

27ª Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera

1º de septiembre de 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CNBV
COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES



BANCO DE MÉXICO



CNSF



CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



CONSAR
COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA
DE AHORRO PARA EL VEJECIMIENTO



IPAB
INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN
AL AHORRO BANCARIO



Tesorería
de la Federación



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Toma de acuerdos de la sesión
4. Mesas de diálogo público-privado:
 - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
 - b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
 - c) Diálogo abierto
 - d) Toma de acuerdos de la sesión

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Toma de acuerdos de la sesión
4. Mesas de diálogo público-privado:
 - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
 - b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
 - c) Diálogo abierto
 - d) Toma de acuerdos de la sesión

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Toma de acuerdos de la sesión
4. Mesas de diálogo público-privado:
 - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
 - b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
 - c) Diálogo abierto
 - d) Toma de acuerdos de la sesión

SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE SESIONES ANTERIORES

Acuerdo	Estado
<p>MDPP2023.1 La CONDUSEF convocará a asociaciones de personas con discapacidad, con el fin de trabajar en conjunto en la accesibilidad de sus materiales de educación financiera; para lo cual, la Secretaría Técnica facilitará el contacto con estas organizaciones.</p>	En proceso
<p>GSIF26.O.1 Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de forma unánime del estado de los avances de los acuerdos de sesiones anteriores y de la Vigésima Quinta Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento y Mesas de Diálogo Público-Privado del GSIF y del Grupo de Seguimiento, Desarrollo e Investigación (GSDI) del Comité de Educación Financiera (CEF).</p>	Cumplido
<p>GSIF26.O.2 Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera aprueban de manera unánime el “Informe de Ejecución 2023 de la PNIF”, para su presentación ante el CONAIF.</p>	Cumplido
<p>GSIF26.O.3 Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera aprueban de manera unánime el “Plan de Trabajo Anual de la PNIF 2023–2024”, para su presentación ante el CONAIF.</p>	Cumplido
<p>GSIF26.O.4 Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento del cronograma de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024 y fecha límite de recepción de propuestas del cuestionario. Asimismo, que a finales de agosto se llevará a cabo una mesa de diálogo público-privado para presentar este tema.</p>	Cumplido
<p>GSIF26.O.5 Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de los avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas abiertas.</p>	Cumplido

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Toma de acuerdos de la sesión
4. Mesas de diálogo público-privado:
 - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
 - b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
 - c) Diálogo abierto
 - d) Toma de acuerdos de la sesión

ACUERDOS DE LA SESIÓN

GSIF27.O.1

Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de forma unánime del estado de los avances de los acuerdos de sesiones anteriores y de la Vigésima Sexta Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera.

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Toma de acuerdos de la sesión
4. Mesas de diálogo público-privado:
 - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
 - b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
 - c) Diálogo abierto
 - d) Toma de acuerdos de la sesión

Mesas de Diálogo Público-Privado

Con representantes de los grupos:
gubernamental, académico, bancario, entidades financieras no
bancarias, y de organismos y agencias internacionales de
desarrollo

convocadas en el marco de la
27ª Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera

1º de septiembre de 2023

ORDEN DEL DÍA

Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
- c) Diálogo abierto
- d) Toma de acuerdos de la sesión

ORDEN DEL DÍA

Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024**
- c) Diálogo abierto
- d) Toma de acuerdos de la sesión



ENIF 2024

ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Proceso de actualización del cuestionario

CRONOGRAMA ENIF 2024

ENIF 2024

ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA



PROPUESTAS RECIBIDAS POR SECCIÓN

Sección	Incorporación	Modificación	Eliminación
0. Características de la vivienda	0	0	0
1. Residentes y hogares en la vivienda	0	0	0
2. Características sociodemográficas de las personas del hogar	1	5	0
3. Características sociodemográficas de la persona elegida	7	10	0
4. Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y bienestar financieros	0	12	0
5. Ahorro informal y formal	13	27	2
6. Crédito informal y formal	8	21	0
7. Pagos	4	12	0
8. Seguros	3	5	0
9. Cuenta de ahorro para el retiro	6	7	0
10. Uso de canales financieros	8	4	0
11. Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros	3	2	0
12. Afectaciones económicas por COVID-19*	1	1	0
12. Capacidades financieras	2	0	0
13. Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar	0	3	0
	56	109	2

* Esta sección se eliminará en la ENIF 2024.

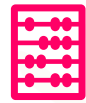
ANÁLISIS DE PROPUESTAS RECIBIDAS

Del total de las propuestas recibidas, **28% se incluyeron en el cuestionario**



Significancia estadística

Dado el tamaño de la muestra de la ENIF, algunos resultados con mayor detalle no serían estadísticamente significativos.



Indicadores de la PNIF

Las preguntas utilizadas para la generación de indicadores de la Política Nacional de Inclusión Financiera no pueden modificarse.



Comparabilidad

El fraseo u orden de las preguntas cuestionario no pueden modificarse de manera general o significativa, ya que pierde comparabilidad.



