)
Lo obligan a realizar compras en la tienda o comercio	60,691 (0.3%)	21,815 (0.2%)	38,876 (0.4%)
Otro	3,493,014 (17.9%)	1,764,759 (16.9%)	1,728,255 (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 10.15

¿A cuánto tiempo le queda la tienda o comercio que usa regularmente?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,492,324	15,895,953	15,596,371
Menos de 10 minutos	15,644,277 (49.7%)	7,372,469 (46.4%)	8,271,808 (53.0%)
De 10 a 30 minutos	14,596,835 (46.4%)	7,785,176 (49.0%)	6,811,659 (43.7%)
De 30 a 60 minutos	930,626 (3.0%)	574,119 (3.6%)	356,507 (2.3%)
Más de 1 hora	265,105 (0.8%)	150,219 (0.9%)	114,886 (0.7%)
No sabe	55,481 (0.2%)	13,970 (0.1%)	41,511 (0.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,373,620	11,868,597	11,505,023
Menos de 10 minutos	13,825,355 (59.1%)	6,586,391 (55.5%)	7,238,964 (62.9%)
De 10 a 30 minutos	9,399,798 (40.2%)	5,168,599 (43.5%)	4,231,199 (36.8%)
De 30 a 60 minutos	138,735 (0.6%)	111,937 (0.9%)	26,798 (0.2%)
Más de 1 hora	8,062 (0.0%)	0* (0.0%)*	8,062 (0.1%)
No sabe	1,670 (0.0%)	1,670 (0.0%)	0* (0.0%)*
Rural			
Segmento poblacional objetivo	8,118,704	4,027,356	4,091,348
Menos de 10 minutos	1,818,922 (22.4%)	786,078 (19.5%)	1,032,844 (25.2%)
De 10 a 30 minutos	5,197,037 (64.0%)	2,616,577 (65.0%)	2,580,460 (63.1%)
De 30 a 60 minutos	791,891 (9.8%)	462,182 (11.5%)	329,709 (8.1%)
Más de 1 hora	257,043 (3.2%)	150,219 (3.7%)	106,824 (2.6%)
No sabe	53,811 (0.7%)	12,300 (0.3%)	41,511 (1.0%)

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 10.16

Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse ida y vuelta a la tienda o comercio que usa regularmente?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	31,492,324	15,895,953	15,596,371
No gasta	19,426,824 (61.7%)	9,920,791 (62.4%)	9,506,033 (61.0%)
De 1 a 50 pesos	10,353,638 (32.9%)	5,209,688 (32.8%)	5,143,950 (33.0%)
De 51 a 100 pesos	1,103,024 (3.5%)	452,075 (2.8%)	650,949 (4.2%)
Más de 100 pesos	122,631 (0.4%)	73,520 (0.5%)	49,111 (0.3%)
No sabe	486,207 (1.5%)	239,879 (1.5%)	246,328 (1.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,373,620	11,868,597	11,505,023
No gasta	16,655,546 (71.3%)	8,400,653 (70.8%)	8,254,893 (71.8%)
De 1 a 50 pesos	6,365,790 (27.2%)	3,301,678 (27.8%)	3,064,112 (26.6%)
De 51 a 100 pesos	158,036 (0.7%)	51,268 (0.4%)	106,768 (0.9%)
Más de 100 pesos	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
No sabe	194,248 (0.8%)	114,998 (1.0%)	79,250 (0.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	8,118,704	4,027,356	4,091,348
No gasta	2,771,278 (34.1%)	1,520,138 (37.7%)	1,251,140 (30.6%)
De 1 a 50 pesos	3,987,848 (49.1%)	1,908,010 (47.4%)	2,079,838 (50.8%)
De 51 a 100 pesos	944,988 (11.6%)	400,807 (10.0%)	544,181 (13.3%)
Más de 100 pesos	122,631 (1.5%)	73,520 (1.8%)	49,111 (1.2%)
No sabe	291,959 (3.6%)	124,881 (3.1%)	167,078 (4.1%)

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.

Protección de usuarios de servicios financieros

Los productos y servicios financieros ofrecidos a través de las instituciones financieras requieren ser otorgados en un entorno de transparencia para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre sus beneficios, costos y riesgos, así como para proteger sus intereses a través de la defensoría de sus derechos. Asimismo, en los últimos años, los fraudes asociados a servicios financieros han crecido; aunado a ello, las autoridades han emprendido acciones para informar a la sociedad sobre las instituciones que orientan y apoyan en caso de tener dudas o reclamaciones.

Los objetivos de este capítulo son:

- Identificar a las personas que en los últimos tres años han sido víctimas de clonación, robo de identidad o fraude de un producto o actividad donde invirtieron su dinero.
- Conocer a qué institución acudirían las personas en caso de tener una reclamación asociada a sus productos de ahorro, crédito, seguros, entre otros.
- Saber si las personas han presentado una queja, reclamo o demanda de un producto financiero y ante qué institución la presentaron; asimismo el tiempo que ha transcurrido desde que presentaron su queja y el tiempo que tardaron en resolverles.



Población que en los últimos tres años tuvo algún problema de las opciones de la pregunta 11.1.

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Sí	5,810,492	(7.3%)	2,662,992	(6.4%)	3,147,500	(8.4%)
No	73,286,479	(92.7%)	38,888,440	(93.6%)	34,398,039	(91.6%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	51,490,246		27,068,396		24,421,850	
Sí	4,599,267	(8.9%)	2,087,639	(7.7%)	2,511,628	(10.3%)
No	46,890,979	(91.1%)	24,980,757	(92.3%)	21,910,222	(89.7%)
Rural						
Segmento poblacional objetivo	27,606,725		14,483,036		13,123,689	
Sí	1,211,225	(4.4%)	575,353	(4.0%)	635,872	(4.8%)
No	26,395,500	(95.6%)	13,907,683	(96.0%)	12,487,817	(95.2%)

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%.

(Por regiones)

Población que en los últimos tres años tuvo algún problema de las opciones de la pregunta 11.1.

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Noroeste	10,233,473		5,231,108		5,002,365	
Sí	806,840	(7.9%)	413,032	(7.9%)	393,808	(7.9%)
No	9,426,633	(92.1%)	4,818,076	(92.1%)	4,608,557	(92.1%)
Noreste	9,466,643		4,840,550		4,626,093	
Sí	719,024	(7.6%)	284,217	(5.9%)	434,807	(9.4%)
No	8,747,619	(92.4%)	4,556,333	(94.1%)	4,191,286	(90.6%)
Occidente y Bajío	16,115,842		8,521,596		7,594,246	
Sí	960,949	(6.0%)	447,824	(5.3%)	513,125	(6.8%)
No	15,154,893	(94.0%)	8,073,772	(94.7%)	7,081,121	(93.2%)
Ciudad de México	6,120,089		3,200,639		2,919,450	
Sí	662,009	(10.8%)	321,303	(10.0%)	340,706	(11.7%)
No	5,458,080	(89.2%)	2,879,336	(90.0%)	2,578,744	(88.3%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642		13,102,097		11,473,545	
Sí	1,845,395	(7.5%)	758,864	(5.8%)	1,086,531	(9.5%)
No	22,730,247	(92.5%)	12,343,233	(94.2%)	10,387,014	(90.5%)
Sur	12,585,282		6,655,442		5,929,840	
Sí	816,275	(6.5%)	437,752	(6.6%)	378,523	(6.4%)
No	11,769,007	(93.5%)	6,217,690	(93.4%)	5,551,317	(93.6%)

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 11.1

¿En los últimos tres años, de abril de 2015 a la fecha,...

	Total		Mujeres		Hombres	
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Nacional						
Segmento poblacional objetivo	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización?	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Sí	2,698,307	(3.4%)	1,227,486	(3.0%)	1,470,821	(3.9%)
No	76,012,417	(96.1%)	40,127,370	(96.6%)	35,885,047	(95.6%)
No sabe	386,247	(0.5%)	196,576	(0.5%)	189,671	(0.5%)
han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)?	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Sí	3,129,591	(4.0%)	1,521,380	(3.7%)	1,608,211	(4.3%)
No	75,411,029	(95.3%)	39,782,169	(95.7%)	35,628,860	(94.9%)
No sabe	556,351	(0.7%)	247,883	(0.6%)	308,468	(0.8%)
invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude (una pirámide, "La flor de la abundancia", "El Arbolito", etcétera)?	79,096,971		41,551,432		37,545,539	
Sí	1,465,466	(1.9%)	755,567	(1.8%)	709,899	(1.9%)
No	77,381,097	(97.8%)	40,668,809	(97.9%)	36,712,288	(97.8%)
No sabe	250,408	(0.3%)	127,056	(0.3%)	123,352	(0.3%)
Urbano						
Segmento poblacional objetivo	51,490,246		27,068,396		24,421,850	
le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización?	51,490,246		27,068,396		24,421,850	
Sí	2,367,862	(4.6%)	1,080,447	(4.0%)	1,287,415	(5.3%)
No	48,939,091	(95.0%)	25,908,719	(95.7%)	23,030,372	(94.3%)
No sabe	183,293	(0.4%)	79,230	(0.3%)	104,063	(0.4%)
han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)?	51,490,246		27,068,396		24,421,850	
Sí	2,487,955	(4.8%)	1,190,371	(4.4%)	1,297,584	(5.3%)
No	48,734,358	(94.6%)	25,763,440	(95.2%)	22,970,918	(94.1%)
No sabe	267,933	(0.5%)	114,585	(0.4%)	153,348	(0.6%)
invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude (una pirámide, "La flor de la abundancia", "El Arbolito", etcétera)?	51,490,246		27,068,396		24,421,850	
Sí	1,016,463	(2.0%)	533,801	(2.0%)	482,662	(2.0%)
No	50,386,639	(97.9%)	26,507,349	(97.9%)	23,879,290	(97.8%)
No sabe	87,144	(0.2%)	27,246	(0.1%)	59,898	(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%.

