

SERVICIOS FINANCIEROS EN MÉXICO: CALIDAD, USO Y DISPOSICIÓN A LAS ALTERNATIVAS TECNOLÓGICAS

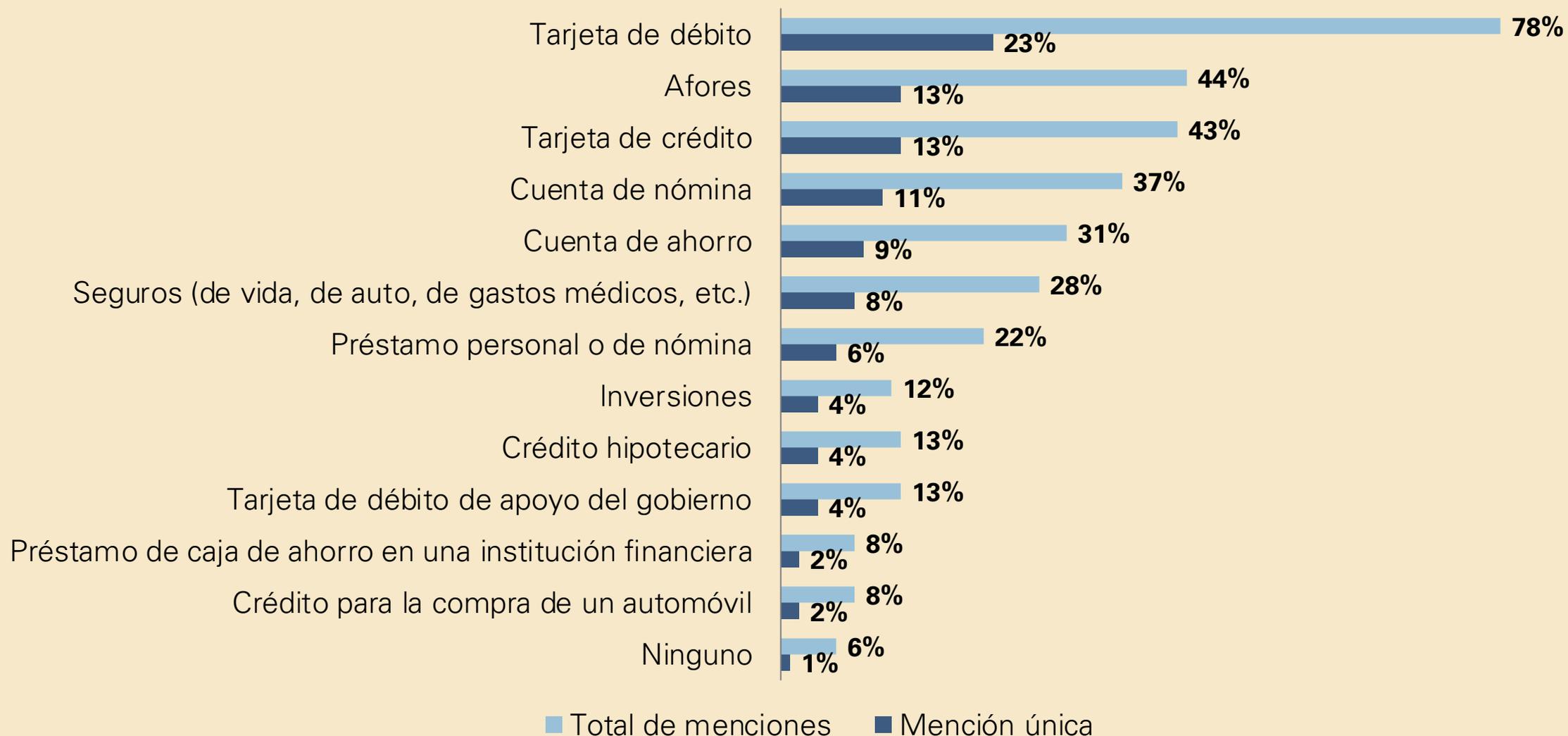
UVVM

CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO

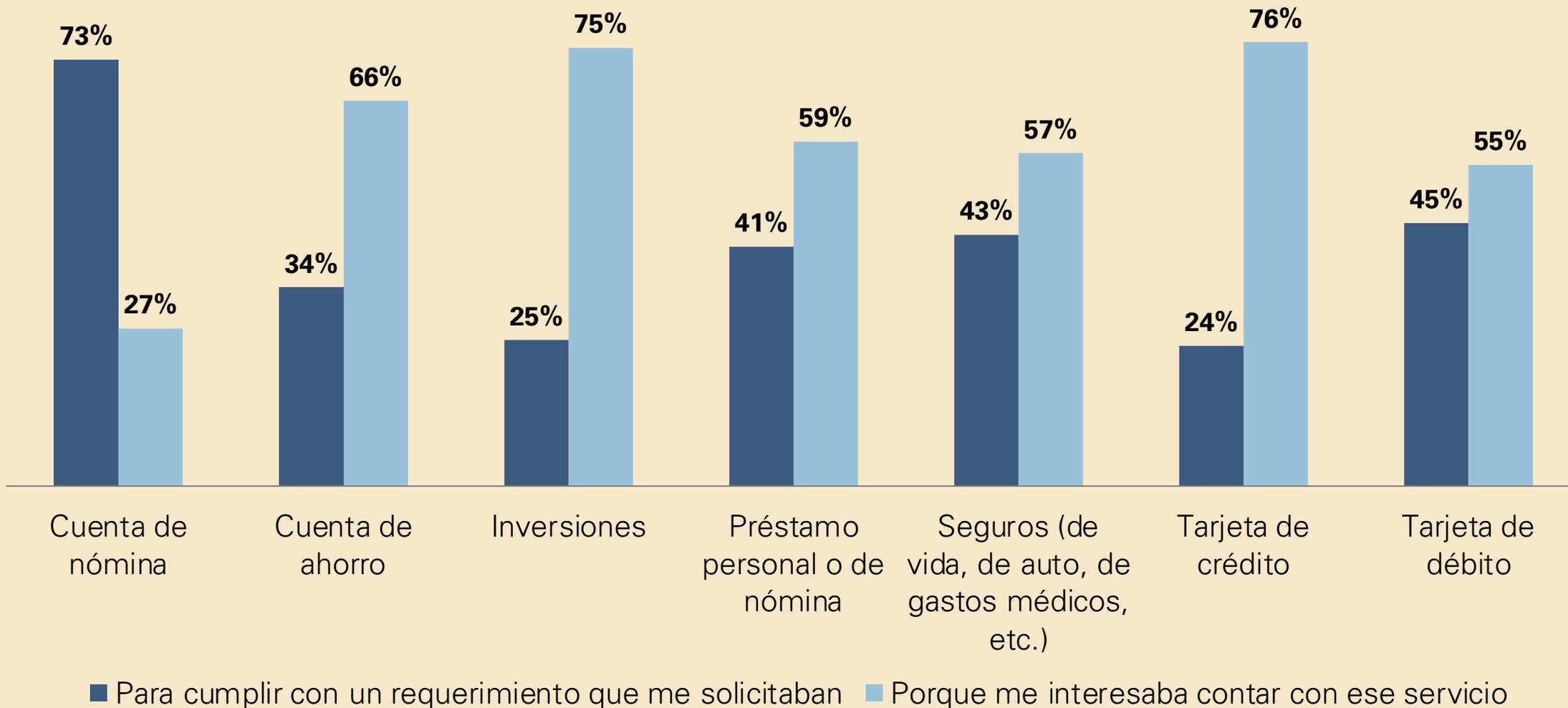
¿CUÁLES DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES O EMPRESAS IDENTIFICAS COMO UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?



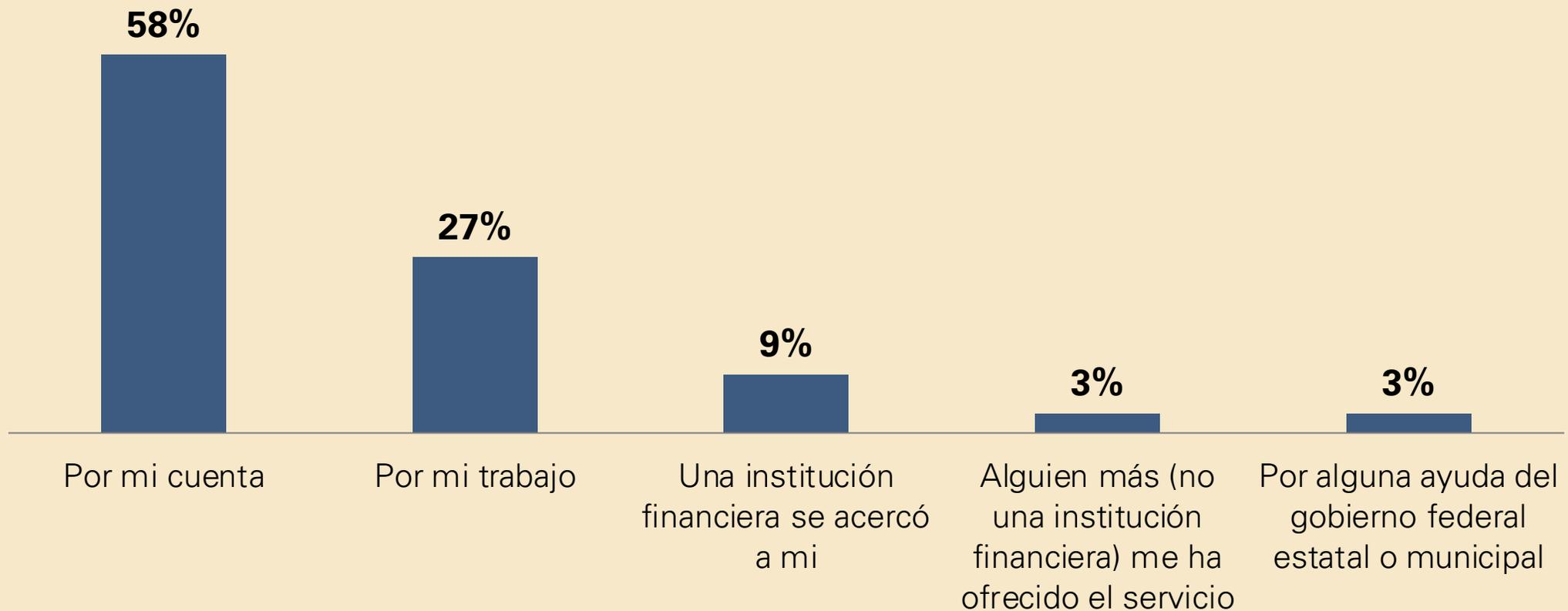
¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS FINANCIEROS USAS?