Duración de la entrevista

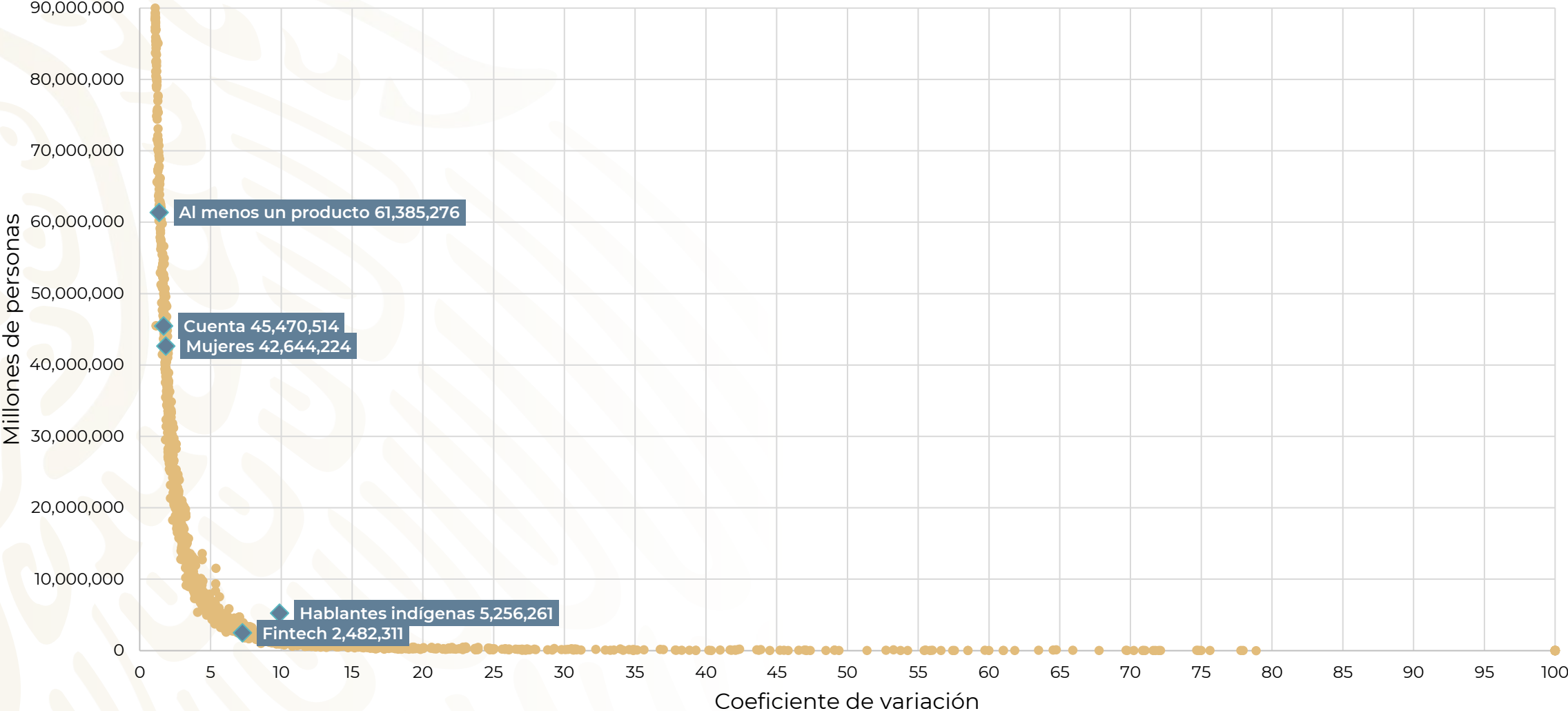
No se pueden agregar demasiadas preguntas, ya que el tiempo del cuestionario se puede extender demasiado y así perder calidad las respuestas obtenidas.



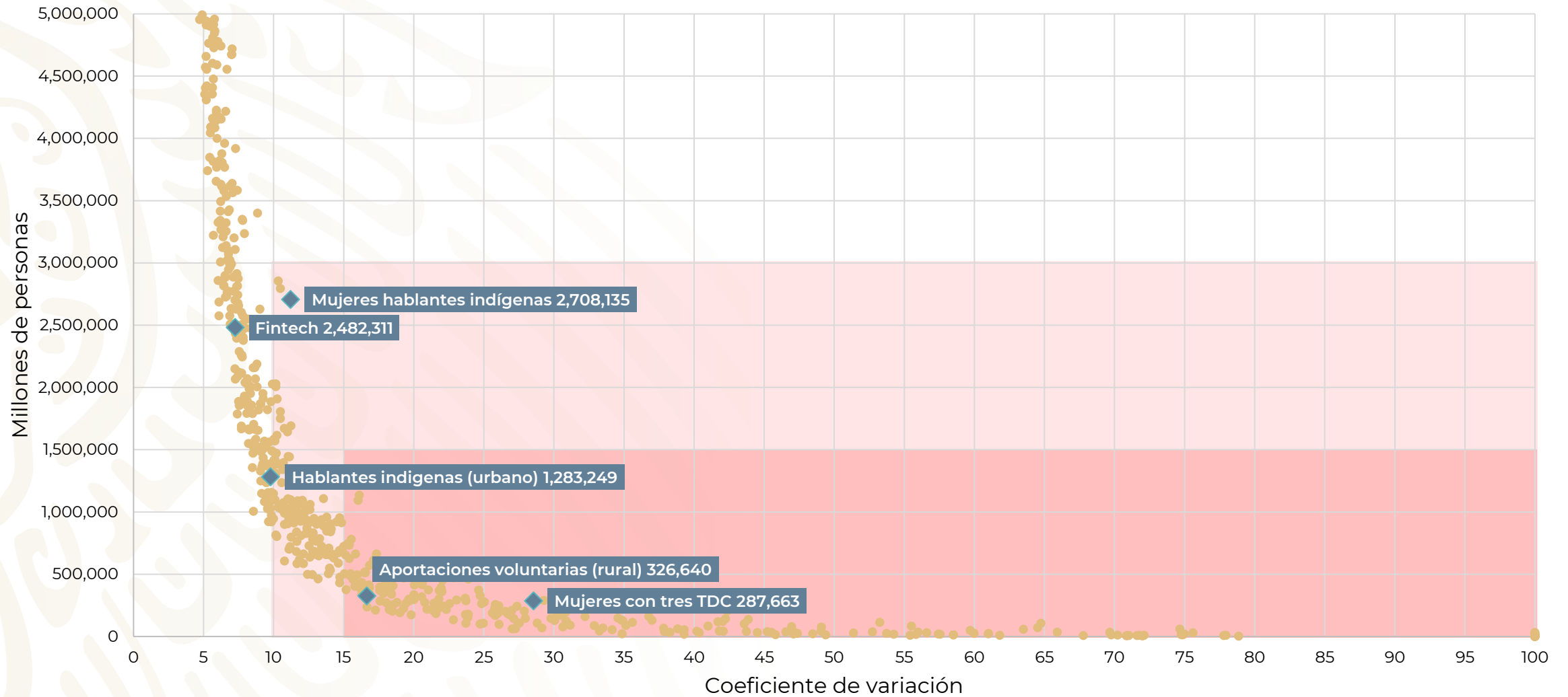
Limitaciones del instrumento

La ENIF no es el único instrumento para medir los fenómenos que rodean a la inclusión financiera.

SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA



SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA



**PROPUESTA DE MODIFICACIÓN AL
CUESTIONARIO ENIF 2024**



OBJETIVOS DE LAS MODIFICACIONES PROPUESTAS



Ampliar el análisis transversal de **grupos en situación de vulnerabilidad**



Ampliar el análisis de las **barreras a la tenencia** de cuentas, créditos, seguros y Afore



Incorporar el análisis del uso responsable de **servicios financieros digitales**



Iniciar el análisis del **financiamiento verde**



Identificar de mejor manera la clientela de los distintos **sectores financieros**



Eliminar preguntas **estadísticamente no significativas**

MODIFICACIONES REALIZADAS AL CUESTIONARIO

Sección	Incorporaciones	Modificaciones	Modificaciones menores	Eliminaciones
0. Características de la vivienda	0	0	0	0
1. Residentes y hogares en la vivienda	0	0	0	0
2. Características sociodemográficas de las personas del hogar	0	0	0	0
3. Características sociodemográficas de la persona elegida	7	0	2	0
4. Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y bienestar financieros	3	0	2	1
5. Ahorro informal y formal	1	6	3	5
6. Crédito informal y formal	2	6	0	3
7. Pagos	4	2	1	1
8. Seguros	2	3	0	1
9. Cuenta de ahorro para el retiro	1	2	0	1
10. Uso de canales financieros	0	0	0	0
11. Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros	9	1	1	2
12. Afectaciones económicas por COVID-19*	0	0	0	4
12. Capacidades financieras	0	0	0	0
13. Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar	0	0	0	0
	29	20	9	18

* Esta sección se eliminará en la ENIF 2024.

BALANCE DE PREGUNTAS CON EL CUESTIONARIO ENIF 2021

Sección	ENIF 2021		ENIF 2024	
	Preguntas nominales	Preguntas reales	Preguntas nominales	Preguntas reales
0. Características de la vivienda	4	7	Sin cambios	
1. Residentes y hogares en la vivienda	3	3	Sin cambios	
2. Características sociodemográficas de las personas del hogar	7	7	Sin cambios	
3. Características sociodemográficas de la persona elegida	12	12	+7	+14
4. Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y bienestar financieros	10	35	+2	+1
5. Ahorro informal y formal	24	55	-3	-5
6. Crédito informal y formal	18	59	-2	-4
7. Pagos	8	15	+1	+5
8. Seguros	12	40	+1	+1
9. Cuenta de ahorro para el retiro	9	14	0	+2
10. Uso de canales financieros	9	9	Sin cambios	
11. Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros	4	11	+6	+12
12. Afectaciones económicas por COVID-19*	4	13	-4	-13
12. Capacidades financieras	4	4	Sin cambios	
13. Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar	4	11	Sin cambios	
	132	295	+8	+13

* Esta sección se eliminará en la ENIF 2024.

CONTEO DE PREGUNTAS

3 preguntas nominales

PROPIEDAD DE ACTIVOS	FORMA DE ADQUISICIÓN	LIBERTAD PARA DISPOSICIÓN DE ACTIVOS
14.2 ¿Usted es propietaria(o) de... <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> <small>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 14.3 Y 14.4</small> Sí 1 No 2	14.3 ¿Compró o adquirió su(s) principalmente con... <small>(RESPUESTA EN 14.2) REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small> sus ahorros? 1 la venta de otro bien? 2 crédito de una institución financiera? 3 préstamo de familiares, amistades o personas conocidas? 4 donación o herencia? 5 Otro (especifique) 6	14.4 ¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar su <small>(RESPUESTA EN 14.2)...</small> <small>LEA TODAS LAS OPCIONES Y REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small> debe pedir permiso a alguien? 1 la consulta o pide opinión a alguien? ... 2 la tomaría usted sola(o)? 3
1 alguna vivienda o departamento? <input type="checkbox"/>	2 algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto? <input type="checkbox"/>	3 alguna tierra de cultivo o terreno? <input type="checkbox"/>
4 otras propiedades? <input type="checkbox"/> <small>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE</small> ¿Cuál? <small>ESPECIFIQUE</small>	SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, TERMINE ENTREVISTA	

Más de 10 preguntas reales

BALANCE DE TIEMPO CON EL CUESTIONARIO ENIF 2021

Minutos aproximados del levantamiento del cuestionario



Mínimo

La persona encuestada no cuenta con ningún tipo de producto financiero formal

Máximo

La persona encuestada cuenta con todos los tipos de productos financieros

ENIF 2021

30

42

ENIF 2024

33

40

NOTA: Tiempos aproximados del levantamiento del cuestionario, bajo condiciones no atípicas.

SECCIONES 0 A 2. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA, RESIDENTES Y SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PERSONAS DEL HOGAR

ESTAS SECCIONES NO SE MODIFICARON

- 0.1 En esta vivienda, ¿cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos?
- 0.2 ¿Cuántos cuartos tiene en total esta vivienda contando la cocina? (No cuente pasillos ni baños)
- 0.3 ¿Cuántos baños completos tiene esta vivienda con sanitario y regadera?
- 0.4.1 ¿En esta vivienda tienen automóvil o camioneta?
- 0.4.1a ¿Cuántos automóviles o camionetas tienen en esta vivienda?
- 0.4.2 ¿En esta vivienda tienen Internet?
- 0.4.2a ¿El servicio de Internet es fijo?

-
- 1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a las niñas y niños chiquitos, personas adultas mayores y personas con discapacidad? Incluya al personal doméstico que vive aquí.
 - 1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?
 - 1.3 Entonces ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?