Pregunta 11.1 (continúa)

¿En los últimos tres años, de abril de 2015 a la fecha,...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización?	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	330,445 (1.2%)	147,039 (1.0%)	183,406 (1.4%)
No	27,073,326 (98.1%)	14,218,651 (98.2%)	12,854,675 (98.0%)
No sabe	202,954 (0.7%)	117,346 (0.8%)	85,608 (0.7%)
han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)?	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	641,636 (2.3%)	331,009 (2.3%)	310,627 (2.4%)
No	26,676,671 (96.6%)	14,018,729 (96.8%)	12,657,942 (96.5%)
No sabe	288,418 (1.0%)	133,298 (0.9%)	155,120 (1.2%)
invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude (una pirámide, "La flor de la abundancia", "El Arbolito", etcétera)?	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	449,003 (1.6%)	221,766 (1.5%)	227,237 (1.7%)
No	26,994,458 (97.8%)	14,161,460 (97.8%)	12,832,998 (97.8%)
No sabe	163,264 (0.6%)	99,810 (0.7%)	63,454 (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%.

Pregunta 11.2

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Al banco o institución financiera	28,997,593 (36.7%)	14,970,085 (36.0%)	14,027,508 (37.4%)
A la Condusef	8,037,835 (10.2%)	3,483,146 (8.4%)	4,554,689 (12.1%)
A la Profeco	7,122,321 (9.0%)	3,507,896 (8.4%)	3,614,425 (9.6%)
Otro	4,467,406 (5.6%)	2,162,134 (5.2%)	2,305,272 (6.1%)
No sabe	32,578,936 (41.2%)	18,532,257 (44.6%)	14,046,679 (37.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Al banco o institución financiera	20,868,865 (40.5%)	11,088,299 (41.0%)	9,780,566 (40.0%)
A la Condusef	6,976,737 (13.5%)	3,065,559 (11.3%)	3,911,178 (16.0%)
A la Profeco	5,938,138 (11.5%)	2,899,344 (10.7%)	3,038,794 (12.4%)
Otro	2,579,102 (5.0%)	1,259,579 (4.7%)	1,319,523 (5.4%)
No sabe	16,950,638 (32.9%)	9,784,490 (36.1%)	7,166,148 (29.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Al banco o institución financiera	8,128,728 (29.4%)	3,881,786 (26.8%)	4,246,942 (32.4%)
A la Condusef	1,061,098 (3.8%)	417,587 (2.9%)	643,511 (4.9%)
A la Profeco	1,184,183 (4.3%)	608,552 (4.2%)	575,631 (4.4%)
Otro	1,888,304 (6.8%)	902,555 (6.2%)	985,749 (7.5%)
No sabe	15,628,298 (56.6%)	8,747,767 (60.4%)	6,880,531 (52.4%)

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%.

Población que contestó una respuesta válida en la pregunta 11.2 (banco o institución financiera, Condusef o Profeco).

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	42,230,640 (53.4%)	20,955,585 (50.4%)	21,275,055 (56.7%)
No	36,866,331 (46.6%)	20,595,847 (49.6%)	16,270,484 (43.3%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	32,077,244 (62.3%)	16,115,427 (59.5%)	15,961,817 (65.4%)
No	19,413,002 (37.7%)	10,952,969 (40.5%)	8,460,033 (34.6%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	10,153,396 (36.8%)	4,840,158 (33.4%)	5,313,238 (40.5%)
No	17,453,329 (63.2%)	9,642,878 (66.6%)	7,810,451 (59.5%)

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 11.3

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

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	46,518,035	23,019,175	23,498,860
Sí	5,134,264 (11.0%)	2,494,499 (10.8%)	2,639,765 (11.2%)
No	41,383,771 (89.0%)	20,524,676 (89.2%)	20,859,095 (88.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	34,539,608	17,283,906	17,255,702
Sí	4,339,786 (12.6%)	2,090,410 (12.1%)	2,249,376 (13.0%)
No	30,199,822 (87.4%)	15,193,496 (87.9%)	15,006,326 (87.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	11,978,427	5,735,269	6,243,158
Sí	794,478 (6.6%)	404,089 (7.0%)	390,389 (6.3%)
No	11,183,949 (93.4%)	5,331,180 (93.0%)	5,852,769 (93.7%)

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 11.4

¿Esta queja la presentó ante...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,134,264	2,494,499	2,639,765
el banco o institución financiera?	4,238,240 (82.5%)	2,024,267 (81.1%)	2,213,973 (83.9%)
la Condusef?	1,075,310 (20.9%)	496,863 (19.9%)	578,447 (21.9%)
la Profeco?	393,094 (7.7%)	243,093 (9.7%)	150,001 (5.7%)
alguna autoridad judicial?	268,143 (5.2%)	144,898 (5.8%)	123,245 (4.7%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,339,786	2,090,410	2,249,376
el banco o institución financiera?	3,508,662 (80.8%)	1,656,084 (79.2%)	1,852,578 (82.4%)
la Condusef?	976,951 (22.5%)	459,889 (22.0%)	517,062 (23.0%)
la Profeco?	339,824 (7.8%)	219,405 (10.5%)	120,419 (5.4%)
alguna autoridad judicial?	238,563 (5.5%)	129,286 (6.2%)	109,277 (4.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	794,478	404,089	390,389
el banco o institución financiera?	729,578 (91.8%)	368,183 (91.1%)	361,395 (92.6%)
la Condusef?	98,359 (12.4%)	36,974 (9.1%)	61,385 (15.7%)
la Profeco?	53,270 (6.7%)	23,688 (5.9%)	29,582 (7.6%)
alguna autoridad judicial?	29,580 (3.7%)	15,612 (3.9%)	13,968 (3.6%)

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 11.5

¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda ante (RESPUESTA EN 11.4) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,134,264	2,494,499	2,639,765
el banco o institución financiera?	4,238,240	2,024,267	2,213,973
Menos de tres meses	776,973 (18.3%)	408,905 (20.2%)	368,068 (16.6%)
De tres a seis meses	409,807 (9.7%)	226,428 (11.2%)	183,379 (8.3%)
Más de seis meses	3,051,460 (72.0%)	1,388,934 (68.6%)	1,662,526 (75.1%)
la Condusef?	1,075,310	496,863	578,447
Menos de tres meses	28,648 (2.7%)	4,853 (1.0%)	23,795 (4.1%)
De tres a seis meses	68,971 (6.4%)	32,743 (6.6%)	36,228 (6.3%)
Más de seis meses	977,691 (90.9%)	459,267 (92.4%)	518,424 (89.6%)
la Profeco?	393,094	243,093	150,001
Menos de tres meses	32,863 (8.4%)	24,393 (10.0%)	8,470 (5.6%)
De tres a seis meses	33,105 (8.4%)	23,422 (9.6%)	9,683 (6.5%)
Más de seis meses	327,126 (83.2%)	195,278 (80.3%)	131,848 (87.9%)
alguna autoridad judicial?	268,143	144,898	123,245
Menos de tres meses	25,014 (9.3%)	16,353 (11.3%)	8,661 (7.0%)
De tres a seis meses	8,126 (3.0%)	8,126 (5.6%)	0* (0.0%)*
Más de seis meses	235,003 (87.6%)	120,419 (83.1%)	114,584 (93.0%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,339,786	2,090,410	2,249,376
el banco o institución financiera?	3,508,662	1,656,084	1,852,578
Menos de tres meses	698,199 (19.9%)	374,037 (22.6%)	324,162 (17.5%)
De tres a seis meses	358,074 (10.2%)	207,028 (12.5%)	151,046 (8.2%)
Más de seis meses	2,452,389 (69.9%)	1,075,019 (64.9%)	1,377,370 (74.3%)
la Condusef?	976,951	459,889	517,062
Menos de tres meses	25,455 (2.6%)	4,853 (1.1%)	20,602 (4.0%)
De tres a seis meses	61,591 (6.3%)	32,743 (7.1%)	28,848 (5.6%)
Más de seis meses	889,905 (91.1%)	422,293 (91.8%)	467,612 (90.4%)
la Profeco?	339,824	219,405	120,419
Menos de tres meses	24,410 (7.2%)	15,940 (7.3%)	8,470 (7.0%)
De tres a seis meses	33,105 (9.7%)	23,422 (10.7%)	9,683 (8.0%)
Más de seis meses	282,309 (83.1%)	180,043 (82.1%)	102,266 (84.9%)
alguna autoridad judicial?	238,563	129,286	109,277
Menos de tres meses	18,589 (7.8%)	16,353 (12.6%)	2,236 (2.0%)
De tres a seis meses	4,103 (1.7%)	4,103 (3.2%)	0* (0.0%)*
Más de seis meses	215,871 (90.5%)	108,830 (84.2%)	107,041 (98.0%)

