

15ª Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento del Consejo Nacional de Inclusión Financiera

6 de octubre de 2020



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES



BANCO DE MÉXICO



ENIF 2021

1. **Verificación del quórum, instalación de la sesión y presentación de personas invitadas**
2. **Seguimiento de propuestas de ajustes a la ENIF 2021**
3. **Acuerdos de la sesión**



ENIF 2021

1. Verificación del quórum, instalación de la sesión y presentación de personas invitadas

2. Seguimiento de propuestas de ajustes a la ENIF 2021

3. Acuerdos de la sesión



ENIF 2021

1. Verificación del quórum, instalación de la sesión y presentación de personas invitadas

2. Seguimiento de propuestas de ajustes a la ENIF 2021

3. Acuerdos de la sesión



PROPUESTAS DERIVADAS DE LA MESA DE DIÁLOGO



27

101

La CNBV envió y presento a la Mesa de Diálogo 27 propuestas de adición o modificación al cuestionario de la ENIF

Se recibieron más de 100 propuestas de modificación al cuestionario, de personas expertas y de la academia, así como de integrantes de los Grupos de Seguimiento del CEF y CONAIF



56

De las cuales se consideraron de alta prioridad 57, que se presentaron y argumentaron con el INEGI.

Prueba de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera ENIF 2020

Presentación: Buenos días, mi nombre es _____ trabajo en el INEGI y estamos levantando la Prueba de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2020, 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, FRACCIÓN, MENUDO, 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 ELECCIÓN | | RESULTADO |
|-------|------------------------------|----|----|----|-------------------|-------|-----------|
| | 1a | 2a | 3a | 4a | DÍA | MESES | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

6. RESULTADO DE LA VISITA A LA VIVIENDA

| NÚMERO DE VISITA | FECHA | | TIPO DE ENTREVISTA | | RESULTADO |
|------------------|-------|-------|--------------------|---------|-----------|
| | DÍA | MESES | INDIC | SERVIOS | |
| 1a | | | | | |
| 2a | | | | | |
| 3a | | | | | |
| 4a | | | | | |
| 5a | | | | | |
| 6a | | | | | |
| 7a | | | | | |