-
- 2.2 Por favor dígame el nombre de las personas que forman su hogar empezando por la jefa o el jefe del hogar, incluya niñas y niños chiquitos, personas adultas mayores y personas con discapacidad.
 - 2.3 ¿Qué es (NOMBRE) de la (del) jefa(e) del hogar?
 - 2.4 (NOMBRE) es hombre / es mujer
 - 2.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?
 - 2.6 ¿Hasta qué año o grado aprobó (NOMBRE) en la escuela?
 - 2.7 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?
 - 2.8 ¿Cuántas personas de su hogar trabajan?

SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA

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

3.2 ¿Actualmente usted

3.3 ¿Usted habla alguna lengua indígena?

3.3a De acuerdo con su cultura, ¿se considera indígena?

◀ CNBV e INPI

3.3b Por sus antepasados y de acuerdo con sus costumbres y tradiciones, ¿se considera afromexicana(o), negra(o) o afrodescendiente?

◀ CNBV

3.4 Por algún problema de nacimiento o de salud, ¿cuánta dificultad tiene para...

1. caminar, subir o bajar usando sus piernas?
2. ver (aunque use lentes)?
3. mover o usar sus brazos o manos?
4. aprender, recordar o concentrarse?
5. escuchar (aunque use aparato auditivo)?
6. bañarse, vestirse o comer?
7. hablar o comunicarse (por ejemplo, entender o ser entendido por otros)?
8. realizar sus actividades diarias por problemas emocionales o mentales (con autonomía e independencia)? Problemas con depresión, bipolaridad, esquizofrenia, etcétera

SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA

3.5a De la siguiente tarjeta dígame, ¿con cuál se identifica mejor? (Solo deme un número)

◀ CNBV y
Conapred

1. Siento gusto o atracción solo por personas de mi mismo sexo, es decir, soy homosexual, gay o lesbiana
2. Siento gusto o atracción tanto por hombres como por mujeres, es decir, soy bisexual
3. Siento gusto o atracción solo por personas del sexo distinto al mío: esto es, si soy mujer me gustan los hombres; si soy hombre me gustan las mujeres (Heterosexual)
4. Otra orientación

3.5b De la siguiente tarjeta dígame, usted se considera: (Solo deme un número)

1. Hombre
2. Mujer
3. Ni hombre ni mujer
4. Hombre trans
5. Mujer trans
6. Otro género

3.6a Hace cinco años, ¿en qué municipio vivía?

◀ CNBV

- Aquí, en este municipio (pase a pregunta 3.7)
- En otro municipio del mismo estado
- En otro estado
- En los Estados Unidos de América
- En otro país

SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA

3.6b ¿Por qué dejó de vivir en (otro municipio/estado/país)?

◀ CNBV

- Buscar trabajo
- Cambio u oferta de trabajo
- Reunirse con la familia
- Se casó o unió
- Estudiar
- Por inseguridad o delincuencia (asaltos, extorsiones, homicidios)
- Por violencia (entre vecinos, comunidad, intrafamiliar)
- Por sus creencias religiosas
- Por desastres naturales
- Lo deportaron (regresaron)
- Otra causa, especifique

3.7 ¿Usted recibe algún apoyo económico o programa de gobierno como adultos mayores, Becas Benito Juárez, Jóvenes construyendo el futuro, entre otros?

3.8 Durante el mes pasado, ¿usted

- (...)
- ¿Es estudiante?
- ¿Se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijas o hijos, o a otras personas como adultos mayores o personas con discapacidad?
- ¿Es jubilada(o) o pensionada(o)?
- (...)

◀ Banxico

SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA

3.9 Aunque ya me dijo que (CONDICIÓN DE 3.8), ¿el mes pasado usted...

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

3.11b ¿Cada cuándo?

3.12 ¿Este ingreso es...

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

- (...) de otra institución?
- No tiene servicio médico (*incluye IMSS-Bienestar, antes Seguro Popular, Instituto de Salud para el Bienestar*)
- No sabe

3.14 ¿Usted tiene un celular inteligente (smartphone)?

◀ Banxico y CNBV

SECCIÓN 4. ACTITUDES, COMPORTAMIENTOS, VULNERABILIDAD Y BIENESTAR FINANCIEROS

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

4.2 ¿Para usted o su hogar...

1. hace anotaciones de los gastos?
2. mantiene el dinero para pagos 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 **de celular** o una herramienta de administración de dinero para dar seguimiento de los gastos?
5. tiene alguno de sus pagos con cobros automático a una cuenta o tarjeta (pago domiciliado)?

◀ CNBV*

4.3 De julio de 2023 a la fecha, ¿lo que ganó o recibió cada mes fue suficiente para cubrir sus gastos (**como vivienda, electricidad, agua, salud, alimentos, ropa o transporte**)?

◀ PNUD

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

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

4.6 Generalmente...

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)?
5. ¿el manejo de sus ingresos y gastos controla su vida?
6. ¿le sobra dinero a fin de mes?

* Esta modificación se realizó para todas las veces que aparecía solo la palabra “aplicación”

SECCIÓN 4. ACTITUDES, COMPORTAMIENTOS, VULNERABILIDAD Y BIENESTAR FINANCIEROS

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

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 uno solo (una cuenta de ahorro, una tanda con familiares o personas conocidas, etcétera)

4.8 Ahora voy a leer algunas frases. Usted me responderá en qué grado o medida está de acuerdo o en desacuerdo.

1. Suele pensar en el presente sin preocuparse por el futuro.
2. El dinero está para gastarse.
3. Mantiene una revisión detallada del manejo de su dinero.
4. Dada su situación económica, siente que tendrá las cosas que desea.
5. Le alcanza bien el dinero para cubrir sus gastos.
6. Se siente tranquila(o) de que su dinero sea suficiente

4.9 Si el día de hoy, se le presentara la oportunidad de comprar una casa, un terreno o abrir un negocio, ¿usted podría aprovecharla...

◀ CNBV

- con sus ahorros?
- solicitando un crédito a un banco o institución financiera/ usando su tarjeta de crédito?
- vendiendo o empeñando algún bien?
- con el préstamo de familiares o amistades?