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 11.5 (continúa)

¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda ante (RESPUESTA EN 11.4) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	794,478	404,089	390,389
el banco o institución financiera?	729,578	368,183	361,395
Menos de tres meses	78,774 (10.8%)	34,868 (9.5%)	43,906 (12.1%)
De tres a seis meses	51,733 (7.1%)	19,400 (5.3%)	32,333 (8.9%)
Más de seis meses	599,071 (82.1%)	313,915 (85.3%)	285,156 (78.9%)
la Condusef?	98,359	36,974	61,385
Menos de tres meses	3,193 (3.2%)	0* (0.0%)*	3,193 (5.2%)
De tres a seis meses	7,380 (7.5%)	0* (0.0%)*	7,380 (12.0%)
Más de seis meses	87,786 (89.3%)	36,974 (100.0%)	50,812 (82.8%)
la Profeco?	53,270	23,688	29,582
Menos de tres meses	8,453 (15.9%)	8,453 (35.7%)	0* (0.0%)*
De tres a seis meses	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Más de seis meses	44,817 (84.1%)	15,235 (64.3%)	29,582 (100.0%)
alguna autoridad judicial?	29,580	15,612	13,968
Menos de tres meses	6,425 (21.7%)	0* (0.0%)*	6,425 (46.0%)
De tres a seis meses	4,023 (13.6%)	4,023 (25.8%)	0* (0.0%)*
Más de seis meses	19,132 (64.7%)	11,589 (74.2%)	7,543 (54.0%)

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 11.6

¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.4) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	5,134,264	2,494,499	2,639,765
el banco o institución financiera?	4,238,240	2,024,267	2,213,973
Una semana o menos	1,312,081 (31.0%)	602,005 (29.7%)	710,076 (32.1%)
Más de una semana a menos de un mes	801,062 (18.9%)	372,714 (18.4%)	428,348 (19.3%)
De uno a seis meses	784,997 (18.5%)	379,118 (18.7%)	405,879 (18.3%)
Más de seis meses	139,146 (3.3%)	86,469 (4.3%)	52,677 (2.4%)
Aún no le han resuelto	1,200,954 (28.3%)	583,961 (28.8%)	616,993 (27.9%)
la Conducef?	1,075,310	496,863	578,447
Una semana o menos	225,257 (20.9%)	86,230 (17.4%)	139,027 (24.0%)
Más de una semana a menos de un mes	178,769 (16.6%)	62,031 (12.5%)	116,738 (20.2%)
De uno a seis meses	228,469 (21.2%)	113,854 (22.9%)	114,615 (19.8%)
Más de seis meses	77,172 (7.2%)	43,753 (8.8%)	33,419 (5.8%)
Aún no le han resuelto	365,643 (34.0%)	190,995 (38.4%)	174,648 (30.2%)
la Profeco?	393,094	243,093	150,001
Una semana o menos	105,392 (26.8%)	79,749 (32.8%)	25,643 (17.1%)
Más de una semana a menos de un mes	29,885 (7.6%)	19,083 (7.9%)	10,802 (7.2%)
De uno a seis meses	56,438 (14.4%)	24,726 (10.2%)	31,712 (21.1%)
Más de seis meses	10,684 (2.7%)	5,464 (2.2%)	5,220 (3.5%)
Aún no le han resuelto	190,695 (48.5%)	114,071 (46.9%)	76,624 (51.1%)
alguna autoridad judicial?	268,143	144,898	123,245
Una semana o menos	22,642 (8.4%)	9,691 (6.7%)	12,951 (10.5%)
Más de una semana a menos de un mes	50,866 (19.0%)	0* (0.0%)*	50,866 (41.3%)
De uno a seis meses	38,574 (14.4%)	9,883 (6.8%)	28,691 (23.3%)
Más de seis meses	18,440 (6.9%)	13,997 (9.7%)	4,443 (3.6%)
Aún no le han resuelto	137,621 (51.3%)	111,327 (76.8%)	26,294 (21.3%)

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 11.6 (continúa)

¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.4)?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	4,339,786	2,090,410	2,249,376
el banco o institución financiera?	3,508,662	1,656,084	1,852,578
Una semana o menos	988,717 (28.2%)	472,692 (28.5%)	516,025 (27.9%)
Más de una semana a menos de un mes	725,525 (20.7%)	338,649 (20.4%)	386,876 (20.9%)
De uno a seis meses	667,846 (19.0%)	288,589 (17.4%)	379,257 (20.5%)
Más de seis meses	116,948 (3.3%)	75,178 (4.5%)	41,770 (2.3%)
Aún no le han resuelto	1,009,626 (28.8%)	480,976 (29.0%)	528,650 (28.5%)
la Conducef?	976,951	459,889	517,062
Una semana o menos	202,335 (20.7%)	68,500 (14.9%)	133,835 (25.9%)
Más de una semana a menos de un mes	167,952 (17.2%)	62,031 (13.5%)	105,921 (20.5%)
De uno a seis meses	221,682 (22.7%)	111,293 (24.2%)	110,389 (21.3%)
Más de seis meses	74,881 (7.7%)	43,753 (9.5%)	31,128 (6.0%)
Aún no le han resuelto	310,101 (31.7%)	174,312 (37.9%)	135,789 (26.3%)
la Profeco?	339,824	219,405	120,419
Una semana o menos	98,370 (28.9%)	74,334 (33.9%)	24,036 (20.0%)
Más de una semana a menos de un mes	15,566 (4.6%)	4,764 (2.2%)	10,802 (9.0%)
De uno a seis meses	51,643 (15.2%)	21,454 (9.8%)	30,189 (25.1%)
Más de seis meses	10,002 (2.9%)	4,782 (2.2%)	5,220 (4.3%)
Aún no le han resuelto	164,243 (48.3%)	114,071 (52.0%)	50,172 (41.7%)
alguna autoridad judicial?	238,563	129,286	109,277
Una semana o menos	22,642 (9.5%)	9,691 (7.5%)	12,951 (11.9%)
Más de una semana a menos de un mes	50,866 (21.3%)	0* (0.0%)*	50,866 (46.5%)
De uno a seis meses	38,574 (16.2%)	9,883 (7.6%)	28,691 (26.3%)
Más de seis meses	18,440 (7.7%)	13,997 (10.8%)	4,443 (4.1%)
Aún no le han resuelto	108,041 (45.3%)	95,715 (74.0%)	12,326 (11.3%)

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 11.6 (continúa)

¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.4) ?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	794,478	404,089	390,389
el banco o institución financiera?	729,578	368,183	361,395
Una semana o menos	323,364 (44.3%)	129,313 (35.1%)	194,051 (53.7%)
Más de una semana a menos de un mes	75,537 (10.4%)	34,065 (9.3%)	41,472 (11.5%)
De uno a seis meses	117,151 (16.1%)	90,529 (24.6%)	26,622 (7.4%)
Más de seis meses	22,198 (3.0%)	11,291 (3.1%)	10,907 (3.0%)
Aún no le han resuelto	191,328 (26.2%)	102,985 (28.0%)	88,343 (24.4%)
la Condusef?	98,359	36,974	61,385
Una semana o menos	22,922 (23.3%)	17,730 (48.0%)	5,192 (8.5%)
Más de una semana a menos de un mes	10,817 (11.0%)	0* (0.0%)*	10,817 (17.6%)
De uno a seis meses	6,787 (6.9%)	2,561 (6.9%)	4,226 (6.9%)
Más de seis meses	2,291 (2.3%)	0* (0.0%)*	2,291 (3.7%)
Aún no le han resuelto	55,542 (56.5%)	16,683 (45.1%)	38,859 (63.3%)
la Profeco?	53,270	23,688	29,582
Una semana o menos	7,022 (13.2%)	5,415 (22.9%)	1,607 (5.4%)
Más de una semana a menos de un mes	14,319 (26.9%)	14,319 (60.4%)	0* (0.0%)*
De uno a seis meses	4,795 (9.0%)	3,272 (13.8%)	1,523 (5.1%)
Más de seis meses	682 (1.3%)	682 (2.9%)	0* (0.0%)*
Aún no le han resuelto	26,452 (49.7%)	0* (0.0%)*	26,452 (89.4%)
alguna autoridad judicial?	29,580	15,612	13,968
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	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*	0* (0.0%)*
Aún no le han resuelto	29,580 (100.0%)	15,612 (100.0%)	13,968 (100.0%)

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.