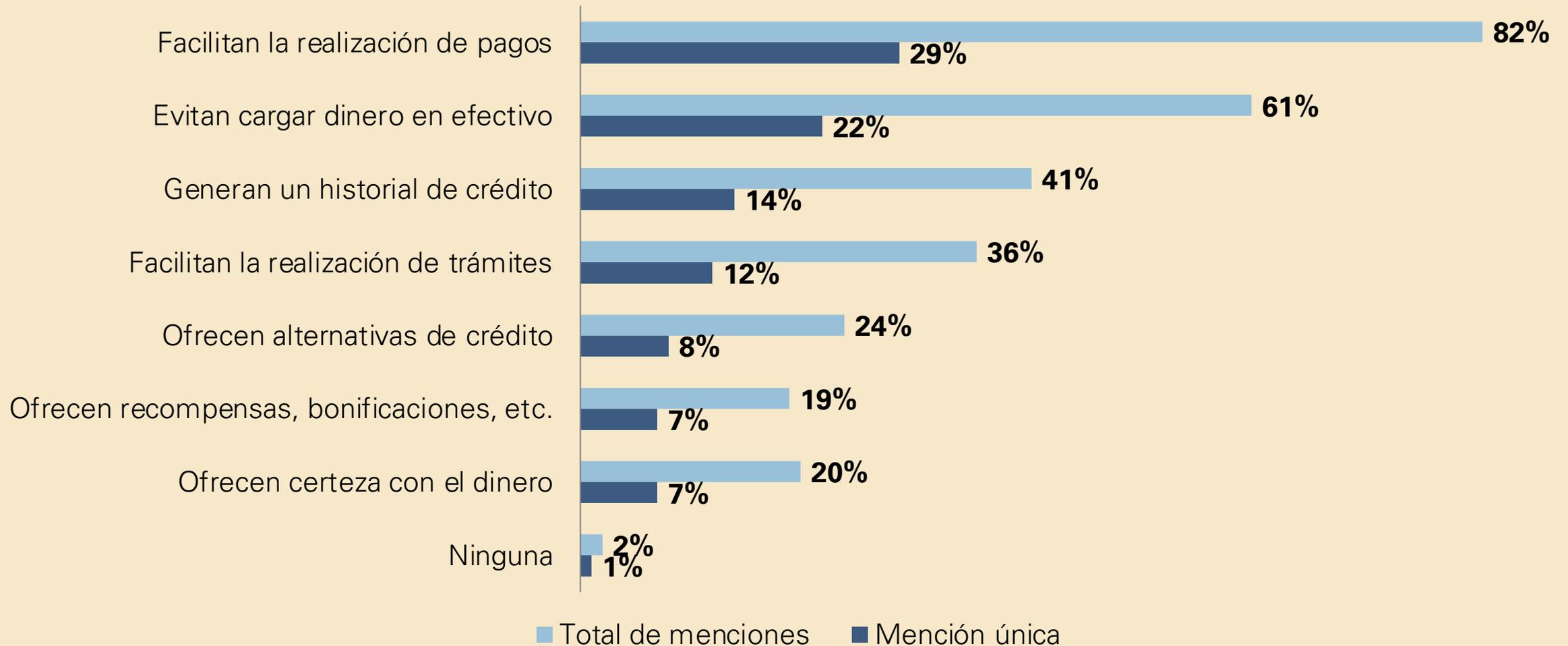
PENSANDO EN ESTE TIPO DE SERVICIOS DE LOS CUALES USTED ES USUARIO, DIRÍA QUE EL MOTIVO PARA ADQUIRIRLO(S) FUE...



¿CÓMO HAS OBTENIDO ESTE O ESTOS SERVICIOS FINANCIEROS?



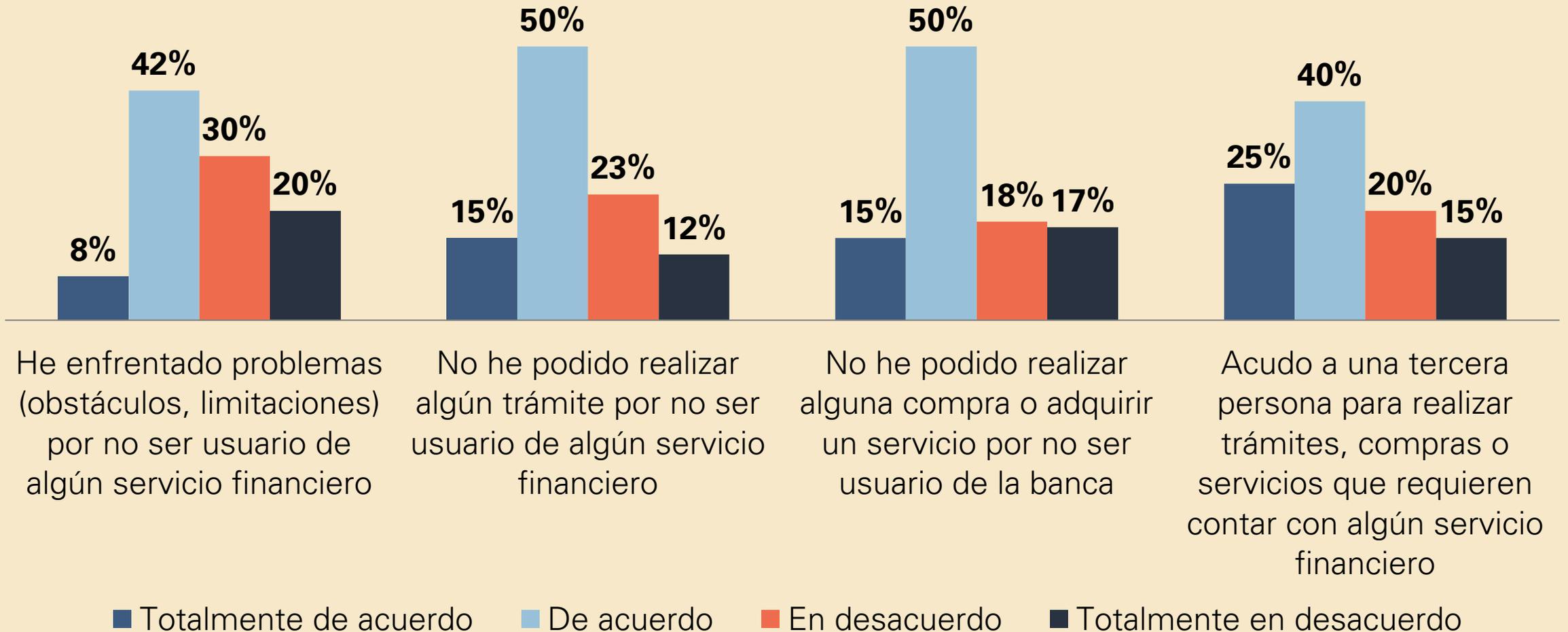
¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS PARA HACER USO DE LAS TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO?



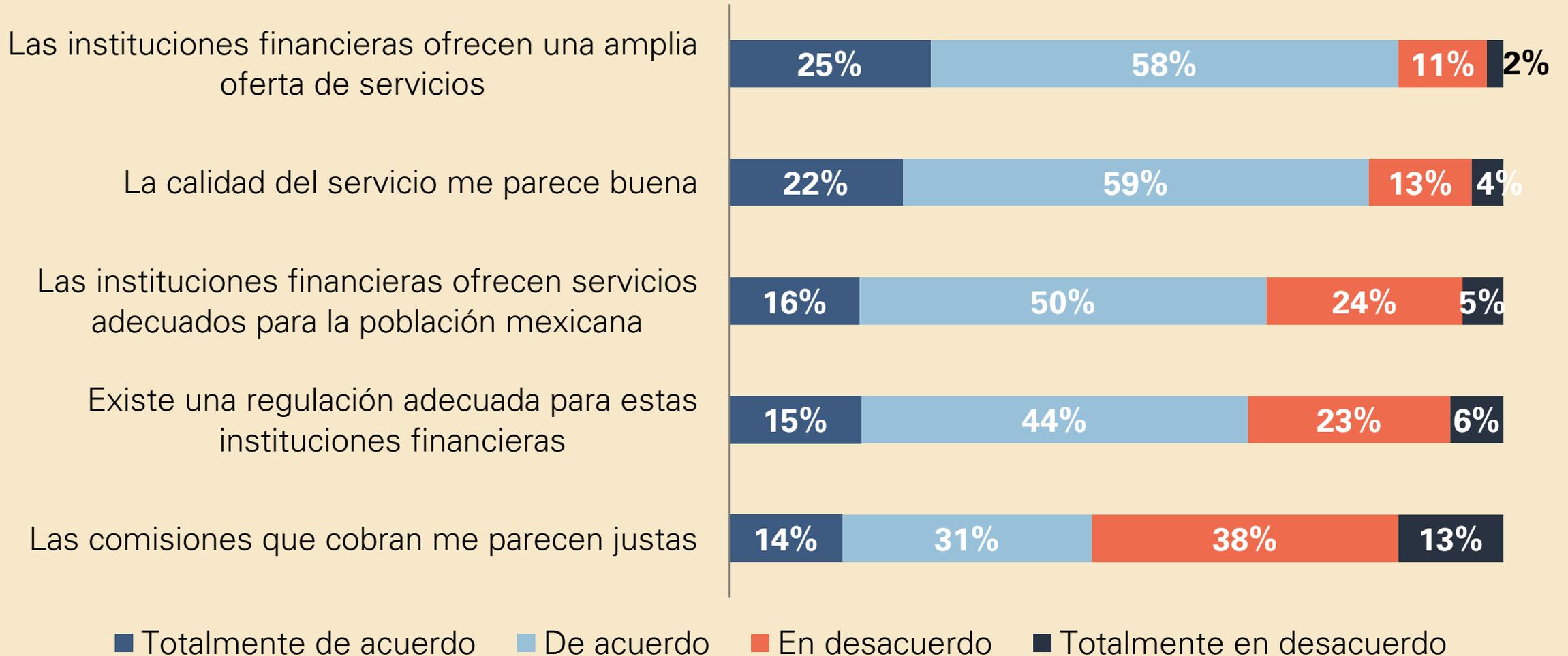
¿POR QUÉ NO ERES USUARIO DE ALGUNOS DE ESTOS SERVICIOS FINANCIEROS?