4.9 Si usted dejara de recibir ingresos, ¿Por cuánto tiempo podría cubrir sus gastos con sus ahorros?

SECCIÓN 4. ACTITUDES, COMPORTAMIENTOS, VULNERABILIDAD Y BIENESTAR FINANCIEROS

4.10 Durante los últimos 12 meses, ¿ha experimentado alguna afectación económica derivada de alguno o algunos acontecimientos ambientales provocados por la naturaleza o el humano?

◀ CNBV y WWB

4.10a. ¿Por cuál?

- Sismo
- Actividad volcánica
- Huracán
- Tormenta y/o monzón.
- Inundación
- Bajas temperaturas y/o nevada
- Altas temperaturas
- Sequía
- Incendio forestal
- Otro

4.10.b ¿Para enfrentar esta afectación económica, ¿usted, principalmente...

◀ CNBV y
CONSAR

- pidió prestado a familiares o personas conocidas?
- utilizó el dinero que tenía ahorrado?
- redujo sus gastos?
- vendió o empeñó algún bien?
- solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?
- utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera?
- se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo?
- retiró aportaciones voluntarias de su cuenta Afore?

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

5.1 De julio de 2023 a la fecha, ¿usted...

1. ahorró prestando dinero?
2. ahorró comprando animales o bienes?
3. guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de personas conocidas?
4. guardó dinero con familiares o personas conocidas?
5. participó en una tanda?
6. guardó dinero en su casa?

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

5.3 Lo que me dice que ahorró de julio de 2023 a la fecha, ¿es igual o equivalente a lo que gana o recibe en...

5.4 ¿Usted tiene...

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. cuenta no bancaria para pagos y depósitos (como Spin de Oxxo, Nu o Mercado Pago)
9. otro tipo de cuenta?

5.5 ¿Cuántas(os) ... tiene?

◀ Fintech México

◀ CNBV

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

5.5 ¿Con su... tiene tarjeta de débito (*tarjeta de plástico con la que puede depositar, recibir y retirar dinero*)?

◀ Banxico

5.6 De julio de 2023 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su...

◀ Banxico

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. ~~cuenta contratada por Internet o aplicación de celular como Mercado Pago o Albo?~~
9. ~~otro tipo de cuenta?~~

5.6 De julio de 2023 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en alguna de las cuentas que mencionó tener?

◀ Banxico

5.7 ¿Cuál es la razón principal por la que adquirió esta(s) cuenta(s)?

◀ CNBV

- (...)
- Para recibir un pago
- Para poder acceder a otro producto o servicio financiero (por ejemplo, un crédito o domiciliación)
- Otro
- No sabe

◀ Banxico

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

FILTRO 1: ¿GUARDÓ DINERO EN ALGUNA CUENTA (5.6 = 1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?

5.8 Me dijo que sí guardó o ahorró dinero de julio de 2023 a la fecha, por favor dígame, ¿en qué usó o piensa usar ese dinero?

5.9 Lo que usted ahorró en esta(s) cuenta(s) de julio de 2023 a la fecha, ¿es igual o equivalente a lo que gana o recibe en...

FILTRO 2: ¿TIENE CUENTA O TARJETA DE NÓMINA (5.4.1 = 1)?

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

FILTRO 3: ¿TIENE TARJETA DE DÉBITO (5.5=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?

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

5.12 ¿Cuáles son las principales razones por las que no utiliza su tarjeta de débito para hacer compras o pagos? (máximo tres) ◀ CNBV

- Prefiere pagar en efectivo / Por costumbre de usar efectivo
- (...)
- El establecimiento cobra comisiones
- Por miedo a fraude
- Pago de impuestos
- Otro
- No puede comprar con la tarjeta (saldo insuficiente, la usa como ahorro, está bloqueada, etc.)

◀ Banxico

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

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

◀ Banxico

- ~~Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra~~
- ~~La mayoría de sus pagos son montos bajos~~
- ~~Le permite llevar un mejor control de sus gastos~~
- ~~Le dan desconfianza las tarjetas de débito~~
- ~~Por costumbre~~
- ~~El establecimiento cobra comisiones~~
- ~~Otro~~

~~FILTRO 4: ¿EL ÚNICO PRODUCTO DE AHORRO QUE TIENE ES LA CUENTA DE APOYO DE GOBIERNO (5.4.3=1 Y RESTO DE OPCIONES=2)?~~

◀ CNBV

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

5.14 Para comparar su cuenta, ¿utilizó...

◀ Banxico

- a) ~~sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México?~~
- b) ~~otros comparadores privados (como HelloSafe, Rankia)?~~
- c) ~~recomendaciones de amistades o personas conocidas?~~
- d) ~~recomendación de redes sociales, influencers, youtubers~~
- e) ~~recomendación de especialistas o analistas?~~
- f) ~~información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)?~~
- g) ~~anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?~~

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

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

- en una sucursal de la institución financiera?
- mediante una aplicación de celular?
- en la página de internet de la institución financiera?
- en un establecimiento (como Oxxo, Yastás o Financiera del Bienestar, antes Telecomm)?
- con personal promotor (fuera de la institución financiera)?
- a través de la empresa donde trabaja (se la dieron en el trabajo)?
- a través del programa social (se la dio el gobierno)
- Otro
- No sabe

◀ CNBV**

◀ CNBV

~~5.16 ¿Con cuál(es) institución(es) o banco(s) tiene la(s) cuenta(s) que contrató?~~

◀ CNBV

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

- Página de internet
- Aplicación de celular
- Cajero automático
- Sucursal o ventanilla
- Establecimiento (como Oxxo, Yastás o Financiera del Bienestar, antes Telecomm)
- Llamada telefónica
- Otro
- No sabe

◀ CNBV

** Esta modificación se realizó para todas las veces que aparecía la referencia a corresponsales.

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

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

5.18 ¿Cuáles son las principales razones por las que no tiene una cuenta o tarjeta? (máximo tres) ◀ CNBV

- La sucursal le queda lejos o no hay
- Los intereses son bajos o las comisiones son altas
- No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio
- Piden requisitos que no tiene
- Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera)
- No la necesita
- No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables
- No sabe qué es o cómo usarla
- No quiere que le cobren impuestos
- No le ve algún beneficio
- Por miedo a fraude
- Pago de impuestos
- Otro
- No especificado

◀ Banxico

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

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

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

5.21 ¿Me podría decir el o los nombres de las instituciones que los asegura o protege?