Capacidades financieras



La educación financiera es un proceso continuo que se puede dar en cualquiera de las diferentes etapas de la vida de un ser humano, y que tiene como objetivo modificar las decisiones de las personas para fortalecer su bienestar financiero y propiciar una mayor inclusión financiera y social de las familias.

La educación financiera puede transformar las decisiones sobre el ahorro y el crédito, sobre cómo reducir los riesgos a los que los individuos están expuestos, cómo seleccionar los productos y servicios financieros que se ajusten mejor a las necesidades de los usuarios y cómo construir el patrimonio, presente y futuro.

La alfabetización financiera se considera como una habilidad esencial para mejorar la administración de los recursos; adquirir los productos que se adecuen a sus necesidades y conocer las características de los productos, servicios y esquemas de protección. Es una piedra angular para el bienestar, el espíritu empresarial, la movilidad social y el crecimiento inclusivo.

Un elemento importante de la educación financiera es el conocimiento que tiene la población sobre el cálculo de la tasa de interés, ya que, si se trata de un crédito, la tasa de interés es el costo total que el deudor deberá pagar a quien le presta; por otra parte, si se habla de ahorro serán las ganancias que se recibirán.

Los objetivos de esta sección son:

- Identificar si las personas entrevistadas comprenden el valor del dinero a través del tiempo.
- Obtener el porcentaje de la población que es capaz de calcular el interés simple y el interés compuesto.



Pregunta 12.1

Si usted le presta 25 pesos a un amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos, ¿cuánto le pagó de interés?

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nada	75,062,748 (94.9%)	39,221,436 (94.4%)	35,841,312 (95.5%)
Otro valor	541,887 (0.7%)	251,492 (0.6%)	290,395 (0.8%)
No sabe	3,492,336 (4.4%)	2,078,504 (5.0%)	1,413,832 (3.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Nada	49,973,460 (97.1%)	26,160,298 (96.6%)	23,813,162 (97.5%)
Otro valor	276,341 (0.5%)	121,433 (0.4%)	154,908 (0.6%)
No sabe	1,240,445 (2.4%)	786,665 (2.9%)	453,780 (1.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Nada	25,089,288 (90.9%)	13,061,138 (90.2%)	12,028,150 (91.7%)
Otro valor	265,546 (1.0%)	130,059 (0.9%)	135,487 (1.0%)
No sabe	2,251,891 (8.2%)	1,291,839 (8.9%)	960,052 (7.3%)

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 12.2

Supongamos que deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año. Si no realiza depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final del año...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
más de 102 pesos?	21,022,236 (26.6%)	10,802,266 (26.0%)	10,219,970 (27.2%)
exactamente 102 pesos?	35,617,941 (45.0%)	17,606,060 (42.4%)	18,011,881 (48.0%)
menos de 102 pesos?	10,684,135 (13.5%)	5,711,733 (13.7%)	4,972,402 (13.2%)
No responde	419,454 (0.5%)	153,253 (0.4%)	266,201 (0.7%)
No sabe	11,353,205 (14.4%)	7,278,120 (17.5%)	4,075,085 (10.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
más de 102 pesos?	13,269,667 (25.8%)	6,960,786 (25.7%)	6,308,881 (25.8%)
exactamente 102 pesos?	26,286,469 (51.1%)	13,124,141 (48.5%)	13,162,328 (53.9%)
menos de 102 pesos?	7,044,491 (13.7%)	3,725,728 (13.8%)	3,318,763 (13.6%)
No responde	266,641 (0.5%)	70,513 (0.3%)	196,128 (0.8%)
No sabe	4,622,978 (9.0%)	3,187,228 (11.8%)	1,435,750 (5.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
más de 102 pesos?	7,752,569 (28.1%)	3,841,480 (26.5%)	3,911,089 (29.8%)
exactamente 102 pesos?	9,331,472 (33.8%)	4,481,919 (30.9%)	4,849,553 (37.0%)
menos de 102 pesos?	3,639,644 (13.2%)	1,986,005 (13.7%)	1,653,639 (12.6%)
No responde	152,813 (0.6%)	82,740 (0.6%)	70,073 (0.5%)
No sabe	6,730,227 (24.4%)	4,090,892 (28.2%)	2,639,335 (20.1%)

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 12.3

Si usted deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año y no hace depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final de cinco años...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
más de 110 pesos?	27,185,373 (34.4%)	13,521,487 (32.5%)	13,663,886 (36.4%)
exactamente 110 pesos?	27,651,041 (35.0%)	13,996,904 (33.7%)	13,654,137 (36.4%)
menos de 110 pesos?	10,627,944 (13.4%)	5,415,876 (13.0%)	5,212,068 (13.9%)
No responde	11,891,102 (15.0%)	7,486,586 (18.0%)	4,404,516 (11.7%)
No sabe	1,741,511 (2.2%)	1,130,579 (2.7%)	610,932 (1.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
más de 110 pesos?	17,976,107 (34.9%)	9,011,069 (33.3%)	8,965,038 (36.7%)
exactamente 110 pesos?	20,345,778 (39.5%)	10,483,034 (38.7%)	9,862,744 (40.4%)
menos de 110 pesos?	7,140,948 (13.9%)	3,573,282 (13.2%)	3,567,666 (14.6%)
No responde	4,936,754 (9.6%)	3,288,040 (12.1%)	1,648,714 (6.8%)
No sabe	1,090,659 (2.1%)	712,971 (2.6%)	377,688 (1.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
más de 110 pesos?	9,209,266 (33.4%)	4,510,418 (31.1%)	4,698,848 (35.8%)
exactamente 110 pesos?	7,305,263 (26.5%)	3,513,870 (24.3%)	3,791,393 (28.9%)
menos de 110 pesos?	3,486,996 (12.6%)	1,842,594 (12.7%)	1,644,402 (12.5%)
No responde	6,954,348 (25.2%)	4,198,546 (29.0%)	2,755,802 (21.0%)
No sabe	650,852 (2.4%)	417,608 (2.9%)	233,244 (1.8%)

Se contempla el total de la población

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

Si le regalan 1,000 pesos, pero tiene que esperar un año para gastarlo y en ese año la inflación es de 5%, ¿usted podría comprar...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
más de lo que puede comprar hoy?	4,615,691 (5.8%)	2,617,688 (6.3%)	1,998,003 (5.3%)
lo mismo?	7,632,033 (9.6%)	4,075,941 (9.8%)	3,556,092 (9.5%)
menos de lo que puede comprar hoy?	61,710,432 (78.0%)	31,740,523 (76.4%)	29,969,909 (79.8%)
No sabe	5,138,815 (6.5%)	3,117,280 (7.5%)	2,021,535 (5.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
más de lo que puede comprar hoy?	2,414,172 (4.7%)	1,314,410 (4.9%)	1,099,762 (4.5%)
lo mismo?	4,861,153 (9.4%)	2,541,434 (9.4%)	2,319,719 (9.5%)
menos de lo que puede comprar hoy?	42,198,082 (82.0%)	22,000,682 (81.3%)	20,197,400 (82.7%)
No sabe	2,016,839 (3.9%)	1,211,870 (4.5%)	804,969 (3.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
más de lo que puede comprar hoy?	2,201,519 (8.0%)	1,303,278 (9.0%)	898,241 (6.8%)
lo mismo?	2,770,880 (10.0%)	1,534,507 (10.6%)	1,236,373 (9.4%)
menos de lo que puede comprar hoy?	19,512,350 (70.7%)	9,739,841 (67.2%)	9,772,509 (74.5%)
No sabe	3,121,976 (11.3%)	1,905,410 (13.2%)	1,216,566 (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%.