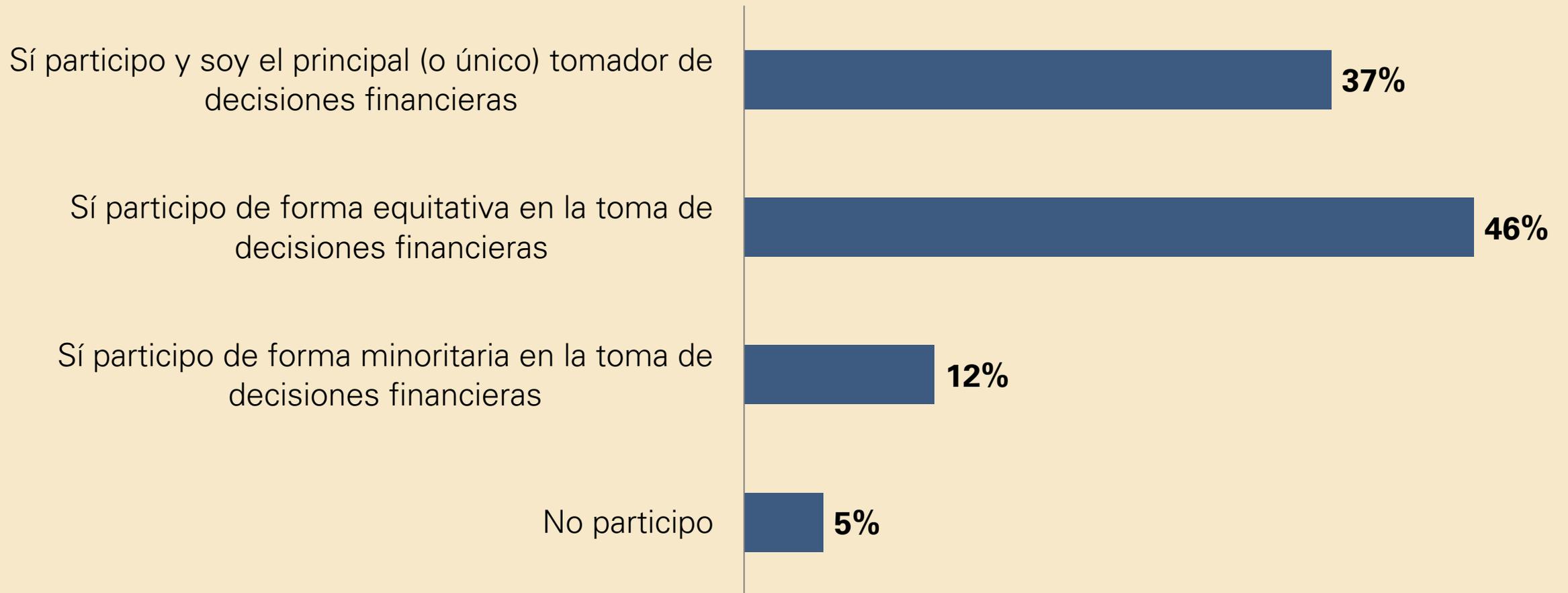
¿QUÉ TAN DE ACUERDO O EN DESACUERDO ESTÁS CON LAS SIGUIENTES ORACIONES?



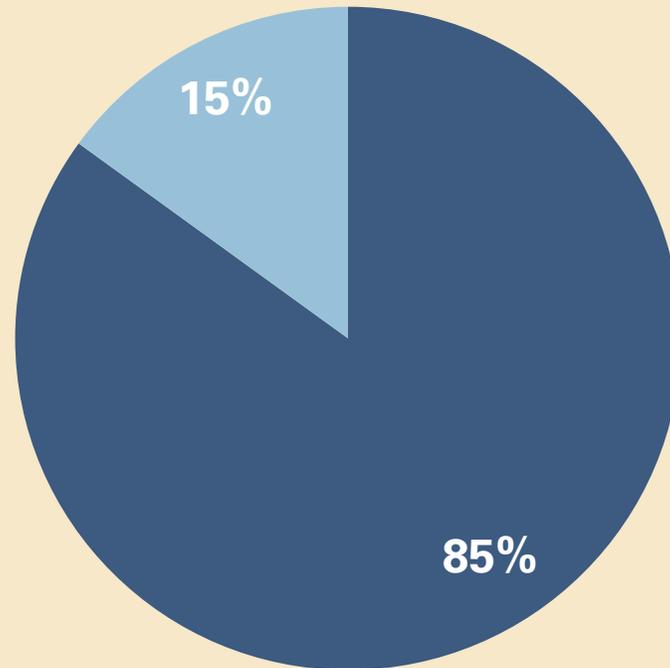
PENSANDO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE OFRECEN ESTOS SERVICIOS FINANCIEROS, ¿QUÉ TAN DE ACUERDO ESTÁ CON LAS SIGUIENTES ORACIONES?



PARTICIPAS EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS EN TU HOGAR

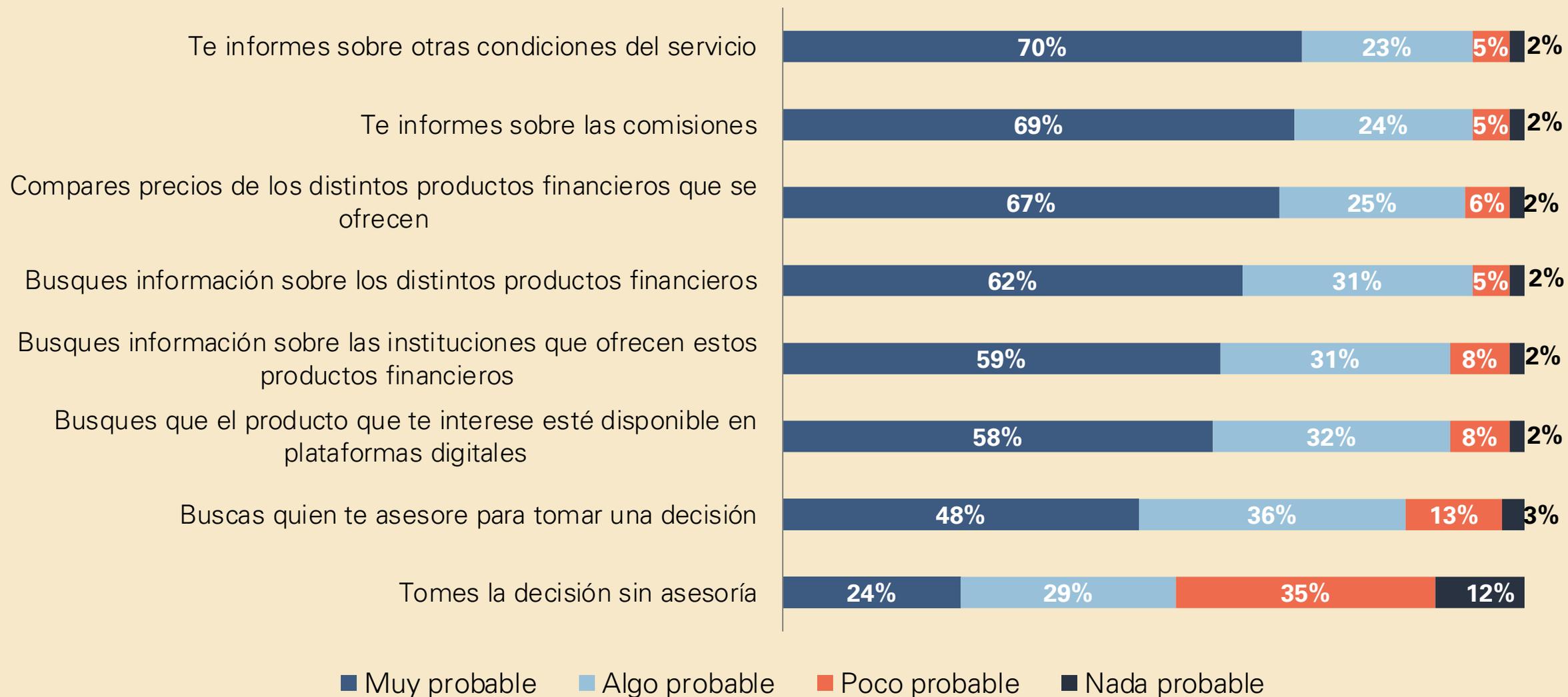


¿ALGUNA VEZ HAS TENIDO QUE BUSCAR LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO FINANCIERO?