- IPAB / Instituto para la Protección al Ahorro Bancario / Fondo de protección bancario
- Fideicomiso de SOCAP / Focoop
- Fondo de protección de SOFIPOS / (antes Prosofipo)
- Otro
- No sabe

◀ CNBV

SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

6.1 De julio de 2023 a la fecha, ¿pidió prestado

1. en una caja de ahorro del trabajo o de personas conocidas?
2. en una casa de empeño?
3. a sus amistades o personas conocidas?
4. a sus familiares?
5. Otro

6.1a Sin decirme la cantidad, ¿por alguno de estos préstamos a usted le cobraron alguna cantidad por concepto de intereses?

◀ CNBV

6.2 ¿Usted tiene

1. tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?
2. tarjeta de crédito con un banco u otra institución financiera?
3. crédito de nómina?
4. crédito personal?
5. crédito automotriz?
6. crédito de vivienda como INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución?
7. crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?
8. crédito con una empresa que otorga préstamos entre personas y empresas en línea (como Prestadero, Doopla o YoTePresto)

◀ Fintech México

6.3 ¿Cuántas(os) ... tiene?

◀ CNBV

6.3 De julio de 2023 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su...

6.3a ¿Una vez? ¿Más de una vez?

SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

~~6.5~~ Respecto al (último) crédito que contrató, ¿usted utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión?

◀ CNBV

6.4 Respecto al (último) crédito que contrató, ¿usted conoce las condiciones pactadas, como tasa de interés, penalizaciones por retrasos en el pago, Costo Anual Total (CAT), comisiones?

◀ PNUD

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

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

~~6.7~~ ¿Con cuál(es) institución(es) o banco(s) tiene el (los) crédito(s) o tarjeta(s) de crédito que contrató

◀ CNBV

FILTRO 1: ¿TIENE TARJETA DE CRÉDITO DEPARTAMENTAL O BANCARIA (6.2.1=1 o 6.2.2=1)?

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

6.8 ¿Cuáles son las razones principales por la que no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)? (máximo tres)

- Solo la usa para emergencias
- Los intereses o las comisiones son altas
- Prefiere pagar de contado
- No la aceptan en el establecimiento
- No le gusta endeudarse
- El comercio cobra comisión por pagar con tarjeta
- Por desconfianza
- Por miedo a fraude
- No tiene necesidad, no la ocupa
- Otro

SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

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

6.10 Para comparar su crédito, ¿utilizó

- a) sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México?
- b) otros comparadores privados (como Kardmatch, Rankia, Rastreator)?
- c) recomendación de amistades o personas conocidas?
- d) recomendación de redes sociales, influencers, youtubers?
- e) recomendación de especialistas o analistas?
- f) información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)?
- g) anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?

◀ Banxico

6.11 ¿Conoce usted el proceso para traspasar el saldo de alguno de sus créditos a otro banco o institución financiera?

◀ CNBV y WWB

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

SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

6.13 ¿Cuáles son las principales razones por las que nunca ha tenido un préstamo, crédito o tarjeta de crédito? (máximo tres)

◀ CNBV

- No cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)
- La sucursal le queda lejos o no hay
- Cree que la (lo) van a rechazar
- No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio
- Los intereses o comisiones son altas
- No le interesa o no lo necesita
- No le gusta endeudarse
- Pago de impuestos
- Prefiere pedir prestado con personas conocidas y familiares
- Otro

◀ Banxico

◀ WWB

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

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

6.16 ¿Cuáles son las principales razones por las que le negaron el crédito? (máximo tres)

◀ CNBV

SECCIÓN 7. PAGOS

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

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

7.2 ¿Conoce o ha escuchado de...

1. CoDi (Cobro digital) o DiMo (Dinero Móvil)?
2. Criptomonedas o activos virtuales?

7.3 ¿Ha utilizado...

1. CoDi (Cobro digital) o DiMo (Dinero Móvil)?
2. Criptomonedas o activos virtuales?

~~7.4 En caso de que usted recibiera un pago o envío de dinero, ¿preferiría recibirlo en una cuenta de ahorro o en efectivo?~~

7.4 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado una transferencia de dinero por internet (computadora, tableta o celular inteligente)?

7.5 De julio de 2023 a la fecha, ¿usted ha recibido dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país?

7.6 ¿Usted recibe el dinero que le envían, principalmente...

- en una cuenta o tarjeta?
- en efectivo?
- en una aplicación de celular?

◀ CNBV y
Fintech México

◀ CNBV

◀ CNBV

◀ Fintech México

SECCIÓN 7. PAGOS

7.7 De abril del 2021 a la fecha, ¿usted realizó compras (pagos)

1. en mercados o tienditas?
2. en supermercados, tiendas de autoservicio, farmacias o tiendas departamentales?
3. de servicios públicos o privados como agua, luz, internet, entre otros?
4. de transporte público o privado como taxis, Uber, Didi, camión, metro, entre otros?
5. de productos en alguna aplicación de celular o página de internet como Amazon, Mercado Libre, tiendas departamentales, entre otros?

◀ CNBV

7.8.1 ¿Dígame cuáles utilizó para pagar en mercados o tienditas?

7.8.2 ¿Dígame cuáles utilizó para pagar en supermercados, tiendas de autoservicio, farmacias o tiendas departamentales?

7.8.3 ¿Dígame cuáles utilizó para pagar servicios públicos o privados como agua, luz, internet, entre otros?

7.8.4 ¿Dígame cuáles utilizó para pagar transporte público o privado como taxis, Uber, Didi, camión, metro, entre otros?

7.8.5 ¿Dígame cuáles utilizó para pagar en sus compras en línea?