Población que sabe calcular el interés, el interés simple, el interés compuesto o la inflación.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Todas correctas	8,442,335 (10.7%)	3,962,549 (9.5%)	4,479,786 (11.9%)
3 correctas	35,799,594 (45.3%)	17,915,453 (43.1%)	17,884,141 (47.6%)
2 correctas	25,329,253 (32.0%)	13,882,671 (33.4%)	11,446,582 (30.5%)
1 correcta	7,749,866 (9.8%)	4,727,609 (11.4%)	3,022,257 (8.0%)
Todas incorrectas	1,775,923 (2.2%)	1,063,150 (2.6%)	712,773 (1.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Todas correctas	6,275,998 (12.2%)	2,951,573 (10.9%)	3,324,425 (13.6%)
3 correctas	25,516,949 (49.6%)	13,001,582 (48.0%)	12,515,367 (51.2%)
2 correctas	15,573,247 (30.2%)	8,640,487 (31.9%)	6,932,760 (28.4%)
1 correcta	3,632,785 (7.1%)	2,204,178 (8.1%)	1,428,607 (5.8%)
Todas incorrectas	491,267 (1.0%)	270,576 (1.0%)	220,691 (0.9%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Todas correctas	2,166,337 (7.8%)	1,010,976 (7.0%)	1,155,361 (8.8%)
3 correctas	10,282,645 (37.2%)	4,913,871 (33.9%)	5,368,774 (40.9%)
2 correctas	9,756,006 (35.3%)	5,242,184 (36.2%)	4,513,822 (34.4%)
1 correcta	4,117,081 (14.9%)	2,523,431 (17.4%)	1,593,650 (12.1%)
Todas incorrectas	1,284,656 (4.7%)	792,574 (5.5%)	492,082 (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%.

(Por regiones)

Población que sabe calcular el interés, el interés simple, el interés compuesto o la inflación.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Noroeste	10,233,473	5,231,108	5,002,365
Todas correctas	1,316,964 (12.9%)	575,310 (11.0%)	741,654 (14.8%)
3 correctas	4,964,400 (48.5%)	2,522,339 (48.2%)	2,442,061 (48.8%)
2 correctas	3,035,883 (29.7%)	1,647,245 (31.5%)	1,388,638 (27.8%)
1 correcta	731,952 (7.2%)	396,844 (7.6%)	335,108 (6.7%)
Todas incorrectas	184,274 (1.8%)	89,370 (1.7%)	94,904 (1.9%)
Noreste	9,466,643	4,840,550	4,626,093
Todas correctas	781,472 (8.3%)	298,073 (6.2%)	483,399 (10.4%)
3 correctas	4,488,618 (47.4%)	2,163,166 (44.7%)	2,325,452 (50.3%)
2 correctas	3,164,502 (33.4%)	1,780,324 (36.8%)	1,384,178 (29.9%)
1 correcta	837,498 (8.8%)	487,999 (10.1%)	349,499 (7.6%)
Todas incorrectas	194,553 (2.1%)	110,988 (2.3%)	83,565 (1.8%)
Occidente y Bajío	16,115,842	8,521,596	7,594,246
Todas correctas	2,787,710 (17.3%)	1,224,516 (14.4%)	1,563,194 (20.6%)
3 correctas	7,117,076 (44.2%)	3,745,197 (43.9%)	3,371,879 (44.4%)
2 correctas	4,754,989 (29.5%)	2,658,088 (31.2%)	2,096,901 (27.6%)
1 correcta	1,276,951 (7.9%)	782,105 (9.2%)	494,846 (6.5%)
Todas incorrectas	179,116 (1.1%)	111,690 (1.3%)	67,426 (0.9%)
Ciudad de México	6,120,089	3,200,639	2,919,450
Todas correctas	669,564 (10.9%)	370,074 (11.6%)	299,490 (10.3%)
3 correctas	3,430,511 (56.1%)	1,768,128 (55.2%)	1,662,383 (56.9%)
2 correctas	1,616,187 (26.4%)	870,351 (27.2%)	745,836 (25.5%)
1 correcta	348,967 (5.7%)	178,392 (5.6%)	170,575 (5.8%)
Todas incorrectas	54,860 (0.9%)	13,694 (0.4%)	41,166 (1.4%)
Centro Sur y Oriente	24,575,642	13,102,097	11,473,545
Todas correctas	1,946,057 (7.9%)	1,042,974 (8.0%)	903,083 (7.9%)
3 correctas	11,113,967 (45.2%)	5,581,785 (42.6%)	5,532,182 (48.2%)
2 correctas	8,438,759 (34.3%)	4,579,588 (35.0%)	3,859,171 (33.6%)
1 correcta	2,590,705 (10.5%)	1,583,927 (12.1%)	1,006,778 (8.8%)
Todas incorrectas	486,154 (2.0%)	313,823 (2.4%)	172,331 (1.5%)
Sur	12,585,282	6,655,442	5,929,840
Todas correctas	940,568 (7.5%)	451,602 (6.8%)	488,966 (8.2%)
3 correctas	4,685,022 (37.2%)	2,134,838 (32.1%)	2,550,184 (43.0%)
2 correctas	4,318,933 (34.3%)	2,347,075 (35.3%)	1,971,858 (33.3%)
1 correcta	1,963,793 (15.6%)	1,298,342 (19.5%)	665,451 (11.2%)
Todas incorrectas	676,966 (5.4%)	423,585 (6.4%)	253,381 (4.3%)

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%.

Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar

La propiedad de activos es un componente esencial del bienestar de la población. Además, desde una perspectiva de género, constituye un buen indicador para explicar la inclusión o exclusión financiera, así como entender el nivel de riqueza y disposición de bienes que poseen las personas en el país.

Diversos estudios han mostrado evidencias de que a menudo las mujeres y los hombres no tienen el mismo acceso a los activos en el hogar. Aunque en México no hay restricciones legales de manera explícita para las mujeres en el uso de activos, y la estructura de regímenes maritales en cuanto a su uso como garantía es equitativa para ambos sexos, se observa que, en la práctica, los usos y costumbres androcéntricos determinan que los activos de un hogar sean más usados por los hombres y que las mujeres se vean limitadas a tener el mismo acceso a ellos; o bien, que tengan la propiedad, pero no el control sobre los bienes.

Los objetivos de esta sección son:

- Obtener información sobre la participación de los integrantes del hogar en las decisiones de cómo se gasta o ahorra el dinero.
- Captar la propiedad de activos de las personas y la libertad que tienen para disponer de ellos, a fin de hacer visible las diferencias de género, en especial el empoderamiento económico de las mujeres en sus hogares.
- Identificar si las personas adquirieron sus activos a través de mecanismos como los créditos, donaciones y ahorros.



Pregunta 13.1

¿Las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero en su hogar, las toma...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
solo usted?	19,346,532 (24.5%)	11,122,636 (26.8%)	8,223,896 (21.9%)
usted y otra(s) persona(s) del hogar?	51,604,740 (65.2%)	26,108,643 (62.8%)	25,496,097 (67.9%)
solo otra persona del hogar?	3,703,292 (4.7%)	1,998,885 (4.8%)	1,704,407 (4.5%)
otras personas del hogar?	4,442,407 (5.6%)	2,321,268 (5.6%)	2,121,139 (5.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
solo usted?	13,304,876 (25.8%)	7,550,068 (27.9%)	5,754,808 (23.6%)
usted y otra(s) persona(s) del hogar?	33,170,691 (64.4%)	16,902,425 (62.4%)	16,268,266 (66.6%)
solo otra persona del hogar?	2,107,781 (4.1%)	1,179,314 (4.4%)	928,467 (3.8%)
otras personas del hogar?	2,906,898 (5.6%)	1,436,589 (5.3%)	1,470,309 (6.0%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
solo usted?	6,041,656 (21.9%)	3,572,568 (24.7%)	2,469,088 (18.8%)
usted y otra(s) persona(s) del hogar?	18,434,049 (66.8%)	9,206,218 (63.6%)	9,227,831 (70.3%)
solo otra persona del hogar?	1,595,511 (5.8%)	819,571 (5.7%)	775,940 (5.9%)
otras personas del hogar?	1,535,509 (5.6%)	884,679 (6.1%)	650,830 (5.0%)

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%.

Población que contestó ser propietaria de al menos una de las opciones mencionadas en la pregunta 13.2.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	36,336,872 (45.9%)	14,527,483 (35.0%)	21,809,389 (58.1%)
No	42,760,099 (54.1%)	27,023,949 (65.0%)	15,736,150 (41.9%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	51,490,246	27,068,396	24,421,850
Sí	23,362,941 (45.4%)	10,045,669 (37.1%)	13,317,272 (54.5%)
No	28,127,305 (54.6%)	17,022,727 (62.9%)	11,104,578 (45.5%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	27,606,725	14,483,036	13,123,689
Sí	12,973,931 (47.0%)	4,481,814 (30.9%)	8,492,117 (64.7%)
No	14,632,794 (53.0%)	10,001,222 (69.1%)	4,631,572 (35.3%)