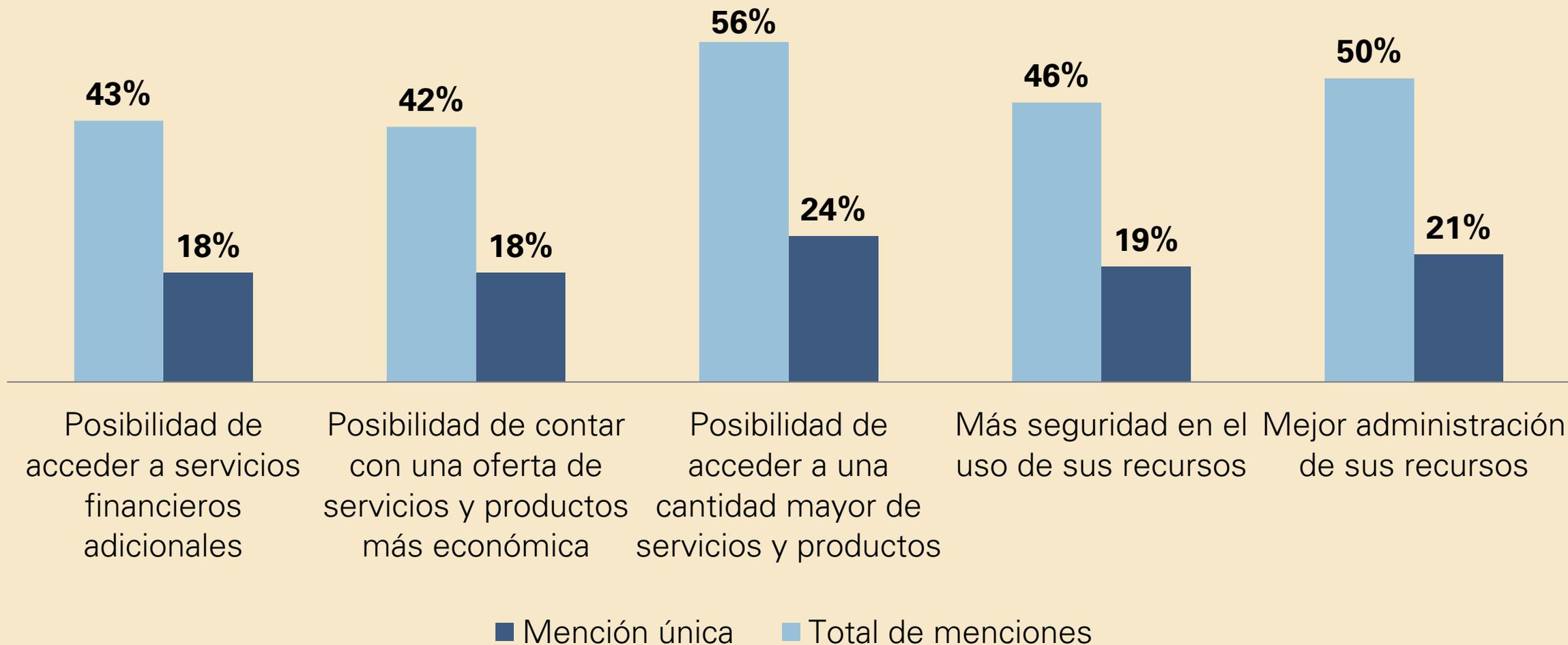


■ Sí ■ No

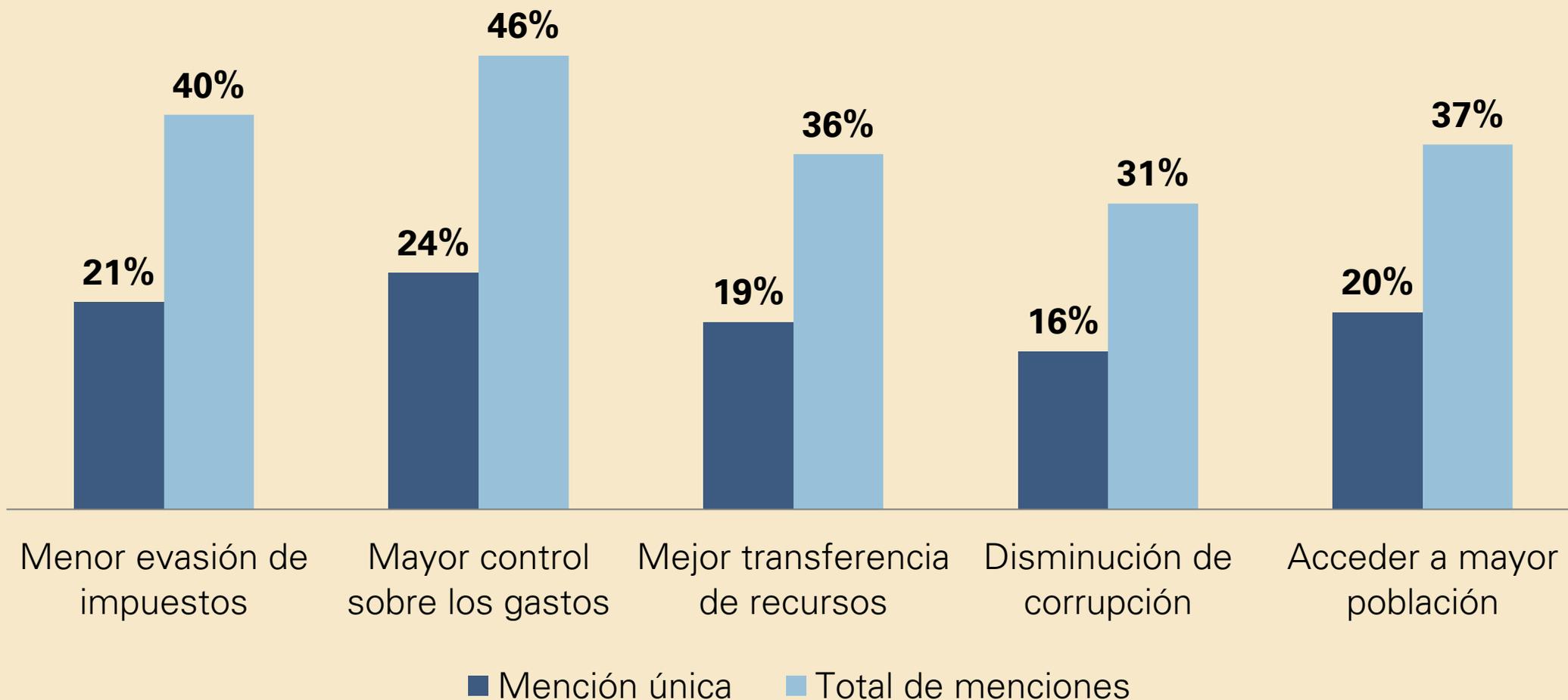
¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE PARA CONTRATAR UN SERVICIO FINANCIERO REALICES LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES...?



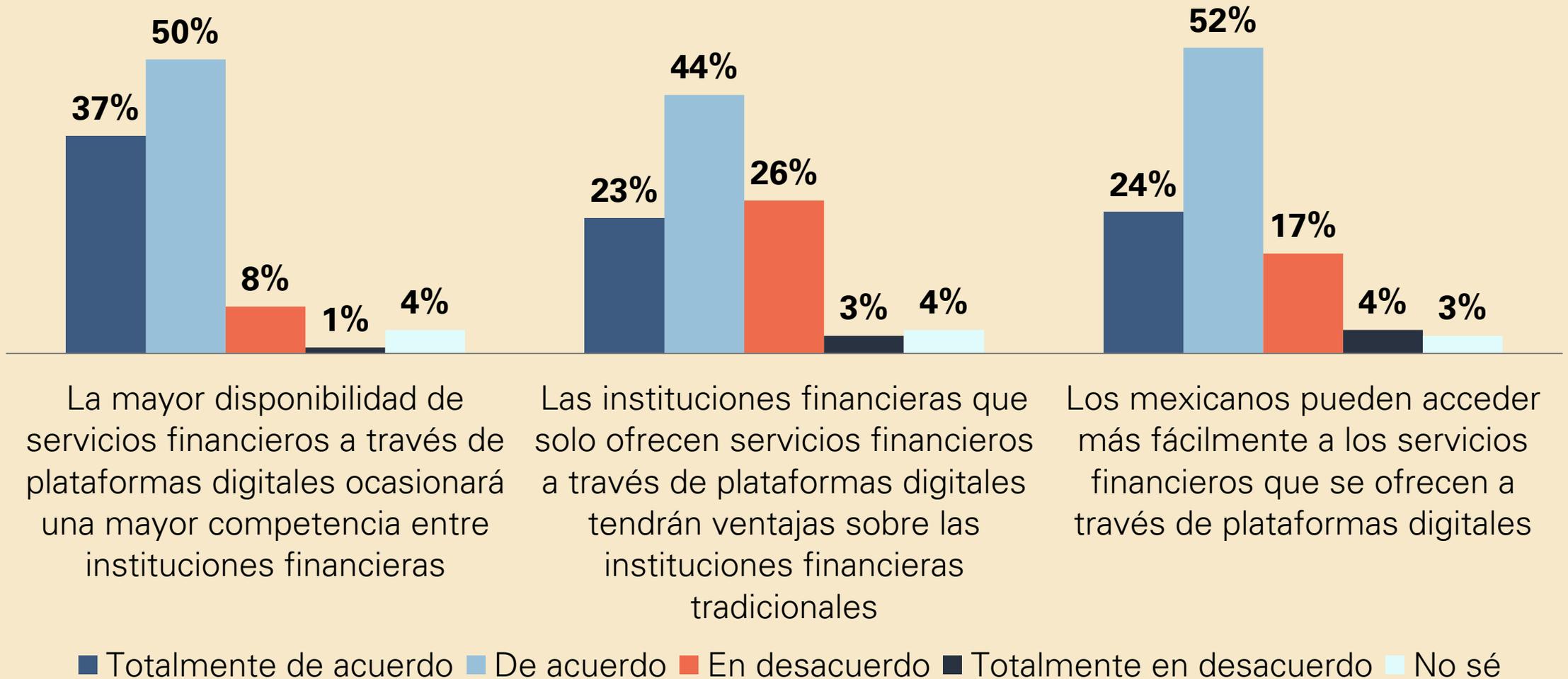
¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS QUE PERCIBES QUE PUEDE TENER LA POBLACIÓN SI AUMENTA LA BANCARIZACIÓN?



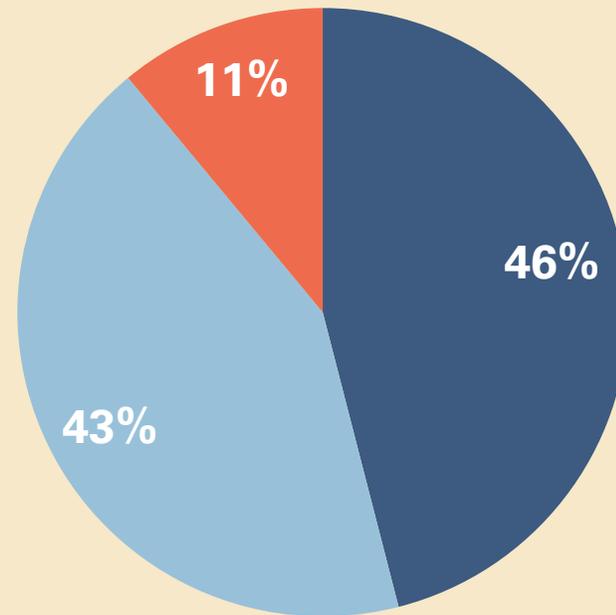
¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS QUE PERCIBES QUE PUEDE TENER EL GOBIERNO SI AUMENTA LA BANCARIZACIÓN DE LA POBLACIÓN?



¿QUÉ TAN DE ACUERDO O EN DESACUERDO ESTÁS CON LAS SIGUIENTES ORACIONES?