◀ CNBV

- Transferencia electrónica o aplicación de celular
- Tarjeta de débito o crédito
- Pago en efectivo en algún comercio (como Oxxo)

SECCIÓN 7. PAGOS

7.9. En los comercios donde regularmente compra, ¿qué tantos aceptan pagos en medios diferentes al efectivo? ◀ Fintech México

- Todos
- Casi todos
- Algunos
- Pocos
- Ninguno
- No sabe

SECCIÓN 8. SEGUROS

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

◀ CNBV

8.2 ¿Usted tiene un seguro del programa Bienestar de Hijos de Madres Trabajadoras, antes Seguro de vida para Jefas de Familia, o seguro de desempleo?

◀ CNBV

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

8.4 ¿Cuáles son las principales razones por las que no dispone de algún seguro? (máximo tres)

◀ CNBV

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

8.6 ¿Usted tiene...

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

8.7 ¿Usted compró directamente el...

8.8 ¿Está satisfecha(o) con el servicio que le brinda la aseguradora con el...

SECCIÓN 8. SEGUROS

8.9 ¿Por qué no está satisfecha(o) con el servicio recibido del ... ?

◀ CNBV

2. ~~seguro de vida?~~
3. ~~seguro de gastos médicos?~~
4. ~~seguro de auto?~~
5. ~~seguro personal contra accidentes?~~
8. ~~Otro~~

8.9 ¿Alguna vez ha reclamado o cobrado el...

FILTRO 1: ¿COMPRÓ DIRECTAMENTE ALGÚN SEGURO (8.7=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?

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

8.11 Para comparar su seguro, ¿utilizó...

- a) sitios o páginas de instituciones como Condusef, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras?
- b) otros comparadores privados (como Rastreator, ahorraseguros)?
- c) recomendación de amistades o personas conocidas?
- d) recomendación de redes sociales, influencers, youtubers?
- e) recomendación de especialistas o analistas?
- f) información proporcionada por la aseguradora o institución financiera (sucursales, agentes, portal de internet del banco o institución, etcétera)?
- g) anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras?

◀ CNBV y
Banxico

SECCIÓN 8. SEGUROS

8.12 ¿Usted contrató su (último) seguro...

◀ CNBV

- en una sucursal de la institución aseguradora?
- mediante una aplicación de celular?
- en la página de internet de la institución aseguradora?
- con personal promotor?
- Otro
- No sabe

8.13 ¿Conoce usted las condiciones del (último) seguro que contrató, como prima, deducible, coaseguro, cobertura?

◀ PNUD

SECCIÓN 9. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO

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

9.1a ¿Usted ha tenido alguna cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

9.2 ¿Cuáles son las principales razones por las que no tiene una cuenta de ahorro para el retiro? (máximo tres)

◀ CNBV

- No trabaja o nunca ha trabajado
- No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro
- No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar
- No sabe cómo tramitarla
- No le interesa o piensa que no le conviene
- Las Afores le dan desconfianza
- Es jubilada(o), pensionada(o) o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.)
- Trabaja por su cuenta
- No sabe cómo localizar una cuenta Afore.
- Otro

◀ CONSAR

~~9.2~~ ¿Usted se registró o dio de alta su cuenta de ahorro para el retiro...

◀ CNBV

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

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

SECCIÓN 9. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO

9.5 En general, ¿qué medios utiliza para consultar, hacer movimientos o aportaciones voluntarias en su cuenta de ahorro para el retiro?

◀ CNBV y
CONSAR

- Sucursal de la Afore
- Aplicación de celular AforeMóvil o portal AforeWeb (o portal e-SAR)
- Aplicación de celular o página de internet de la institución que administra su cuenta
- Estado de cuenta físico o electrónico
- Puntos de venta de redes comerciales aliadas
- Programa de recompensas GanAhorro
- Persona empleadora

9.6 ¿Está satisfecha(o) con la atención de su Afore?

9.7 ¿Usted piensa utilizar lo acumulado en su subcuenta de vivienda para...

◀ Infonavit

- un crédito para adquirir una vivienda o un terreno?
- un crédito para construir, remodelar o mejorar mi vivienda?
- complementar mi pensión?
- desconocía la existencia de esta subcuenta
- no sabe

9.7 ¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecha(o)?

◀ CNBV

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

SECCIÓN 10. USO DE CANALES FINANCIEROS

10.1 De julio de 2023 a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?

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

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

10.4 De julio de 2023 a la fecha, ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de una institución financiera?

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

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

10.7 De julio de 2023 a la fecha, ¿ha utilizado alguna tienda o comercio (como Oxxo, Yastás o Financiera del Bienestar, antes Telecomm) para retirar dinero, depositar efectivo, pagar un crédito o servicios (luz, agua, predial, etcétera)?

◀ CNBV

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

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

SECCIÓN 11. CONFIANZA Y PROTECCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

11.1 Si usted tuviera que solicitar los servicios de un banco, cooperativa o cualquier otra institución financiera, ¿usted considera que

1. recibiría toda la información necesaria?
2. resolverían su necesidad o problema económico?
3. estaría seguro su dinero?
4. resolverían sus quejas y reclamaciones?
5. protegerían sus datos personales?

11.2 ¿En los últimos tres años, de julio de 2021 a la fecha

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. le han marcado a su teléfono de casa o celular de forma insistente para ofrecerle productos financieros, aun y cuando usted ya los haya rechazado? (Si responde Sí, pase a 11.2.3a)

◀ CNBV

~~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)?~~

~~4. le han defraudado ofreciéndole algún producto financiero o solicitando deposite dinero para la obtención de un premio~~

11.2.3a ¿Conoce el proceso para registrarse en el padrón de personas que no desean ser molestadas con publicidad y promociones por parte de las instituciones financieras?