7. RESPONSABLES

ENTREVISTADOR _____
JEFE DE ENTREVISTADORES _____

8. CONTROL DE PAQUETE

FOLIO DE PAQUETE _____
CONSECUTIVO EN EL PAQUETE _____

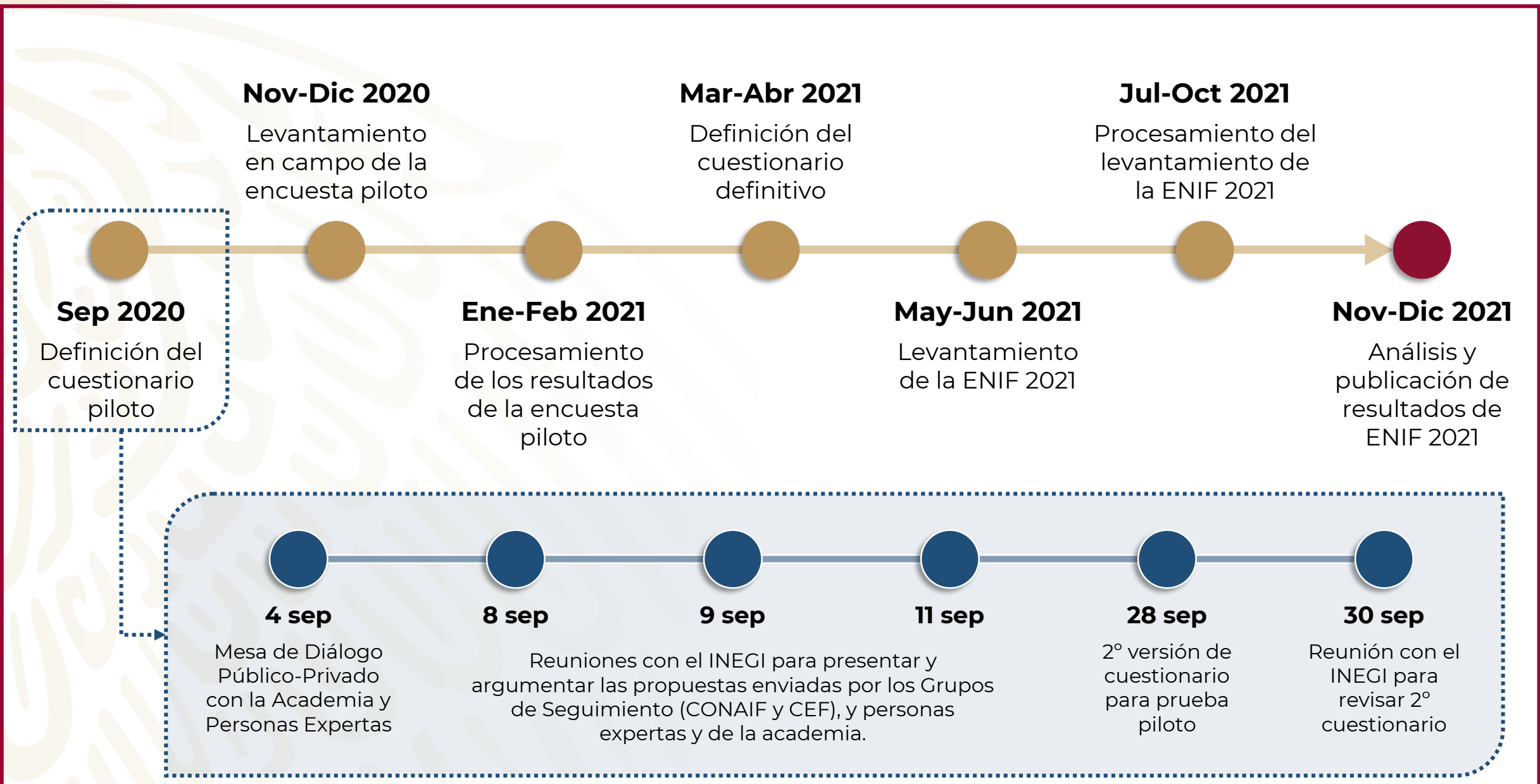
CONFIDENCIALIDAD

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."

Segunda versión de cuestionario piloto para ENIF 20221



NÚMERO DE PREGUNTAS EN LA ENIF

La ENIF está compuesta con una serie de **preguntas numeradas**; sin embargo, hay preguntas que **al interior contienen otra serie de preguntas**, lo cual representa en términos reales una cantidad superior de preguntas.

| FORMAS DE AHORRO INFORMAL | DESTINO DEL AHORRO INFORMAL |
|---|---|
| 5.1 De noviembre de 2019 a la fecha, ¿usted... <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> | 5.2 El dinero que guardó o ahorró durante ese año, ¿en qué lo gastó o para qué piensa usarlo? <i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i> |
| Sí..... 1 | 1 Gastos personales o pago de servicios..... 1 |
| No..... 2 | 2 Gastos imprevistos..... 2 |
| 1 ahorró prestando dinero?..... <input type="checkbox"/> | 3 Comprar, construir, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera..... 3 |
| 2 ahorró comprando animales o bienes?..... <input type="checkbox"/> | 4 Gastos de salud..... 4 |
| 3 guardó dinero en una <u>caja de ahorro</u> del trabajo o de conocidos?..... <input type="checkbox"/> | 5 Gastos de educación..... 5 |
| 4 guardó dinero con familiares o conocidos?..... <input type="checkbox"/> | 6 Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)..... 6 |
| 5 participó en una tanda?..... <input type="checkbox"/> | 7 Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima,..... 7 |
| 6 guardó dinero en su casa?..... <input type="checkbox"/> | 8 Otro..... 8 |
| <small>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.3</small> | <small>ESPECIFIQUE..... 9</small> |

Pregunta numeradas: 2

Pregunta reales: 7

ENIF 2018

133

Preguntas numeradas

290

Preguntas reales

Aunque la propuesta de cuestionario para 2021, solo creció en 8 preguntas, **realmente creció en 48 preguntas.**

ENIF 2021

141

Preguntas numeradas

338

Preguntas reales

| Secciones | ENIF 2018 | | ENIF 2021 | | | |
|--|---------------------|------------------|--------------------|----------------------|---------------------|------------------|
| | Preguntas numeradas | Preguntas reales | Preguntas añadidas | Preguntas eliminadas | Preguntas numeradas | Preguntas reales |
| 0. Características del hogar | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 8 |
| 1. Residentes y hogares en la vivienda | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| 2. Características del hogar | 4 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 |
| 3. Características sociodemográficas | 13 | 13 | 3 | 1 | 13 | 13 |
| 4. Conocimientos/ Comportamientos/ Actitudes/Bienestar | 9 | 25 | 25 | 7 | 15 | 56 |
| 5. Ahorro | 30 | 75 | 8 | 10 | 28 | 70 |
| 6. Crédito | 20 | 55 | 6 | 4 | 21 | 62 |
| 7. Medios de pago | 1 | 7 | 11 | 7 | 6 | 33 |
| 8. Seguros | 14 | 45 | 1 | 3 | 12 | 40 |
| 9. Cuenta de ahorro para el retiro | 9 | 13 | 2 | 2 | 9 | 13 |
| 10. Uso de canales financieros | 16 | 17 | 2 | 7 | 9 | 9 |
| 11. Protección de usuarios | 6 | 17 | 2 | 3 | 5 | 7 |
| 12. Capacidades financieras | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| 13. Toma de decisiones | 4 | 12 | 0 | 0 | 4 | 12 |
| TOTAL | 133 | 290 | 38 | 44 | 141 | 338 |