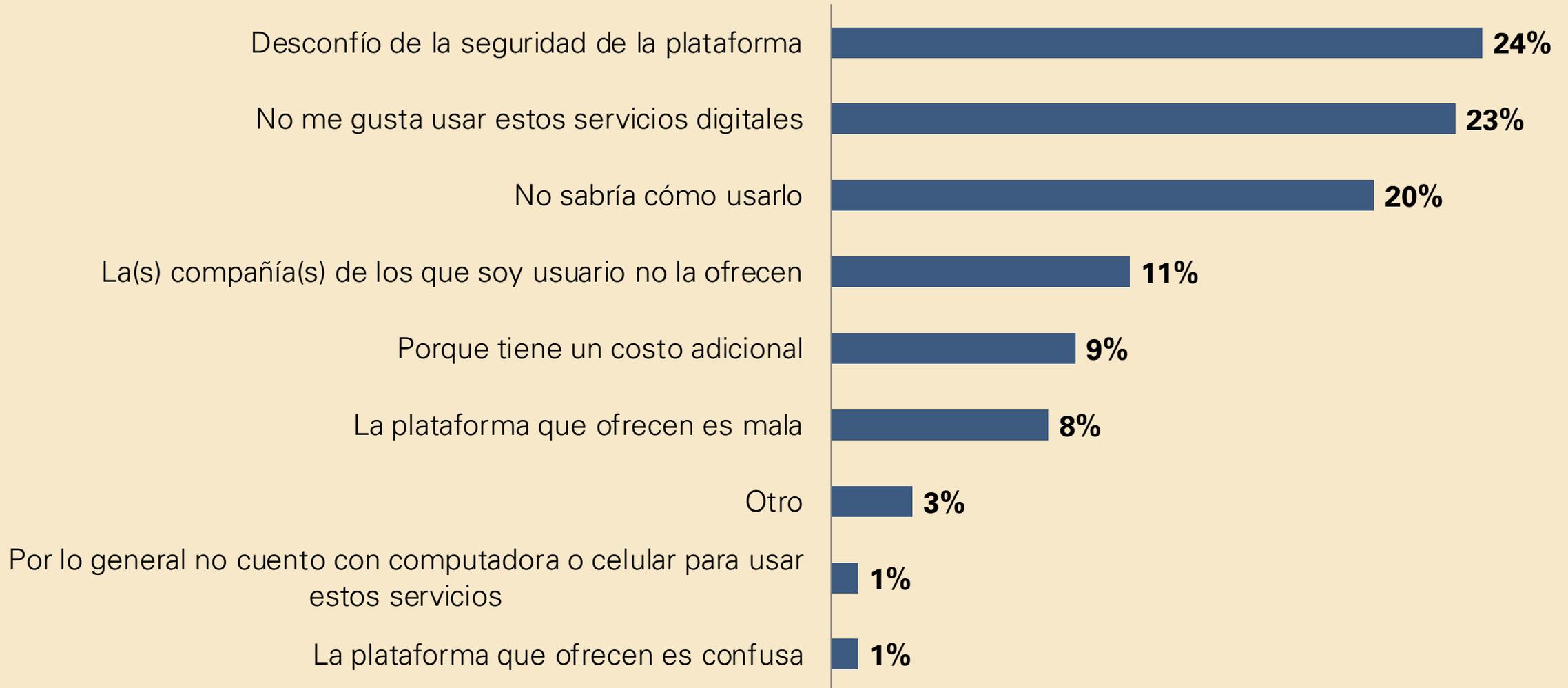


¿HACES USOS DE LOS SERVICIOS DIGITALES QUE OFRECEN ESTOS SERVICIOS FINANCIEROS?

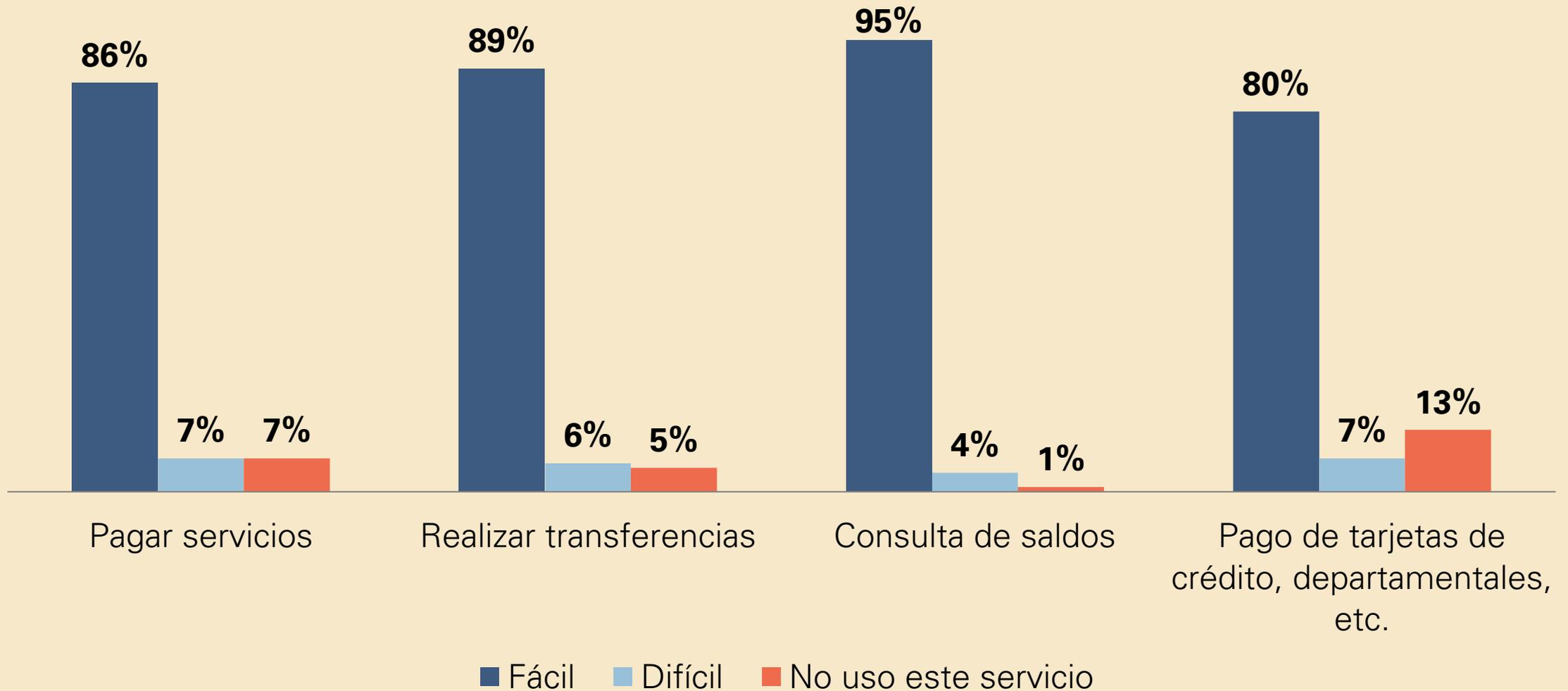


- Sí para todos los servicios financieros de los que soy usuario
- Sí para algunos de los servicios financieros de los que soy usuario
- No uso esos servicios digitales

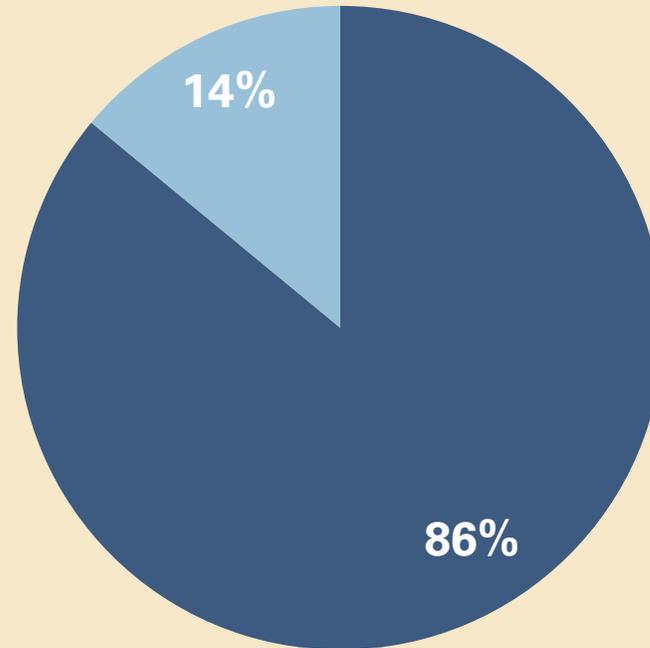
¿POR QUÉ MOTIVO NO USAS ESTOS SERVICIOS DIGITALES?



¿QUÉ TAN FÁCIL ES PARA TI REALIZAR LAS SIGUIENTES OPERACIONES DESDE PLATAFORMAS DIGITALES POR INTERNET?

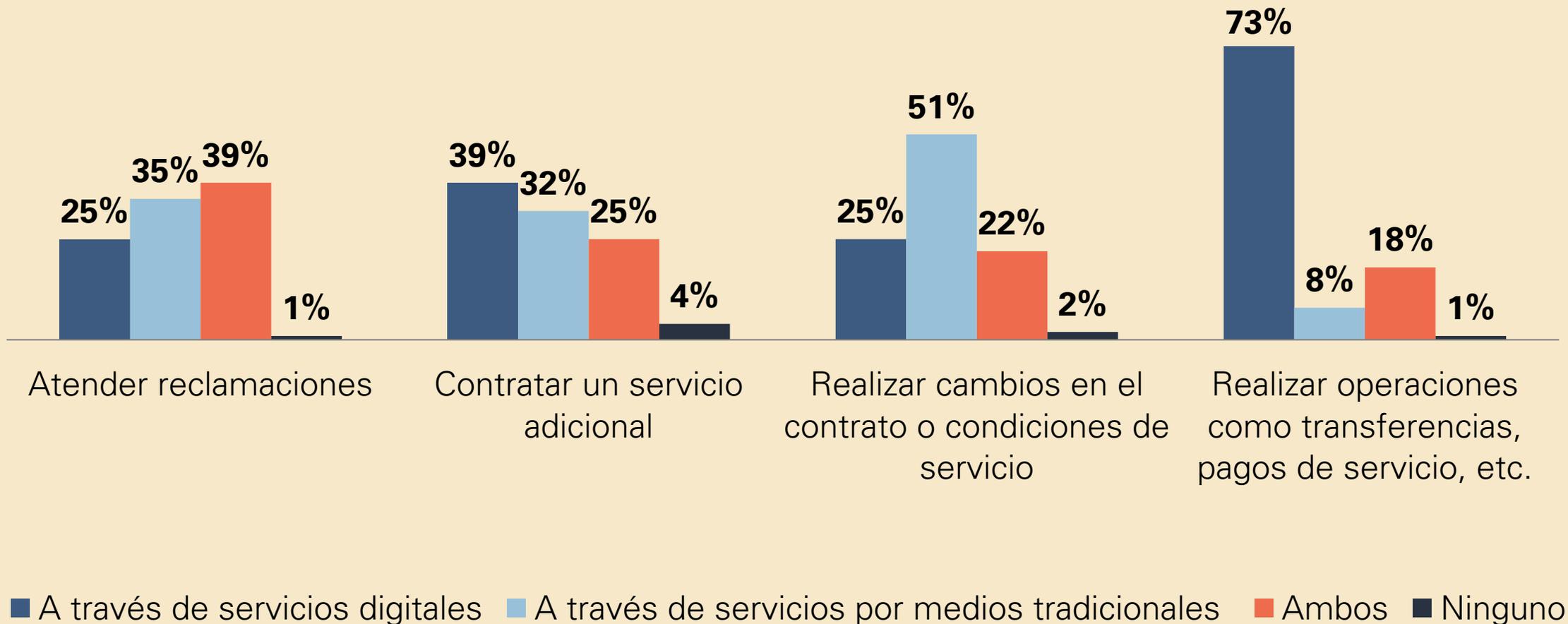


CONFORME A LA EXPERIENCIA QUE HAS TENIDO CON ESTOS SERVICIOS DIGITALES DIRÍAS QUE PREFIERES...