◀ CNBV

SECCIÓN 11. CONFIANZA Y PROTECCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

11.3 Por favor, indique en qué grado o medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases

◀ CNBV

1. Cambio constantemente las contraseñas de las páginas de internet que uso para realizar compras en línea o movimientos de banca móvil o electrónica
2. Comparto la contraseña o números secretos de mi cuenta bancaria con mis familiares o amistades cercanas
3. Antes de contratar un producto financiero por internet reviso que la empresa esté regulada en México
4. Comparto información sobre mis finanzas personales en redes sociales
5. Cualquier persona puede hacer operaciones financieras por internet o celular sin importar su escolaridad o ingreso

◀ Fintech México

11.4 Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros, seguros o Afore, ¿a qué institución o instituciones acudiría a presentar su queja?

◀ CNBV y CONSAR

- Al banco o institución financiera
- A la Condusef
- A la Consar
- A la Profeco/Profedet
- Al IMSS/ISSSTE
- No sabe

11.5 En los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio o producto financiero?

◀ Banxico y CNBV

SECCIÓN 11. CONFIANZA Y PROTECCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

11.5a ¿Ha presentado usted alguna queja, reclamo o demanda en un banco, institución financiera o con alguna autoridad? ◀ CNBV

11.5b ¿Por qué no ha presentado su queja? ◀ CNBV

- Falta de tiempo
- Desconfianza en las instituciones o autoridades financieras
- Desinterés por parte de las instituciones o autoridades financieras
- Desconoce el proceso o trámite para presentar la queja
- No valía la pena
- Otro

11.6 ¿En los últimos tres años, usted considera que alguna vez le han negado de manera injustificada un producto o servicio financiero (cuenta, crédito, seguro)? ◀ Conapred

11.7 ¿Conoce o ha escuchado hablar sobre los siguientes tipos de instituciones? ◀ CNBV

- a) Banco comercial, como BBVA, Banco Azteca, Citibanamex
- b) Banco de desarrollo, como Banco del Bienestar, Banjército, Nafin
- c) Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo o SOCAP, como Caja Popular Mexicana, Caja Morelia Valladolid, Cooperativa Acreimex
- d) Sociedad Financiera Popular o SOFIPO, como Nu, Libertad Servicios Financieros, CAME
- e) Institución de Tecnología Financiera o Fintech, como Mercado Pago, Spin, Bitso
- f) Aseguradora, como GNP, Metlife, AXA
- g) Administradora de Fondos para el Retiro o Afore, como Afore Azteca, Afore XXI-Banorte, PENSIONISSSTE

SECCIÓN 11. CONFIANZA Y PROTECCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

FILTRO: solo para personas adultas con algún producto financiero formal, preguntas 5.4, 6.2, 8.6 o 9.1

◀ CNBV

11.8 ¿En cuál tipo de institución o instituciones tiene sus productos o servicios financieros, de las que anteriormente mencionó conocer?

11.9 De los productos financieros que me dijo que tenía, ¿recibe alertas de algún tipo a su celular o correo electrónico?

◀ Banxico

- Por depósitos o retiros
- Por compras con su tarjeta
- Por vencimientos de pago
- Por movimientos atípicos o prácticas fraudulentas

SECCIÓN 12: AFECTACIONES ECONÓMICAS POR COVID-19

ESTA SECCIÓN SE ELIMINA

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

12.2 ¿Usted

1. tuvo una reducción de lo que gana o recibe?
2. tuvo gastos de salud o funerarios?
3. perdió su empleo o fuente de ingresos?

12.3 Para enfrentar esta emergencia económica derivada del COVID-19, ¿usted

- a) pidió prestado a familiares o personas conocidas?
- b) utilizó el dinero que tenía ahorrado?
- c) redujo sus gastos?
- d) vendió o empeñó algún bien?
- e) utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito a un banco o institución financiera?
- f) se atrasó en el pago de algún crédito bancario o de una institución financiera?
- g) aceptó la ampliación del tiempo (prórroga) de pago de intereses ofrecido por su institución financiera?
- h) trabajó horas extras, hizo trabajo temporal o solicitó un adelanto salarial?

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

SECCIÓN 12. CAPACIDADES FINANCIERAS

ESTA SECCIÓN NO SE MODIFICÓ

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

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

- más de 102 pesos?
- exactamente 102 pesos?
- menos de 102 pesos?

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

- más de 110 pesos?
- exactamente 110 pesos?
- menos de 110 pesos?

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...

- más de lo que puede comprar hoy?
- lo mismo?
- menos de lo que puede comprar hoy?

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

ESTA SECCIÓN NO SE MODIFICÓ

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

- solo usted?
- usted y otra(s) persona(s) del hogar?
- solo otra u otras personas del hogar?

13.2 ¿Usted es propietaria(o) de

1. alguna vivienda o departamento?
2. algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?
3. alguna tierra de cultivo o terreno?
4. de otras propiedades?

13.3.1 ¿Compró o adquirió su(s) vivienda o departamento? principalmente con...

13.3.2 ¿Compró o adquirió su(s) automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto? principalmente con

13.3.3 ¿Compró o adquirió su(s) alguna tierra de cultivo o terreno? principalmente con...

13.4.1 ¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar su vivienda o departamento?

13.4.2 ¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?

13.4.3 ¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar alguna tierra de cultivo o terreno?

ENIF 2024

ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA



ORDEN DEL DÍA

Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
- c) Diálogo abierto
- d) Toma de acuerdos de la sesión

ORDEN DEL DÍA

Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024
- c) Diálogo abierto
- d) Toma de acuerdos de la sesión

ACUERDOS DE LA SESIÓN

MDPP2023.5	Los grupos de las Mesas de Diálogo Público-Privado tendrán hasta el miércoles 6 de septiembre, para enviar a la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros de la CNBV, las adecuaciones complementarias al cuestionario de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2024.
MDPP2023.6	La Secretaria Técnica del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera solicitará a la CONDUSEF, información relativa a la encuesta nacional sobre salud financiera que llevan a cabo en colaboración con el INEGI.
MDPP2023.7	Las personas asistentes a las Mesas de Diálogo Público – Privado del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera y del Grupo de Seguimiento, Desarrollo e Investigación (GSDI) del Comité de Educación Financiera (CEF) toman conocimiento de la propuesta de cuestionario para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2024, preparada por la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros de la CNBV.



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

MUCHAS GRACIAS

1° de septiembre de 2023