| Hogar y vivienda | 3. Características sociodemográficas | 4. Capacidades y Bienestar Financiero | 5. Ahorro | 6. Crédito | 7. Medios de pago |
|---|--|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Características del hogar • Residentes y hogares en la vivienda • Características del hogar • <u>Nivel socioeconómico (AMAI)</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Estado conyugal • <u>Lengua indígena</u> • <u>Beneficiarios de programas sociales</u> • Escolaridad • Actividad y ocupación • Ingreso • Derechohabiencia • <u>Tenencia de celular inteligente</u> | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Control de gastos</u> • <u>Afectaciones y recuperación económicas por el Covid-19</u> • <u>Oportunidades</u> • <u>Vulnerabilidad</u> • Imprevistos • Sobregasto • Cursos financieros • <u>Comportamientos y aptitudes financieras</u> • Riesgos y diversificación | <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro informal • Destino del ahorro • <u>Monto ahorrado</u> • Tenencia de cuenta • Barreras de tenencia y ex usuarios • Tipo, número, antigüedad, tarjeta y ahorro en cuentas (+ IFPE) • <u>Razón contratación</u> • Cambio de cuenta • Uso de tarjeta de débito • Comparación de apertura de cuenta • <u>Apertura de cuenta</u> • <u>Institución financiera</u> • <u>Medios de consulta</u> • Protección al ahorro | <ul style="list-style-type: none"> • Crédito informal • Tenencia de crédito formal • Barreras de tenencia y ex usuarios • Tipo, número, atrasos de créditos (+ IFC) • <u>Sobre-endeudamiento</u> • <u>Apertura de crédito</u> • <u>Institución financiera</u> • Uso de tarjeta de crédito • Comparación de apertura de crédito • <u>Traspaso de crédito</u> • Rechazo de crédito | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Uso y conocimiento de CoDi</u> • <u>Formas de pago por establecimiento</u> • <u>Preferencia de pago o envío de dinero</u> • <u>Recepción y manejo de remesas</u> |

| 8. Seguros | 9. Cuenta de ahorro para el retiro | 10. Uso de canales financieros | 11. Protección de usuarios | 12. Capacidades financieras | 13. Toma de decisiones |
|--|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tenencia de seguros • Barreras de tenencia y ex usuarios • Tipo, compra directa, <u>uso</u> y satisfacción de seguros • Comparación de adquisición de seguros | <ul style="list-style-type: none"> • Tenencia de Afore • <u>Ex usuarios</u> • Barreras de tenencia • <u>Apertura de Afore</u> • Aportaciones voluntarias • Satisfacción • Actitudes financieras para la vejez | <ul style="list-style-type: none"> • Uso de sucursales • Tiempo y gastos de traslado a sucursales • Uso de cajeros automáticos • Tiempo y gastos de traslado a cajeros automáticos • Uso de corresponsales • Tiempo y gastos de traslado a corresponsales | <ul style="list-style-type: none"> • Problemas financieros (robo de identidad, clonación y fraudes piramidales) • Reclamaciones • <u>Confianza en productos e instituciones financieras</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Interés simple • Interés compuesto • Inflación | <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Propiedad de activos • Adquisición y disposición de activos |



Características de la vivienda (nueva sección) | 1 de 2

NÚMERO DE CUARTOS

0.1 En esta vivienda, ¿cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos?

REGISTRE CON NÚMERO

|_|_|

0.2 ¿Cuántos cuartos tiene en total esta vivienda contando la cocina? (No cuente pasillos ni baños)

REGISTRE CON NÚMERO

|_|_|

NÚMERO DE BAÑOS COMPLETOS

0.3 ¿Cuántos baños completos tiene esta vivienda con sanitario y regadera?

REGISTRE CON NÚMERO

|_|_|

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • CNBV • SHCP-UBVA • Banxico • Ana Martínez - LNPP-CIDE • Pilar Campos - independiente • Pablo Cotler- Ibero | <p>Medición de nivel socioeconómico, de acuerdo a metodología de AMAI</p> | <p>Continua en siguiente diapositiva</p> <p>Se adecuaron las preguntas a la metodología de la AMAI.</p> |



Características de la vivienda (nueva sección) | 2 de 2

BIENES Y SERVICIOS DEL HOGAR

0.4 ¿En esta vivienda tienen...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí 1

No..... 2

1 automovil o camioneta?

CON CÓDIGO 1, PREGUNTE ↓

1a. ¿Cuántos automóviles o camionetas tienen en esta vivienda?

2 computadora, laptop o tablet?

3 Internet?

CON CÓDIGO 1, PREGUNTE ↓

3a. ¿Tienen servicio de internet fijo?

NÚMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL HOGAR

1.4 ¿Cuántas personas de su hogar trabajan?

REGISTRE CON NÚMERO



Características sociodemográficas | 1 de 1

LENGUA INDÍGENA

3.2 ¿Usted habla alguna lengua indígena?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

3.3 ¿Usted es beneficiario(a) de algún programa de gobierno (adultos mayores, Becas Benito Juárez, Jóvenes construyendo futuro, entre otros)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2

TENENCIA DE CELULAR

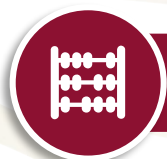
3.12 ¿Usted tiene un celular inteligente (smartphone)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--------------------------------|--|-----------------|
| • CNBV | Identificación de población indígena | Sin comentarios |
| • Pilar Campos - Independiente | Identificación de población beneficiaria de programas sociales | Sin comentarios |
| • SHCP-UBVA | Identificación de población con teléfono inteligente | Sin comentarios |



Bienestar y vulnerabilidad financiera | 1 de 7

REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2

FORMAS DE CONTROLAR GASTOS

4.2 ¿Usted...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí 1

No 2

1 mantiene anotaciones de sus gastos?.....