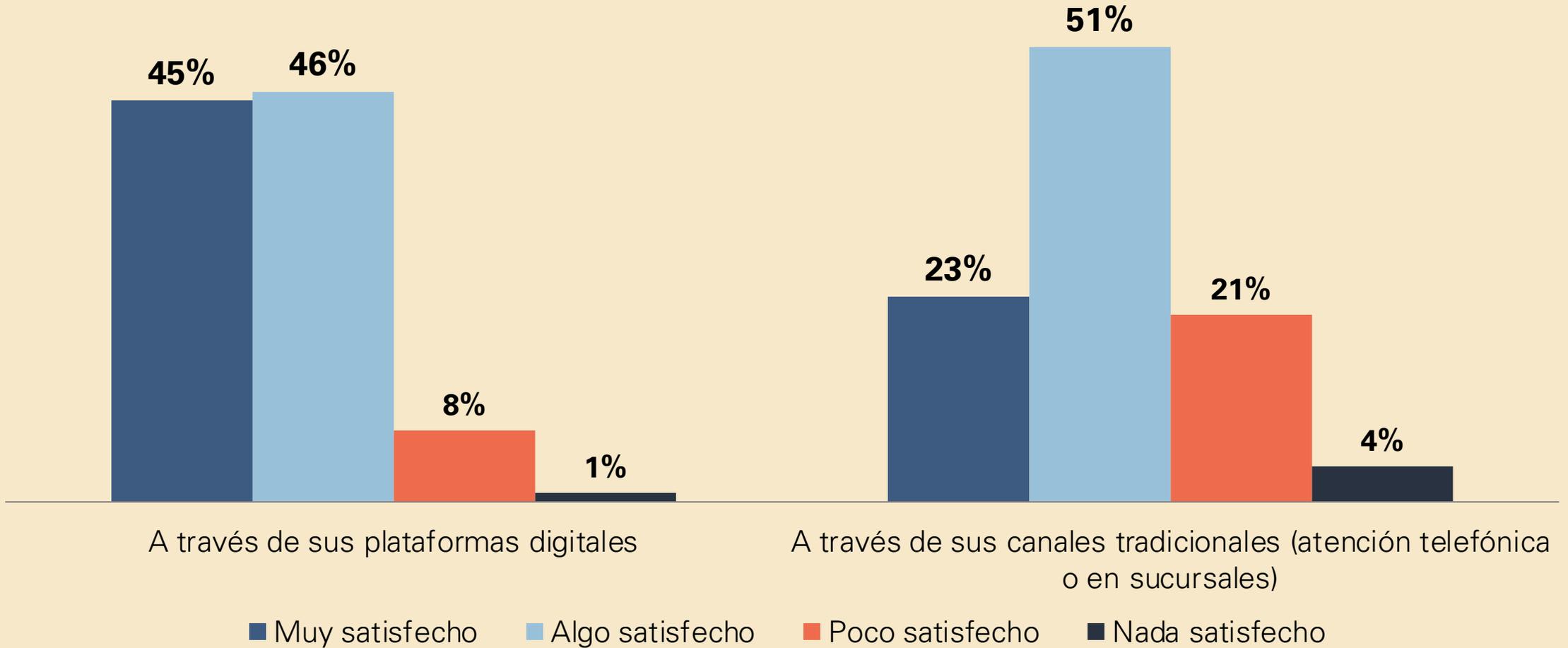


- Acceder a los servicios que ofrecen estas compañías por internet (mediante celular o computadora) o
- Acceder a los servicios que ofrecen estas compañías mediante los medios tradicionales (acudir a oficinas, atención telefónica, etc.)

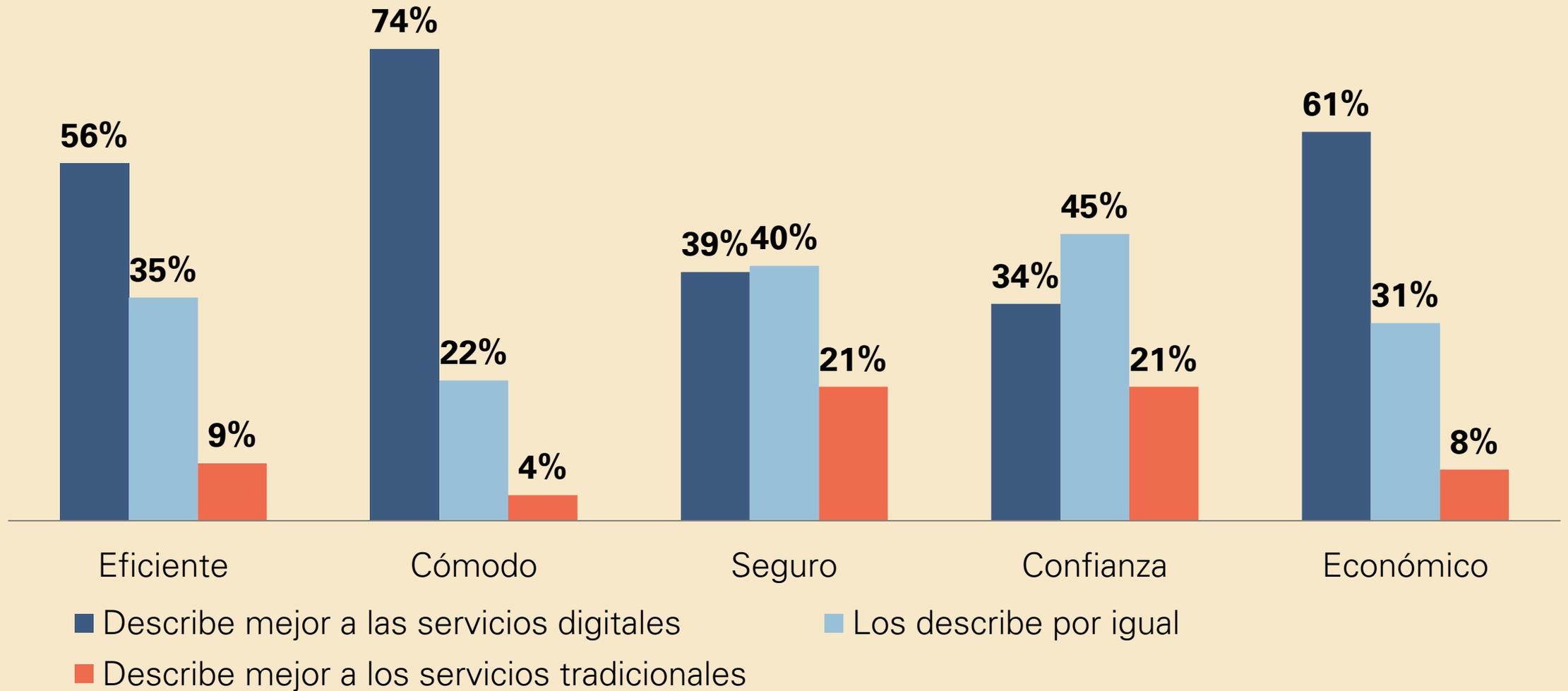
PENSANDO EN LAS SIGUIENTES SITUACIONES, ¿CUÁL PREFIERES UTILIZAR PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES?



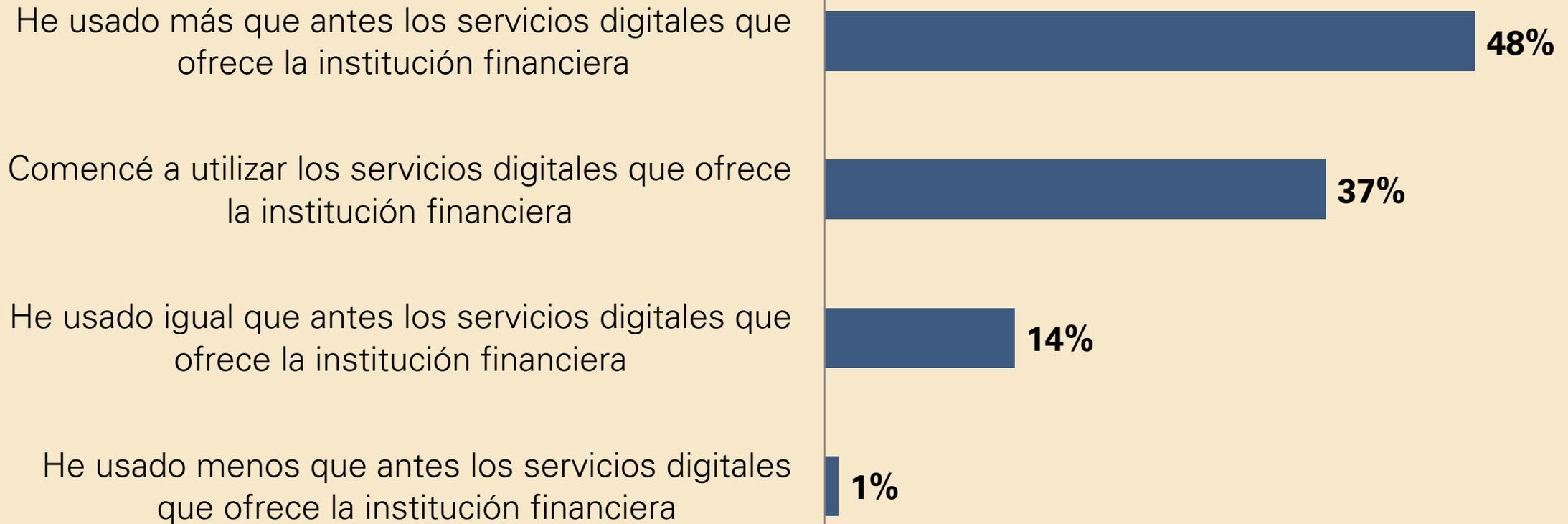
EN GENERAL, ¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁS CON LOS DISTINTOS SERVICIOS QUE TE OFRECEN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS...?