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 13.2

¿Usted es propietario(a) de...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	36,336,872	14,527,483	21,809,389
alguna vivienda o departamento?	26,293,667 (72.4%)	10,933,361 (75.3%)	15,360,306 (70.4%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	18,984,164 (52.2%)	5,512,232 (37.9%)	13,471,932 (61.8%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	7,218,029 (19.9%)	2,206,838 (15.2%)	5,011,191 (23.0%)
otras propiedades?	199,404 (0.5%)	90,696 (0.6%)	108,708 (0.5%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,362,941	10,045,669	13,317,272
alguna vivienda o departamento?	16,438,875 (70.4%)	7,309,192 (72.8%)	9,129,683 (68.6%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	13,659,759 (58.5%)	4,524,050 (45.0%)	9,135,709 (68.6%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	2,923,908 (12.5%)	1,058,965 (10.5%)	1,864,943 (14.0%)
otras propiedades?	175,374 (0.8%)	77,449 (0.8%)	97,925 (0.7%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	12,973,931	4,481,814	8,492,117
alguna vivienda o departamento?	9,854,792 (76.0%)	3,624,169 (80.9%)	6,230,623 (73.4%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	5,324,405 (41.0%)	988,182 (22.0%)	4,336,223 (51.1%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	4,294,121 (33.1%)	1,147,873 (25.6%)	3,146,248 (37.0%)
otras propiedades?	24,030 (0.2%)	13,247 (0.3%)	10,783 (0.1%)

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 13.3

¿Compró o adquirió su(s) (RESPUESTA EN 13.2) principalmente con...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	36,248,400	14,459,991	21,788,409
alguna vivienda o departamento?	26,293,667	10,933,361	15,360,306
sus ahorros?	10,663,287 (40.6%)	4,009,434 (36.7%)	6,653,853 (43.3%)
la venta de otro bien?	611,698 (2.3%)	275,457 (2.5%)	336,241 (2.2%)
crédito de una institución financiera?	7,165,658 (27.3%)	2,852,438 (26.1%)	4,313,220 (28.1%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	473,815 (1.8%)	273,937 (2.5%)	199,878 (1.3%)
donación o herencia?	7,001,011 (26.6%)	3,379,752 (30.9%)	3,621,259 (23.6%)
Otro	378,198 (1.4%)	142,343 (1.3%)	235,855 (1.5%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	18,984,164	5,512,232	13,471,932
sus ahorros?	12,235,533 (64.5%)	2,907,182 (52.7%)	9,328,351 (69.2%)
la venta de otro bien?	1,106,102 (5.8%)	379,832 (6.9%)	726,270 (5.4%)
crédito de una institución financiera?	3,099,288 (16.3%)	1,222,267 (22.2%)	1,877,021 (13.9%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	926,582 (4.9%)	253,492 (4.6%)	673,090 (5.0%)
donación o herencia?	1,399,045 (7.4%)	701,493 (12.7%)	697,552 (5.2%)
Otro	217,614 (1.1%)	47,966 (0.9%)	169,648 (1.3%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	7,218,029	2,206,838	5,011,191
sus ahorros?	2,449,006 (33.9%)	698,421 (31.6%)	1,750,585 (34.9%)
la venta de otro bien?	156,410 (2.2%)	47,011 (2.1%)	109,399 (2.2%)
crédito de una institución financiera?	127,977 (1.8%)	65,414 (3.0%)	62,563 (1.2%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	129,821 (1.8%)	52,150 (2.4%)	77,671 (1.5%)
donación o herencia?	4,135,512 (57.3%)	1,275,170 (57.8%)	2,860,342 (57.1%)
Otro	219,303 (3.0%)	68,672 (3.1%)	150,631 (3.0%)

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 13.3 (continúa)

¿Compró o adquirió su(s) (RESPUESTA EN 13.2) principalmente con...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,278,567	9,982,275	13,296,292
alguna vivienda o departamento?	16,438,875	7,309,192	9,129,683
sus ahorros?	5,504,522 (33.5%)	2,331,646 (31.9%)	3,172,876 (34.8%)
la venta de otro bien?	375,671 (2.3%)	202,625 (2.8%)	173,046 (1.9%)
crédito de una institución financiera?	6,588,586 (40.1%)	2,590,881 (35.4%)	3,997,705 (43.8%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	301,789 (1.8%)	187,081 (2.6%)	114,708 (1.3%)
donación o herencia?	3,459,950 (21.0%)	1,940,857 (26.6%)	1,519,093 (16.6%)
Otro	208,357 (1.3%)	56,102 (0.8%)	152,255 (1.7%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	13,659,759	4,524,050	9,135,709
sus ahorros?	8,420,179 (61.6%)	2,344,368 (51.8%)	6,075,811 (66.5%)
la venta de otro bien?	814,384 (6.0%)	325,194 (7.2%)	489,190 (5.4%)
crédito de una institución financiera?	2,632,499 (19.3%)	1,076,071 (23.8%)	1,556,428 (17.0%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	658,696 (4.8%)	205,226 (4.5%)	453,470 (5.0%)
donación o herencia?	1,004,044 (7.4%)	527,440 (11.7%)	476,604 (5.2%)
Otro	129,957 (1.0%)	45,751 (1.0%)	84,206 (0.9%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	2,923,908	1,058,965	1,864,943
sus ahorros?	1,240,649 (42.4%)	377,249 (35.6%)	863,400 (46.3%)
la venta de otro bien?	75,337 (2.6%)	20,493 (1.9%)	54,844 (2.9%)
crédito de una institución financiera?	97,871 (3.3%)	46,868 (4.4%)	51,003 (2.7%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	100,162 (3.4%)	32,738 (3.1%)	67,424 (3.6%)
donación o herencia?	1,335,593 (45.7%)	545,222 (51.5%)	790,371 (42.4%)
Otro	74,296 (2.5%)	36,395 (3.4%)	37,901 (2.0%)

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 13.3 (continúa)

¿Compró o adquirió su(s) (RESPUESTA EN 13.2) principalmente con...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	12,969,833	4,477,716	8,492,117
alguna vivienda o departamento?	9,854,792	3,624,169	6,230,623
sus ahorros?	5,158,765 (52.3%)	1,677,788 (46.3%)	3,480,977 (55.9%)
la venta de otro bien?	236,027 (2.4%)	72,832 (2.0%)	163,195 (2.6%)
crédito de una institución financiera?	577,072 (5.9%)	261,557 (7.2%)	315,515 (5.1%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	172,026 (1.7%)	86,856 (2.4%)	85,170 (1.4%)
donación o herencia?	3,541,061 (35.9%)	1,438,895 (39.7%)	2,102,166 (33.7%)
Otro	169,841 (1.7%)	86,241 (2.4%)	83,600 (1.3%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	5,324,405	988,182	4,336,223
sus ahorros?	3,815,354 (71.7%)	562,814 (57.0%)	3,252,540 (75.0%)
la venta de otro bien?	291,718 (5.5%)	54,638 (5.5%)	237,080 (5.5%)
crédito de una institución financiera?	466,789 (8.8%)	146,196 (14.8%)	320,593 (7.4%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	267,886 (5.0%)	48,266 (4.9%)	219,620 (5.1%)
donación o herencia?	395,001 (7.4%)	174,053 (17.6%)	220,948 (5.1%)
Otro	87,657 (1.6%)	2,215 (0.2%)	85,442 (2.0%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	4,294,121	1,147,873	3,146,248
sus ahorros?	1,208,357 (28.1%)	321,172 (28.0%)	887,185 (28.2%)
la venta de otro bien?	81,073 (1.9%)	26,518 (2.3%)	54,555 (1.7%)
crédito de una institución financiera?	30,106 (0.7%)	18,546 (1.6%)	11,560 (0.4%)
préstamo de familiares, amigos o conocidos?	29,659 (0.7%)	19,412 (1.7%)	10,247 (0.3%)
donación o herencia?	2,799,919 (65.2%)	729,948 (63.6%)	2,069,971 (65.8%)
Otro	145,007 (3.4%)	32,277 (2.8%)	112,730 (3.6%)

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 contestó ser propietaria de al menos una de las opciones mencionadas en la pregunta 13.2 y adquirió el bien por medio de un crédito.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	36,248,400	14,459,991	21,788,409
Sí	9,227,086 (25.5%)	3,744,403 (25.9%)	5,482,683 (25.2%)
No	27,021,314 (74.5%)	10,715,588 (74.1%)	16,305,726 (74.8%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,278,567	9,982,275	13,296,292
Sí	8,218,679 (35.3%)	3,333,336 (33.4%)	4,885,343 (36.7%)
No	15,059,888 (64.7%)	6,648,939 (66.6%)	8,410,949 (63.3%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	12,969,833	4,477,716	8,492,117
Sí	1,008,407 (7.8%)	411,067 (9.2%)	597,340 (7.0%)
No	11,961,426 (92.2%)	4,066,649 (90.8%)	7,894,777 (93.0%)

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%.