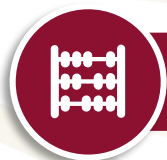
2 mantiene el dinero para pagar los recibos o deudas separado del dinero del gasto diario?.....

3 lleva un registro de los recibos o deudas pendientes para asegurarse de no olvidar pagarlos?

4 usa una aplicación bancaria o una herramienta de administración de dinero para dar seguimiento a sus gastos?.....

5 tiene domiciliados a una cuenta o tarjeta sus pagos regulares?

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---------------|--|-----------------|
| • Banxico | Medición del índice de alfabetización financiera | Sin comentarios |



Bienestar y vulnerabilidad financiera | 2 de 7

AFECTACIONES ECONÓMICAS POR EL COVID-19

4.3 Derivado del Covid-19, ¿usted tuvo alguna afectación económica?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2 → *PASE A 4.7*

TIPO DE AFECTACIÓN

4.4 ¿Usted...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

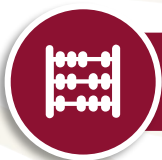
No..... 2

1 tuvo una reducción de lo que gana o recibe?.....

2 tuvo un aumento de gastos en salud o funerarios?.....

3 perdió su empleo o fuente de ingresos?.....

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|--|-----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV Banxico Ursula Heimann – SOLLIV Luis Treviño – AFI Gabriela Zapata-CGAP/BFA | Medición de emergencias económicas e impactos financieros del Covid-19 | Continua en siguiente diapositiva |



Bienestar y vulnerabilidad financiera | 3 de 7

MEDIDAS ECONÓMICAS TOMADAS

4.5 Para enfrentar esta emergencia económica, ¿usted ...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No..... 2

01 pidió prestado a familiares o conocidos?.....

02 utilizó el dinero que tenía ahorrado?.....

03 redujo sus gastos?.....

04 vendió o empeñó algún bien?.....

05 solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?.....

06 utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito a un banco o institución financiera?.....

07 se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo?.....

08 hizo retiros parciales de su Afore?.....

09 usó créditos a la palabra del gobierno federal?.....

10 aceptó el aplazamiento del pago de intereses ofrecido por su institución financiera?.....

MESES DE RECUPERACIÓN

4.6 ¿Cuántos meses le tomó reponerse de esta emergencia económica ocasionada por el COVID-19?

REGISTRE CON NÚMERO

TODAVÍA NO SE RECUPERA O SIGUE ENDEUDADO.....88

MESES



Bienestar y vulnerabilidad financiera | 4 de 7

APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES

4.7 Si el día de hoy, a usted se le presentara la oportunidad de comprar una casa, un terreno o negocio, ¿podría aprovecharla?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí1

No2

No sabe9

} PASE
A 4.8

FORMA DE PAGO PARA OPORTUNIDADES

4.7a ¿Usted podría aprovechar la oportunidad...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

con sus ahorros? 1

solicitando un crédito a un banco o institución financiera/ usando su tarjeta de crédito? 2

vendiendo o empeñando algún bien? 3

con el préstamo de familiares o amigos? 4

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV María José Roa-CEMLA | Medición de aprovechamiento de oportunidades | Sin comentarios |



Bienestar y vulnerabilidad financiera | 5 de 7

VULNERABILIDAD FINANCIERA

4.8 En caso de que usted perdiera su principal fuente de ingresos, ¿cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir dinero prestado?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Menos de una semana 1

Por lo menos una semana, pero menos de un mes 2

Por lo menos un mes, pero menos de tres meses..... 3

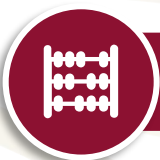
Por lo menos tres meses, pero menos de seis meses 4

Seis meses o más 5

No contesta 8

No sabe 9

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> María José Roa-CEMLA | Medición de resiliencia económica ante shocks económicos | Sin comentarios |



Bienestar y vulnerabilidad financiera | 6 de 7

Proponente(s)

- CNBV
- Banxico

Finalidad

Medición del índice de alfabetización financiera y el índice de bienestar financiero

Comentarios

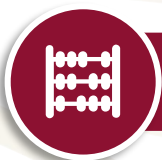
La escala de respuestas será de 5 opciones

COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

4.13 Le voy a dar esta tarjeta (ENTREGUE TARJETA); y le voy a leer unas frases. Dígame por favor, en qué medida se identifica usted con cada una de ellas o le describen mejor.