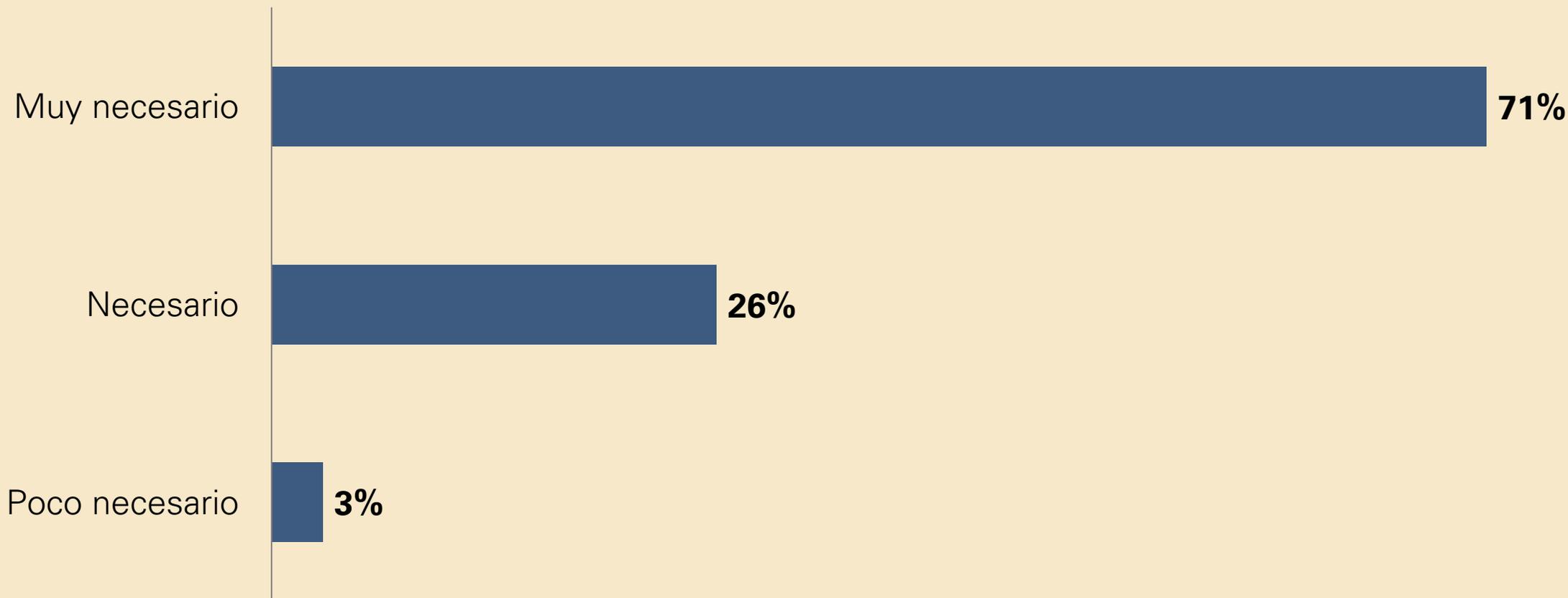
LOS SIGUIENTES ATRIBUTOS ¿DESCRIBEN MEJOR A LOS SERVICIOS DIGITALES O DESCRIBEN MEJOR A LOS SERVICIOS TRADICIONALES?



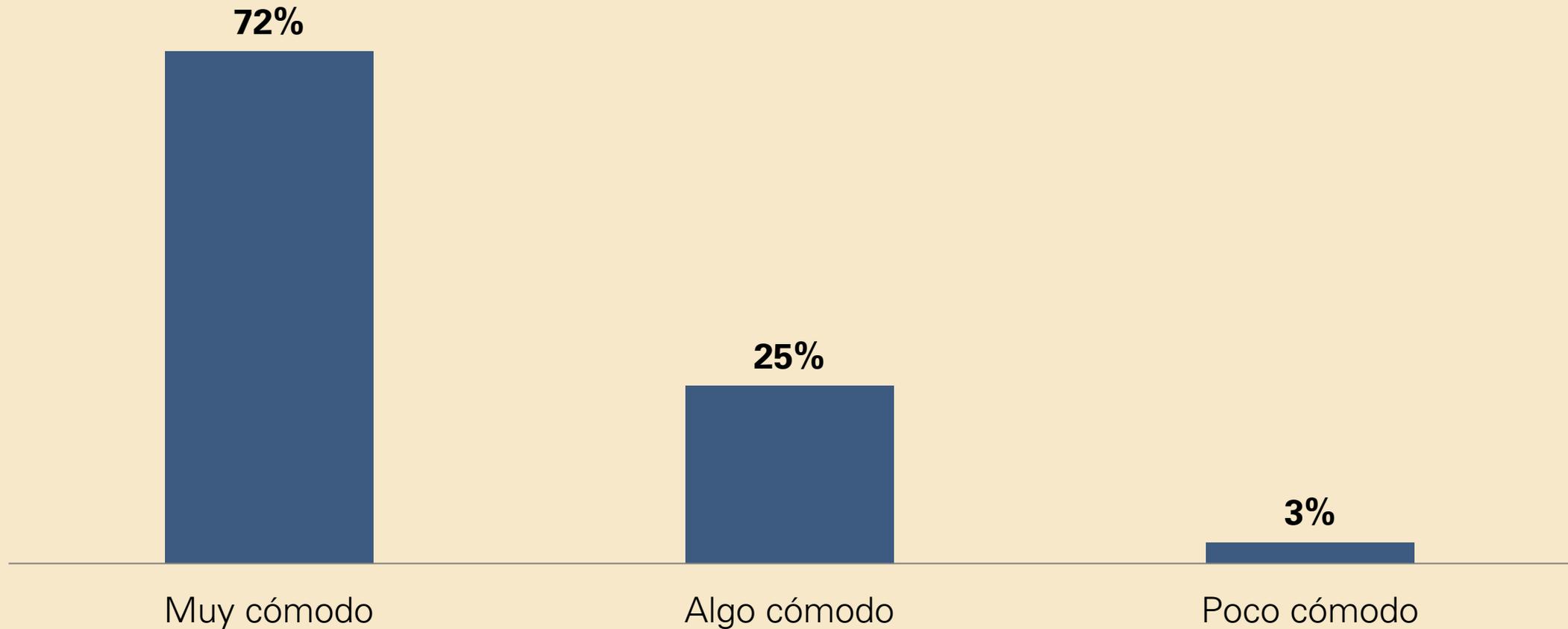
¿CON CUÁL DE LAS SIGUIENTES ORACIONES TE ENCUENTRAS MÁS DE ACUERDO? A PARTIR DE LA CONTINGENCIA SANITARIA DEL COVID-19...



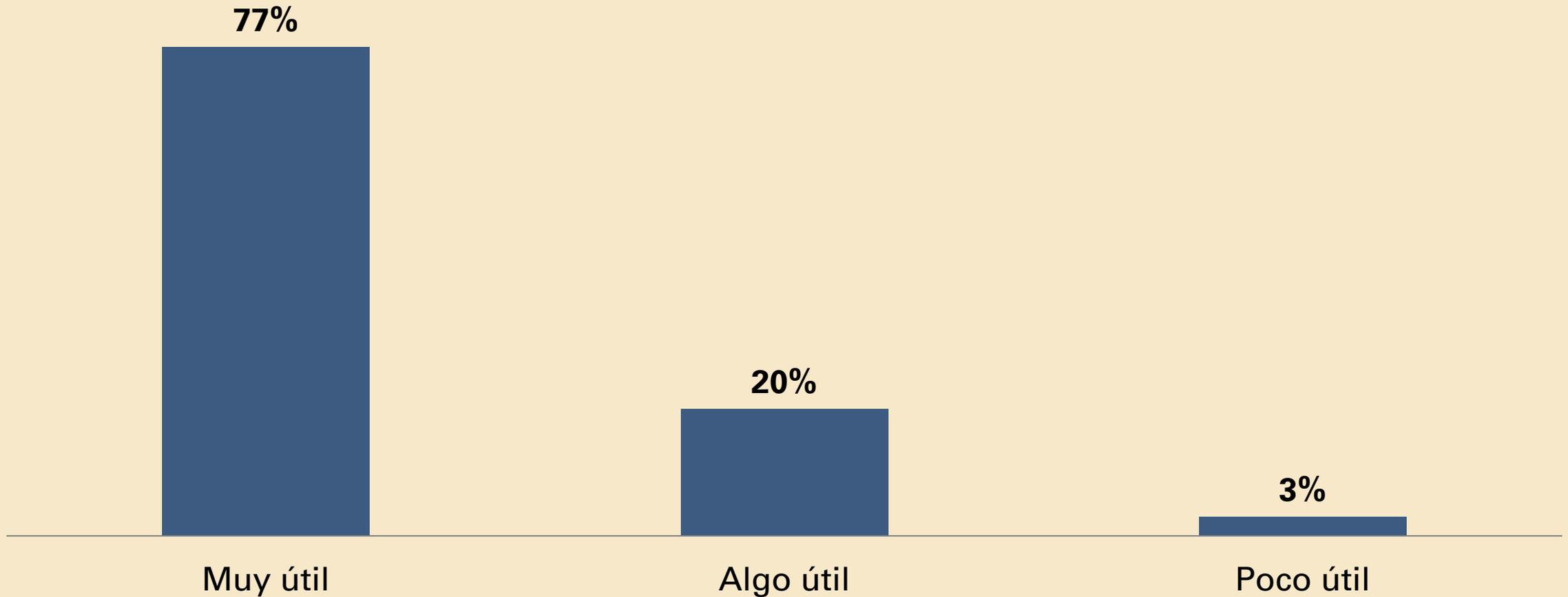
¿QUÉ TAN NECESARIO ES QUE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA OFREZCA A SUS CLIENTES LOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES?