(Por regiones)

Población que contestó ser propietaria de al menos una de las opciones mencionadas en la pregunta 13.2 y adquirió el bien por medio de un crédito.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	36,248,400	14,459,991	21,788,409
Noroeste	5,540,174	2,309,522	3,230,652
Sí	1,565,921 (28.3%)	639,440 (27.7%)	926,481 (28.7%)
No	3,974,253 (71.7%)	1,670,082 (72.3%)	2,304,171 (71.3%)
Noreste	5,077,054	2,057,709	3,019,345
Sí	1,975,936 (38.9%)	783,984 (38.1%)	1,191,952 (39.5%)
No	3,101,118 (61.1%)	1,273,725 (61.9%)	1,827,393 (60.5%)
Occidente y Bajío	7,174,000	2,771,908	4,402,092
Sí	1,902,229 (26.5%)	758,215 (27.4%)	1,144,014 (26.0%)
No	5,271,771 (73.5%)	2,013,693 (72.6%)	3,258,078 (74.0%)
Ciudad de México	2,382,067	999,080	1,382,987
Sí	903,896 (37.9%)	353,788 (35.4%)	550,108 (39.8%)
No	1,478,171 (62.1%)	645,292 (64.6%)	832,879 (60.2%)
Centro Sur y Oriente	9,793,804	3,691,116	6,102,688
Sí	1,843,420 (18.8%)	717,287 (19.4%)	1,126,133 (18.5%)
No	7,950,384 (81.2%)	2,973,829 (80.6%)	4,976,555 (81.5%)
Sur	6,281,301	2,630,656	3,650,645
Sí	1,035,684 (16.5%)	491,689 (18.7%)	543,995 (14.9%)
No	5,245,617 (83.5%)	2,138,967 (81.3%)	3,106,650 (85.1%)

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 13.4

¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar su (RESPUESTA EN 13.2) ...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	36,248,400	14,459,991	21,788,409
alguna vivienda o departamento?	26,293,667	10,933,361	15,360,306
debe pedir permiso a alguien?	911,343 (3.5%)	562,810 (5.1%)	348,533 (2.3%)
consulta o pide opinión a alguien?	17,035,479 (64.8%)	6,493,981 (59.4%)	10,541,498 (68.6%)
la tomaría usted solo(a)?	8,346,845 (31.7%)	3,876,570 (35.5%)	4,470,275 (29.1%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	18,984,164	5,512,232	13,471,932
debe pedir permiso a alguien?	575,647 (3.0%)	290,616 (5.3%)	285,031 (2.1%)
consulta o pide opinión a alguien?	8,819,391 (46.5%)	2,799,019 (50.8%)	6,020,372 (44.7%)
la tomaría usted solo(a)?	9,589,126 (50.5%)	2,422,597 (43.9%)	7,166,529 (53.2%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	7,218,029	2,206,838	5,011,191
debe pedir permiso a alguien?	429,722 (6.0%)	186,616 (8.5%)	243,106 (4.9%)
consulta o pide opinión a alguien?	4,067,921 (56.4%)	1,234,318 (55.9%)	2,833,603 (56.5%)
la tomaría usted solo(a)?	2,720,386 (37.7%)	785,904 (35.6%)	1,934,482 (38.6%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	23,278,567	9,982,275	13,296,292
alguna vivienda o departamento?	16,438,875	7,309,192	9,129,683
debe pedir permiso a alguien?	525,103 (3.2%)	353,931 (4.8%)	171,172 (1.9%)
consulta o pide opinión a alguien?	10,368,959 (63.1%)	4,094,039 (56.0%)	6,274,920 (68.7%)
la tomaría usted solo(a)?	5,544,813 (33.7%)	2,861,222 (39.1%)	2,683,591 (29.4%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	13,659,759	4,524,050	9,135,709
debe pedir permiso a alguien?	394,307 (2.9%)	201,484 (4.5%)	192,823 (2.1%)
consulta o pide opinión a alguien?	6,370,638 (46.6%)	2,261,832 (50.0%)	4,108,806 (45.0%)
la tomaría usted solo(a)?	6,894,814 (50.5%)	2,060,734 (45.6%)	4,834,080 (52.9%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	2,923,908	1,058,965	1,864,943
debe pedir permiso a alguien?	102,074 (3.5%)	53,948 (5.1%)	48,126 (2.6%)
consulta o pide opinión a alguien?	1,477,318 (50.5%)	535,210 (50.5%)	942,108 (50.5%)
la tomaría usted solo(a)?	1,344,516 (46.0%)	469,807 (44.4%)	874,709 (46.9%)

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 13.4 (continúa)

¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar su (RESPUESTA EN 13.2) ...

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Rural			
Segmento poblacional objetivo	12,969,833	4,477,716	8,492,117
alguna vivienda o departamento?	9,854,792	3,624,169	6,230,623
debe pedir permiso a alguien?	386,240 (3.9%)	208,879 (5.8%)	177,361 (2.8%)
consulta o pide opinión a alguien?	6,666,520 (67.6%)	2,399,942 (66.2%)	4,266,578 (68.5%)
la tomaría usted solo(a)?	2,802,032 (28.4%)	1,015,348 (28.0%)	1,786,684 (28.7%)
algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?	5,324,405	988,182	4,336,223
debe pedir permiso a alguien?	181,340 (3.4%)	89,132 (9.0%)	92,208 (2.1%)
consulta o pide opinión a alguien?	2,448,753 (46.0%)	537,187 (54.4%)	1,911,566 (44.1%)
la tomaría usted solo(a)?	2,694,312 (50.6%)	361,863 (36.6%)	2,332,449 (53.8%)
alguna tierra de cultivo o terreno?	4,294,121	1,147,873	3,146,248
debe pedir permiso a alguien?	327,648 (7.6%)	132,668 (11.6%)	194,980 (6.2%)
consulta o pide opinión a alguien?	2,590,603 (60.3%)	699,108 (60.9%)	1,891,495 (60.1%)
la tomaría usted solo(a)?	1,375,870 (32.0%)	316,097 (27.5%)	1,059,773 (33.7%)

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%.

Población casada o en unión libre que contestó ser propietaria de al menos una de las opciones mencionadas en la pregunta 13.2 y cuenta con autonomía de decisión sobre la disposición del activo.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	26,396,798	9,398,511	16,998,287
Sí	9,247,256 (35.0%)	2,514,325 (26.8%)	6,732,931 (39.6%)
No	17,149,542 (65.0%)	6,884,186 (73.2%)	10,265,356 (60.4%)
Urbano			
Segmento poblacional objetivo	16,117,019	6,134,958	9,982,061
Sí	5,825,165 (36.1%)	1,814,910 (29.6%)	4,010,255 (40.2%)
No	10,291,854 (63.9%)	4,320,048 (70.4%)	5,971,806 (59.8%)
Rural			
Segmento poblacional objetivo	10,279,779	3,263,553	7,016,226
Sí	3,422,091 (33.3%)	699,415 (21.4%)	2,722,676 (38.8%)
No	6,857,688 (66.7%)	2,564,138 (78.6%)	4,293,550 (61.2%)

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%.

Glosario



Concepto	Definición
Afore (Administradora de Fondos para el Retiro)	Instituciones financieras que administran los recursos de las cuentas de ahorro para el retiro a nombre de los trabajadores. Todas son del sector privado, a excepción de PensionISSSTE que es del sector público. Sean públicas o privadas, todas se encuentran sujetas a la normatividad de los sistemas de ahorro para el retiro y a la supervisión de la Consar.
Ahorro	Es separar una parte del ingreso o del dinero que se recibe para utilizarlo en el futuro. El ahorro se puede lograr al guardar una parte del ingreso o al gastar menos. Existen dos formas de ahorro: formal e informal.
Ahorro formal	Dinero que se guarda en alguna institución financiera autorizada y supervisada (bancaria o no bancaria), mediante ciertos productos como las cuentas de captación, cuentas de inversión, entre otras; las cuales pueden o no, dar una ganancia o rendimiento dependiendo de las condiciones de apertura o características del producto. Estos productos se caracterizan por proporcionar seguridad a sus tenedores porque el dinero está protegido por el seguro de depósito bancario garantizado por el IPAB (Instituto de Protección al Ahorro Bancario) o los seguros de las entidades de ahorro y crédito popular.
Ahorro informal	Cuando el dinero se almacena en la casa, con algún pariente o mediante mecanismos como las tandas, alcancías o instituciones no autorizadas. Se puede disponer del dinero de forma inmediata, pero tiene el riesgo de ser robado.
Ahorro voluntario	Aportaciones adicionales a las obligatorias que sirven para complementar los recursos para la pensión, en caso de que el trabajador así lo decida. Estas aportaciones se pueden realizar de forma personal en las Afore, por Internet, a través de cargos recurrentes a una tarjeta bancaria, o bien, se puede solicitar al patrón que se efectúen vía descuento al salario. El ahorro voluntario no se encuentra sujeto a montos mínimos ni máximos, y es susceptible de estímulos y beneficios fiscales.
Aportaciones voluntarias	Cantidades adicionales que puede aportar el patrón o el trabajador mediante nómina, directamente en ventanilla, por Internet, o bien, a través de cargos recurrentes a una tarjeta bancaria, en la cuenta individual del trabajador. Éstas podrán ser retiradas entre dos y seis meses después del primer depósito, dependiendo de la Afore.
Aseguradora	Es la institución financiera que cubre los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución o empresa. En México, las

Concepto	Definición
	aseguradoras son reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).
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 realizar cargos recurrentes, 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.
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.
Cajeros automáticos	Los cajeros automáticos ("ATM", por sus siglas en inglés) son máquinas conectadas a un banco en donde se pueden realizar diversas operaciones financieras.
Capacidades financieras	Se refiere a la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas y responsables, tales como, realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de las personas sobre la forma como administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.
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.
Clonación de tarjetas	Delito que consiste en extraer la información contenida en la banda magnética o chip de una tarjeta para copiarla y reproducirla ilícitamente en otra con el fin de hacer uso de los fondos o del crédito disponible.
Cobertura	Cantidad de dinero (suma asegurada) o servicios que se compromete a cubrir una compañía de seguros en caso de un siniestro, siempre y cuando se cumplan las condiciones acordadas en el contrato.
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)	La Condusef es un organismo público, descentralizado y sectorizado a la SHCP. Se encarga 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.