MUESTRE LA TARJETA Y REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

| | Muy en desacuerdo..... 1 |
|---|--------------------------|
| | Desacuerdo..... 2 |
| | De acuerdo..... 3 |
| | Muy de acuerdo..... 4 |
| | No responde..... 8 |
| | No sabe..... 9 |
| 01 Considero cuidadosamente si puedo pagar algo antes de comprarlo..... | <input type="checkbox"/> |
| 02 Pago mis cuentas a tiempo (tarjeta de crédito, servicios, crédito, etcétera)..... | <input type="checkbox"/> |
| 03 Prefiero gastar dinero que ahorrarlo para el futuro..... | <input type="checkbox"/> |
| 04 Me pongo metas económicas a largo plazo y me esfuerzo por alcanzarlas (comprar casa, ahorrar para el retiro, pagar vacaciones o fiestas, comenzar un negocio, etcétera)..... | <input type="checkbox"/> |
| 05 Suelo pensar en el presente y no preocuparme por el futuro..... | <input type="checkbox"/> |
| 06 El dinero está para gastarse..... | <input type="checkbox"/> |
| 07 Mantengo una revisión rigurosa de mis asuntos financieros..... | <input type="checkbox"/> |
| 08 Tiendo a vivir el presente y dejar que el futuro se encargue de todo..... | <input type="checkbox"/> |
| 09 Dada mi situación económica, siento que nunca tendré las cosas que deseo..... | <input type="checkbox"/> |
| 10 Apenas si salgo de mis gastos..... | <input type="checkbox"/> |
| 11 Me preocupa que mi dinero no sea suficiente..... | <input type="checkbox"/> |
| 12 Me sobra dinero a fin de mes..... | <input type="checkbox"/> |
| 13 Mis finanzas controlan mi vida..... | <input type="checkbox"/> |



Bienestar y vulnerabilidad financiera | 7 de 7

CONFIANZA EN PRODUCTOS FINANCIEROS

4.15 Por favor, dígame el grado de confianza que tiene en los bancos e instituciones financieras (que ofrecen cuentas de ahorro, tarjetas de crédito).

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- ¿Mucha confianza?..... 1
- ¿Poca confianza?..... 2
- ¿Nada de confianza? 3

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • CNBV • Ana Laura Martínez-CIDE | Medición de la confianza en los productos financieros | Se cambiará a la sección de protección al usuario, se está analizando la posibilidad de separar en dos preguntas distintos enfoques de confianza: en acercarse a la institución, en que resolverá su necesidad financiera, y en la resolución de quejas.. |



Ahorro | 1 de 6

MONTO AHORRADO

5.2a Lo que usted ahorró en el año en estos medios, ¿es equivalente a ...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- una semana de lo que gana o recibe? 1
- una quincena de lo que gana o recibe? 2
- un mes de lo que gana o recibe? 3
- dos meses de lo que gana o recibe? 4
- tres meses de lo que gana o recibe? 5
- más tres meses de lo que gana o recibe? 6
- No sabe 9

MONTO AHORRADO

5.16 Lo que usted ahorró en esta(s) cuenta(s) en este año, ¿es equivalente a...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---------------|-----------------------------|-----------------|
| • CNBV | Medición del monto ahorrado | Sin comentarios |



Ahorro | 2 de 6

TENENCIA DE CUENTA

5.5 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro que haya adquirido por Internet o una aplicación tal como Mercado Pago o Albo?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 → PASE A 5.9

No..... 2

| TIPO DE CUENTA | NÚMERO DE PRODUCTOS | ANTIGÜEDAD DEL PRODUCTO | TARJETA DE DÉBITO | AHORRO EN EL PERIODO |
|---|--|---|---|---|
| 5.9 ¿Usted tiene... | 5.10 ¿Cuántas(os) tiene? <i>(RESPUESTA EN 5.9)</i> | 5.11 ¿Cuántos años tiene con su <i>(RESPUESTA EN 5.9)</i> (más antigua(o))? | 5.12 ¿Con su <i>(RESPUESTA EN 5.9)</i> tiene tarjeta de débito? | 5.13 De noviembre de 2019 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su <i>(RESPUESTA EN 5.9)?</i> |
| 7 cuenta contratada por Internet o app como Mercado Pago o Albo? <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---------------|---|-----------------|
| • CNBV | Incorporación de las cuentas de Instituciones de Fondos de Pago Electrónico | Sin comentarios |



Ahorro | 3 de 6

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 01

Los intereses son bajos o las comisiones son altas 02

No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio 03

Piden requisitos que no tiene 04

Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera)..... 05

No la necesita..... 06

No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables..... 07

No sabe qué es o cómo usarla..... 08

No quiere que le cobren impuestos..... 09

Otro _____ 10

ESPECIFIQUE

PASE A 5.26

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 01

Dejó de recibir apoyo gubernamental..... 02

No la utilizaba 03

Tuvo una mala experiencia con la institución financiera 04

No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones 05

Los intereses que le pagaban eran muy bajos..... 06

Cerró la institución financiera o la sucursal..... 07

Fue víctima de un fraude..... 08

No quería que le cobraran impuesto 09

Otro _____ 10

ESPECIFIQUE

PASE A 5.26

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|---|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Banxico | Medición de la aversión al cobro de impuestos, como causa de exclusión financiera | Sin comentarios |



Ahorro | 4 de 6

RAZÓN DE CONTRATACIÓN

5.14 ¿Cuáles son las razones principales por las que adquirió esta(s) cuenta(s) de ahorro?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Le gusta ahorrar 1
- Para invertir o le permite ganar intereses 2
- Se la dieron en el trabajo para depositarle su salario 3
- Tiene un negocio y ahí deposita y administra su dinero 4
- Para recibir un apoyo gubernamental 5
- Es una forma segura de ahorro 6
- Es una forma sencilla para comprar y pagar cosas 7
- Otro _____ 8
- ESPECIFIQUE
- No sabe 9

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---------------|---|-----------------|
| • CNBV | Identificación de satisfacción de necesidades financieras | Sin comentarios |



Ahorro | 5 de 6

SITIO DE APERTURA CUENTA

5.23 ¿Usted contrató su (última) cuenta...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

en una sucursal de la institución financiera?.....1

mediante una aplicación de celular?.....2

en la página de internet de la institución financiera?.....3

en un establecimiento comercial como Oxxo,
Walmart, etc. (corresponsal bancario)?.....4

con un promotor (fuera de la institución financiera)?.....5

a través de la empresa donde trabaja
(se la dieron en el trabajo)?.....6

Otro _____ 7
ESPECIFIQUE

No sabe.....9

INSTITUCIÓN FINANCIERA

5.24 ¿Con cuál(es) institución(es) o banco(s) tiene la(s) cuenta(s) que contrató?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Citibanamex.....01

BBVA.....02

Banorte.....03

Banco Azteca.....04

Santander.....05

BanCoppel.....06

HSBC.....07

Caja Popular Mexicana.....08

Banco del Bienestar.....09

Libertad Servicios Financieros.....10

Otro _____ 11
ESPECIFIQUE

No sabe.....99

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV y Banxico | Identificación de canales e instituciones de contratación | Se tomó en cuenta el comentario en sesión de que fueran para todas las cuentas |



Ahorro | 6 de 6

MEDIOS DE CONSULTA

5.25 En general, ¿qué medios utiliza para consultar o hacer movimientos en su(s) cuenta(s)?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Página de internet..... 1

Aplicación de celular..... 2

Cajero automático..... 3

Sucursal o ventanilla..... 4

Comercio 5

Llamada telefónica..... 6

Otro _____ 7

ESPECIFIQUE

No sabe 9

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV | Identificación de medios de acceso y uso de cuentas | Con esta pregunta se identificará el uso de banca móvil |



Crédito | 1 de 7


TENENCIA DE CRÉDITO FORMAL

6.4 ¿Usted tiene un préstamo que haya adquirido a través de una plataforma o aplicación como Prestadero, Doopla o Playbusiness?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 → PASE A 6.8

No 2

| TIPO DE CRÉDITO | NÚMERO DE PRODUCTOS | ATRASO EN PAGO | |
|---|---|--|--------------------------|
| 6.8 ¿Usted tiene... <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> | 6.9 ¿Cuántas(os) tiene? <i>(RESPUESTA EN 6.8)</i> | 6.10 De noviembre de 2019 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su (RESPUESTA EN 6.8)? <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> | |
| (como el de Compartamos)?..... <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  8 crédito contratado por Internet o app como Prestadero, Doopla o Playbusiness? <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|---|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV | Incorporación de las cuentas de Instituciones de Financiamiento Colectivo | Sin comentarios |



Crédito | 2 de 7

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 hay2

Cree que lo van a rechazar3

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

Los intereses o comisiones son altas5

No le interesa o no lo necesita6

No le gusta endeudarse7

No quiere que le cobren impuestos.....8

Otro _____ 9

ESPECIFIQUE

} PASE A 6.19

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 endeudar2

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

Tuvo una mala experiencia con la institución financiera4

Ya no cumple con los requisitos5

Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos).....6

No quería que le cobraran impuestos7

Otro _____ 8

ESPECIFIQUE

} PASE A 6.19

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|---|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Banxico | Medición de la aversión al cobro de impuestos, como causa de exclusión financiera | Sin comentarios |



Crédito | 3 de 7

SOBREENDEUDAMIENTO

6.11 Tomando en cuenta todas las deudas que usted tiene, ¿considera que...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

sí puede pagarlas en el plazo requerido? 1

no puede pagarlas en el plazo requerido? 2

CON CÓDIGO 2, PREGUNTE

↓

¿Definitivamente no puede pagar todas en el plazo requerido? 3

¿Puede pagar solo algunas en el plazo requerido? 4

¿Puede pagarlas, pero se atrasará en el plazo requerido? 5

No sabe 9

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|--------------------------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • CNBV • SHCP-UBVA | Medición de sobreendeudamiento | Sin comentarios |



Crédito | 4 de 7

SITIO DE APERTURA DE CRÉDITO

6.12 ¿Usted contrató su (último) crédito o tarjeta de crédito...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

en una sucursal de la institución financiera?1

mediante una aplicación de celular?2

en la página de internet de la institución financiera?3

en un establecimiento comercial como Oxxo, Walmart, etc. (corresponsal bancario)?.....4

con un promotor (fuera de la institución financiera)?5

Otro _____ 6
ESPECIFIQUE

No sabe.....9

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---------------|---|-----------------|
| • CNBV | Identificación de canales de contratación | Sin comentarios |