Concepto	Definición
Compras no planeadas	Adquisiciones que se realizan en el acto de forma no premeditada.
Corresponsales	El corresponsal es un establecimiento comercial que tiene una relación de negocio con algún banco o institución financiera, y puede realizar ciertas operaciones financieras.
Costo Anual Total (CAT)	Indicador que mide el costo total de financiamiento al incorporar todos los costos y gastos inherentes del crédito, con el cual es posible comparar el costo entre créditos. El CAT considera la información de la tasa de interés, comisiones y primas de seguros requeridas para el otorgamiento del crédito.
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 periodos 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	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 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, comunal o solidario	Es el crédito que es otorgado a grupos de tres o más personas y es ofrecido por algunos bancos (por ejemplo, Compartamos) y otras instituciones. Este 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 de vivienda o hipotecario	Es un financiamiento a largo plazo (cinco a 30 años) destinado para la construcción, compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles (casa, departamento o terreno), otorgados por los bancos, instituciones públicas y otras instituciones financieras.

Concepto	Definición
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	Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que requiere un aval, garantía prendaria o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.
Cuenta	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.
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	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.
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 dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.
Datos personales	Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
Dependiente económico	Persona que está bajo el amparo económico total o parcial de una persona para que éste cubra sus necesidades como alimentación, casa, vestido, entre otras.
Depósito	Es la acción que realiza una persona de poner una cantidad de dinero bajo la custodia y resguardo de una institución financiera que se hace responsable del mismo.
Depósito a plazo fijo	Es aquel que tiene la característica de que sólo se puede hacer el retiro del dinero en ciertos plazos o periodos de tiempo y dan una pequeña ganancia o rendimiento. Incluye el pagaré bancario, el certificado de depósito, e incluso compra de Cetes.
Diversificación del ahorro	Acción de guardar o invertir el dinero en más de una opción, con el fin de reducir el riesgo de perder todo lo ahorrado cuando se tiene en un solo producto o mecanismo.

Concepto	Definición
Emergencias o urgencias económicas	Asunto o situación imprevistos que requieren una especial atención y deben solucionarse lo antes posible.
Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (FONACOT)	Entidad de fomento del gobierno federal que busca contribuir al crecimiento de su patrimonio familiar, para lo cual pone a disposición de los trabajadores afiliados diversos créditos para la adquisición de bienes y servicios. Los créditos de FONACOT se otorgan para comprar bienes como coches, pagar de viajes, servicios notariales, remodelar la casa o para servicios de salud, entre otros fines. Se otorgan sin aval y el descuento se realiza vía nómina.
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	Se refiere al Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores (FOCOOP) y al Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y de Protección a sus Ahorradores (Prosofipo), los cuales tienen la finalidad de establecer mecanismos que permitan detectar y prevenir los problemas financieros que pudiesen presentar estas instituciones financieras y así proteger el ahorro de los depositantes. La protección que brindan tanto el Fondo como el Fideicomiso equivale a 25 mil Unidades de Inversión (Udis) por persona física o moral, cualquiera que sea el número y clase de operaciones a su favor y a cargo de una misma institución (Socap, Sofipo o Sofinco) autorizada.
Fraude	Engaño cometido de forma consciente en el que se busca el beneficio de quien lo realiza y que perjudica a la persona contra quien se comete.
Gasto	Es el destino del dinero de una persona, con el fin de obtener bienes o servicios para su sustento.
Gasto común	Parte del ingreso que se destina a la compra de alimentos para la persona o grupo de personas que forman el hogar. Puede ser aportado por uno o varios de sus integrantes.
Hogar	Conjunto formado por una o más personas, unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular y se sostienen de un mismo gasto para la alimentación.
Inflación	Aumento generalizado y sostenido del nivel de precios de bienes y servicios de una economía a lo largo del tiempo.

Concepto	Definición
Ingresos por trabajo	Percepción monetaria y/o en especie que recibió u obtuvo la población ocupada por el desempeño de su ocupación.
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Institución de seguridad social establecida como un servicio público para los trabajadores afiliados a éste, así como a sus familiares.
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit)	Institución encargada de proveer el financiamiento para satisfacer las necesidades de vivienda de los trabajadores derechohabientes.
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	Institución de seguridad social para los trabajadores al servicio del Estado y sus familiares.
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 por el Banco de México.
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 (prestatarios). 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.
Interés compuesto	Interés que se acumula al capital que lo produce, para incrementarlo y producir a su vez, nuevos intereses. Es decir, cuando los rendimientos o ganancias obtenidos al final del periodo de una inversión, se acumulan al capital del siguiente periodo con el fin de que se reinviertan y también generen intereses.
Interés simple	Se refiere al rendimiento o ganancia que produce un capital inicial en un periodo de tiempo, el cual no se acumula al capital del siguiente, por lo que el interés generado será igual en todos los periodos.
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

Concepto	Definición
	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.
Organizar o planear el uso del dinero	Determinar cómo se va a repartir el dinero entre los diferentes fines antes de comenzar a gastarlo, para asegurarse de cubrir todo lo que se necesita comprar o pagar. Se puede hacer un plan escrito o mental, en computadora, e inclusive, separar o poner el dinero en diferentes recipientes (sobres, caja, bolsa) o con clips, según el rubro de los gastos que habitualmente se tienen.
Pago mínimo	Es la cantidad que se establece en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito y que corresponde a la cantidad mínima que el tarjetahabiente debe pagar en el mes o periodo en una fecha límite para que se considere hecho a tiempo y el crédito quede al corriente.
Pago para no generar intereses	Es la cantidad de dinero señalada en el estado de cuenta que tiene que pagar el tarjetahabiente en una mensualidad o periodo y en una fecha límite, para evitar pagar intereses en el siguiente mes o periodo de pago. Esta cantidad es igual o menor a la “deuda total” de la tarjeta de crédito, dependiendo de sus términos y condiciones de uso.
Parentesco	Vínculo o lazo de unión que tiene el integrante del hogar elegido con el (la) jefe(a) del mismo, ya sea consanguíneo, conyugal, de afinidad, adopción o de costumbre.
Pensión	Monto que se cobra de forma periódica y sustituye los ingresos de una persona al momento de la jubilación o en situación de invalidez, incapacidad o defunción (en este caso, la pensión recae en los beneficiarios).
Plan privado de retiro (no Afore)	Un plan privado de retiro capta los ahorros de las personas para invertirlos en un fondo 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.
Presupuesto	Consiste en registrar los ingresos y gastos de un periodo determinado antes de gastarlo, lo que permite saber la cantidad de dinero con que se cuenta y a qué se destina cada peso del ingreso, ya se a que se lleve en papel (libreta) o algún otro medio.
Registro de gastos	Consiste en anotar todos los gastos en una libreta o algún otro medio para tener mayor control y mejor seguimiento de lo que ganan o reciben, así como de lo que gastan.

Concepto	Definición
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.
Robo de identidad	Consiste en el robo de los datos de una persona para poder hacerse pasar por ella, con el fin de obtener créditos, contratar líneas telefónicas, obtener documentos o cualquier otro beneficio financiero en perjuicio del dueño de los datos.
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.
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.
Seguro Popular (Sistema de Protección Social en Salud)	Servicio médico al que la población que no es derechohabiente de las instituciones de seguridad social puede acceder de manera voluntaria.
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

Concepto	Definición
	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.
Tarjeta prepagada	Es una tarjeta que el usuario compra con determinado saldo que le permite anticipar el importe de su consumo y a la cual, es posible abonar dinero periódicamente o cuando se termina el saldo, para continuar usándola en el pago de transporte, servicios o compras.
Token	Dispositivo físico o virtual que permite el acceso a la banca electrónica mediante la generación de claves numéricas. El mecanismo virtual se encuentra dentro de la aplicación móvil y no se necesita alguna herramienta adicional para obtener las claves o contraseñas; por el contrario, cuando es físico se requiere un dispositivo para poder generarlas.
Transferencia electrónica	Movimiento de dinero que se realiza de una cuenta a otra, a través de la banca móvil o de la banca por Internet.