Crédito | 5 de 7

INSTITUCIÓN FINANCIERA

6.13 ¿Con cuál(es) institución(es) o banco(s) tiene el (los) crédito(s) o tarjeta(s) de crédito que contrató?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

| | |
|-----------------------------|----|
| Banco Azteca | 01 |
| CitiBanamex | 02 |
| BBVA | 03 |
| BanCoppel..... | 04 |
| Santander | 05 |
| Compartamos | 06 |
| Banorte | 07 |
| HSBC..... | 08 |
| Inbursa..... | 09 |
| Caja Popular Mexicana | 10 |
| Otro _____ | 11 |
| <i>ESPECIFIQUE</i> | |
| No sabe | 99 |

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV | Identificación de instituciones de contratación | Se tomó en cuenta el comentario en sesión que fueran para todos los créditos |



Crédito | 6 de 7

RAZÓN DE NO USO DE TARJETA

6.15 ¿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
- El comercio cobra comisión por pagar con tarjeta 6
- Otro _____ 7
ESPECIFIQUE

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 o Banco de México?**.....
- 4 anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?**.....
- 5 recomendación de especialistas o analistas?**.....

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|-------------------------|---|-----------------|
| • Comentarios en sesión | Incorporar como barrera al uso de TDC las comisiones que trasladan los comercios al cliente | Sin comentarios |
| • Banxico | Incorporar el comparador de Banxico | Sin comentarios |



Crédito | 7 de 7

TRASPASO DE CRÉDITO

6.18 ¿Usted sabe que puede traspasar el saldo de su crédito o tarjeta de crédito a otro banco o institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1

No2

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Banxico | Identificar la movilidad el conocimiento del saldo de créditos | Sin comentarios |



Medios de pago | 1 de 3

| CONOCIMIENTO DEL CODI | USO DEL CODI |
|--|---|
| <p>7.1 ¿Conoce o ha escuchado de CoDi (Cobro digital)?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p> <p>No sabe 3 } PASE A 7.3</p> | <p>7.2 ¿Lo ha utilizado?</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p> |
| MANEJO DE DINERO | |
| <p>7.3 En caso de que usted recibiera un pago o envío de dinero, ¿preferiría recibirlo...</p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>en efectivo? 1</p> <p>en una cuenta de ahorro (tarjeta de débito)? 2</p> | |

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • CNBV • Banxico | Medición de conocimiento y uso de CoDi | Sin comentarios |
| <ul style="list-style-type: none"> • Banxico | Medición de preferencias de pagos digitales | Se quedarán solo dos opciones de respuesta: efectivo y cuenta |



Medios de pago | 2 de 3

OTROS INGRESOS

7.4 De noviembre del 2019 a la fecha, ¿usted ha recibido dinero de familiares o conocidos que viven en otro país?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2 → *PASE A 7.6*

FORMA DE ADMINISTRACIÓN

7.5 ¿Usted recibe el dinero que le envían...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

en una cuenta bancaria? 1

en efectivo? 2

Otro 3

ESPECIFIQUE

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV | Identificar a familias de migrantes y la forma de recibir su remesa | Se tomó en cuenta los comentarios de la sesión para el manejo de la remesa. |



Medios de pago | 3 de 3

Proponente(s)

- CNBV
- Ursula Heimann-Solliv

Finalidad

Mejorar la captación del uso de pagos digitales

Comentarios

Sin comentarios

| TIPO DE COMPRA O PAGO | FORMA DE PAGO |
|---|--|
| 7.6 De septiembre a la fecha, ¿usted realizó compras (pagos)... <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> <small>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 7.7</small> Sí 1 No 2 | 7.7 Le voy a dar esta tarjeta (ENTREGUE TARJETA). De las opciones indicadas solo me dirá sí las utilizó para pagar. Como forma de pago (RESPUESTA DE 7.6), ¿usted utilizó ... <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> Sí 1 No 2 |
| 1 en mercados o tienditas? <input type="checkbox"/> | 1 efectivo? <input type="checkbox"/> 2 tarjeta de débito o crédito? <input type="checkbox"/> 3 cuenta (transferencia electrónica)? <input type="checkbox"/> 4 aplicación de celular? <input type="checkbox"/> |
| 2 en supermercados, tiendas de autoservicio, farmacias o tiendas departamentales? <input type="checkbox"/> | 1 efectivo? <input type="checkbox"/> 2 tarjeta de débito o crédito? <input type="checkbox"/> 3 cuenta (transferencia electrónica)? <input type="checkbox"/> 4 aplicación de celular? <input type="checkbox"/> |
| 3 de impuestos o multas (como pago de tenencia, predial, multa de tránsito)? <input type="checkbox"/> | 1 efectivo? <input type="checkbox"/> 2 tarjeta de débito o crédito? <input type="checkbox"/> 3 cuenta (transferencia electrónica)? <input type="checkbox"/> 4 aplicación de celular? <input type="checkbox"/> |
| 4 de servicios públicos o privados como agua, luz, internet, entre otros? <input type="checkbox"/> | 1 efectivo? <input type="checkbox"/> 2 tarjeta de débito o crédito? <input type="checkbox"/> 3 cuenta (transferencia electrónica)? <input type="checkbox"/> 4 aplicación de celular? <input type="checkbox"/> |
| 5 de transporte público o privado como taxis, Uber, Didi, camión, metro, entre otros? <input type="checkbox"/> | 1 efectivo? <input type="checkbox"/> 2 tarjeta de débito o crédito? <input type="checkbox"/> 3 cuenta (transferencia electrónica)? <input type="checkbox"/> 4 aplicación de celular? <input type="checkbox"/> |
| <small>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 8</small> | |



Seguros | 1 de 1

| TIPO DE SEGUROS | COMPRA O CONTRATO DIRECTO | USO DEL SEGURO | SATISFACCIÓN CON EL SEGURO | RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN |
|--|--|---|---|---|
| <p>8.6 ¿Usted tiene...</p> <p>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <p>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 8.7 A 8.10 SEGÚN CORRESPONDA</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p> | <p>8.7 ¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 8.6)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p> | <p>8.8 ¿Alguna vez ha reclamado o cobrado el (RESPUESTA EN 8.6)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p> <p>No lo ha utilizado 3</p> <p>CON CÓDIGO 2 o 3 PASE A SIGUIENTE OPCIÓN O FILTRO 1</p> | <p>8.9 ¿Está satisfecho(a) con el servicio que le brinda la aseguradora con el (RESPUESTA EN 8.6)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p> <p>CON CÓDIGO 1 PASE A SIGUIENTE OPCIÓN O FILTRO 1</p> | <p>8.10 ¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido del (RESPUESTA EN 8.6)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>No cumplieron las condiciones pactadas 1</p> <p>Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación 2</p> <p>Le atendieron mal 3</p> <p>No le reembolsaron el dinero que esperaba 4</p> <p>No le explicaron bien 5</p> <p>Es muy caro 6</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE) 7</p> |

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|---|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> CNBV Luis Trevino-AFI | Medición del uso efectivo – reclamación o cobro- de seguros | Sin comentarios |



Ahorro para el retiro | 1 de 3

| TENENCIA DE AFORE | RAZÓN DE NO TENENCIA DE AFORE |
|---|---|
| <p>9.1a ¿Usted ha tenido alguna cuenta de ahorro para el retiro o Afore?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí..... 1 → <i>PASE A 9.3</i></p> <p>No 2</p> | <p>9.2 ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?</p> <p><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>No trabaja o nunca ha trabajado 1</p> <p>No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro 2</p> <p>No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar..... 3</p> <p>No sabe cómo tramitarla 4</p> <p>No le interesa o piensa que no le conviene 5</p> <p>Las Afores le dan desconfianza..... 6</p> <p>Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.) 7</p> <p>Trabaja por su cuenta..... 8</p> <p>Otro 9</p> <p><i>ESPECIFIQUE</i></p> |

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|---|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • CNBV | Identificación de personas con Afore, pero que creen que la “perdieron” | Sin comentarios |
| <ul style="list-style-type: none"> • Consar • Pilar Campos-Independiente | Identificación de trabajo informal como barrera a Afore | Sin comentarios |



Ahorro para el retiro | 2 de 3

MEDIO DE CONTRATACIÓN DE LA AFORE

9.3 ¿Por qué medio registró o dio de alta su cuenta de ahorro para el retiro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Agente o promotor.....1

Sucursal de la Afore2

Aplicación móvil (AforeMóvil)3

Portal e-SAR.....4

La empresa donde trabaja lo registró.....5

No sabe9

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---------------|---|-----------------|
| • Consar | Identificación de canales de contratación | Sin comentarios |



Ahorro para el retiro | 3 de 3

RAZÓN DE INSATISFACCIÓN DE LA AFORE

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No lo atendieron..... 01
- Esperó mucho tiempo para ser atendido 02
- No le dieron información que necesitaba..... 03
- No ha podido concluir su trámite..... 04
- Lo(a) trataron mal 05
- Bajos rendimientos o altas comisiones 06
- Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización 07
- No recibe los estados de cuenta..... 08
- No ha podido disponer del ahorro cuando lo necesita..... 09
- Otro _____ 10

ESPECIFIQUE

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|--|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pilar Campos-Independiente | Identificación de disconformidad por retiros parciales de la Afore | Sin comentarios |



Capacidades financieras | 1 de 1

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, ¿cuánto tendrá usted al final del año?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Más de 102 pesos 1

Exactamente 102 pesos 2

Menos de 102 pesos 3

No responde 8

No sabe 9

} PASE
A 12.4

| Proponente(s) | Finalidad | Comentarios |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Banxico | Medición del índice de alfabetización financiera | No se leerán las respuestas en concordancia con el marco de INFE-OCDE. Y no será filtro para pregunta 12.3 |

ENIF 2021

1. Verificación del quórum, instalación de la sesión y presentación de personas invitadas

2. Seguimiento de propuestas de ajustes a la ENIF 2021

3. Acuerdos de la sesión



**Consejo Nacional
de Inclusión Financiera**