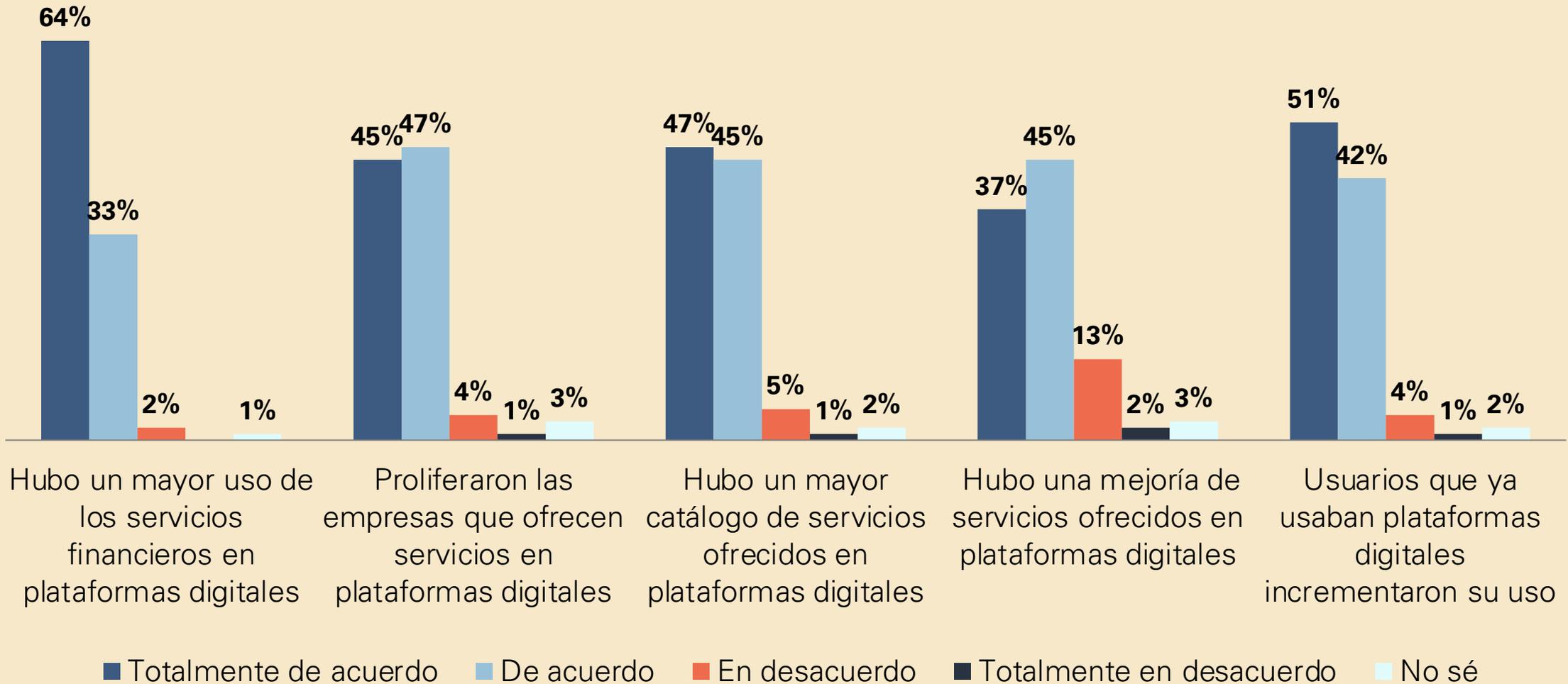
¿QUÉ TAN CÓMODO TE RESULTA USAR LOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DISPONIBLES EN EL CELULAR O EN LA COMPUTADORA?



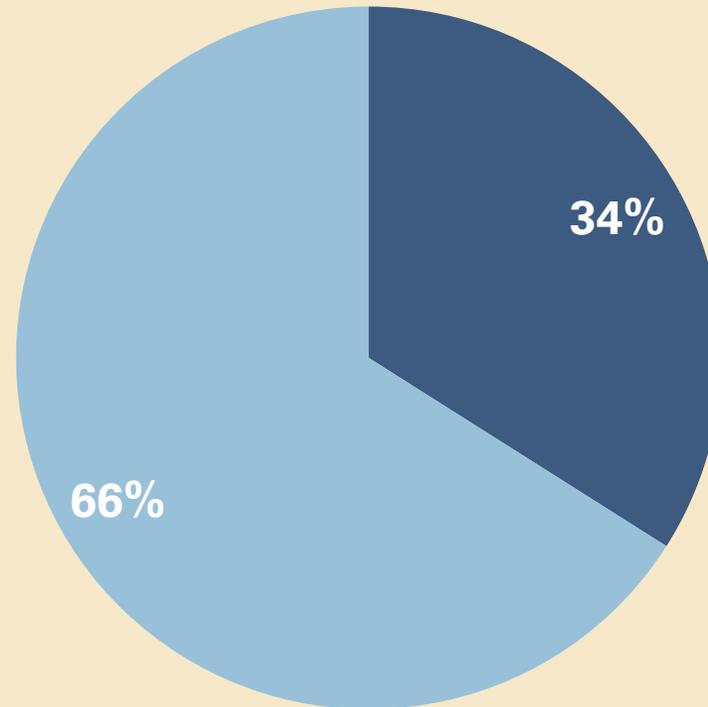
¿DIRÍAS QUE DISPONER DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DURANTE LA CONTINGENCIA SANITARIA DEL COVID-19 FUE...?



¿QUÉ TAN DE ACUERDO ESTÁ CON LAS SIGUIENTES ORACIONES...? A PARTIR DE LA CONTINGENCIA OCASIONADA POR LA COVID-19...

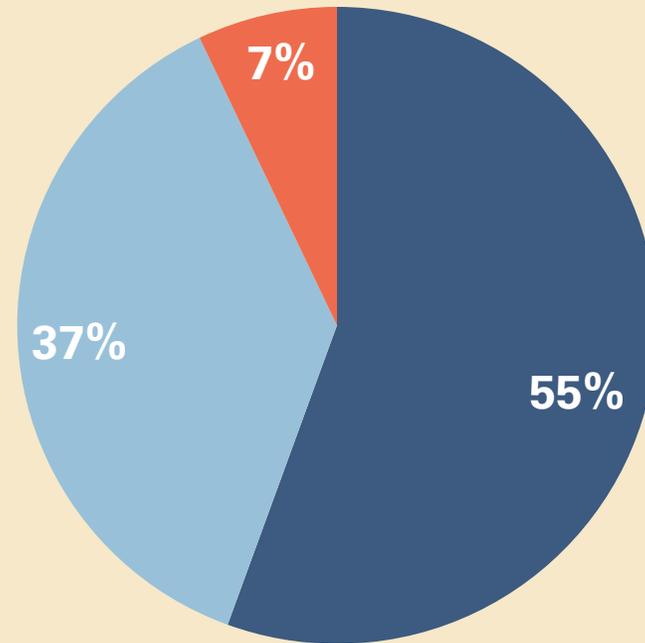


CONFORME SE VAYA REGRESANDO A LA NORMALIDAD, UNA VEZ SUPERADA LA PANDEMIA, EL USO DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA ACCEDER A SERVICIOS FINANCIEROS...



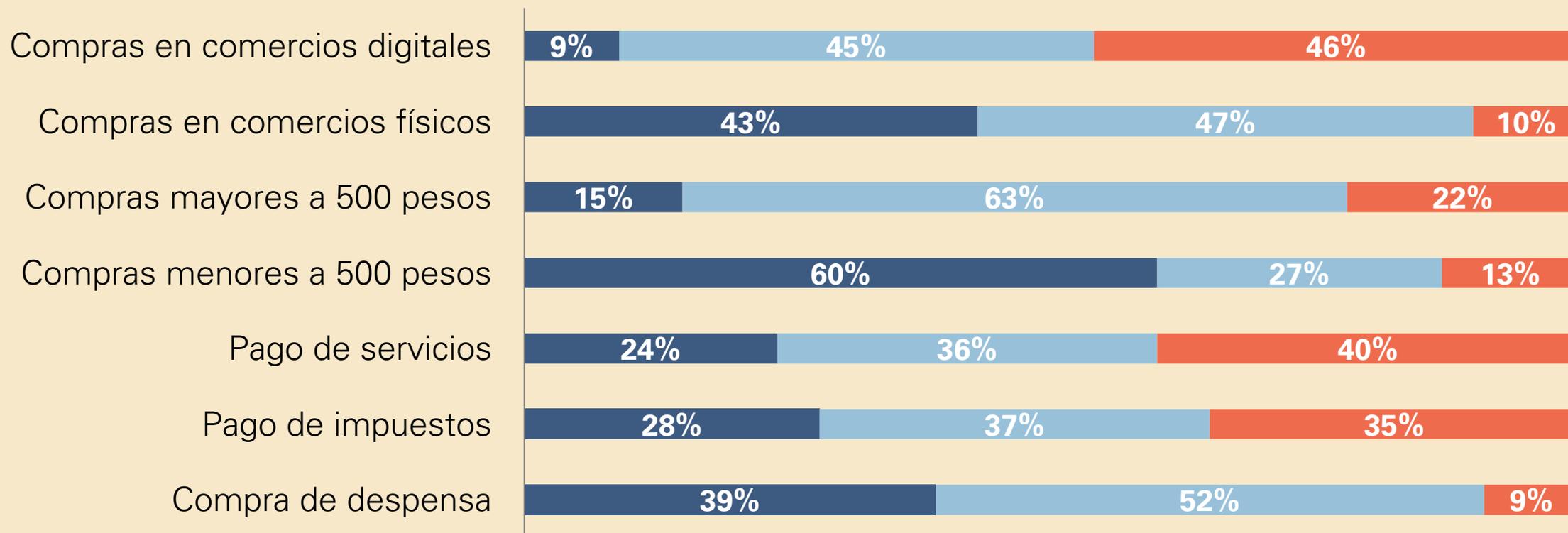
■ Disminuirá ■ Aumentará

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE CON EL AUMENTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO MÁS POBLACIÓN VEA LA NECESIDAD DE INCORPORARSE AL SISTEMA BANCARIO?



■ Muy probable ■ Algo probable ■ Poco probable

¿QUÉ MÉTODO TE PARECE MEJOR PARA REALIZAR LOS SIGUIENTES TIPOS DE TRANSACCIONES?

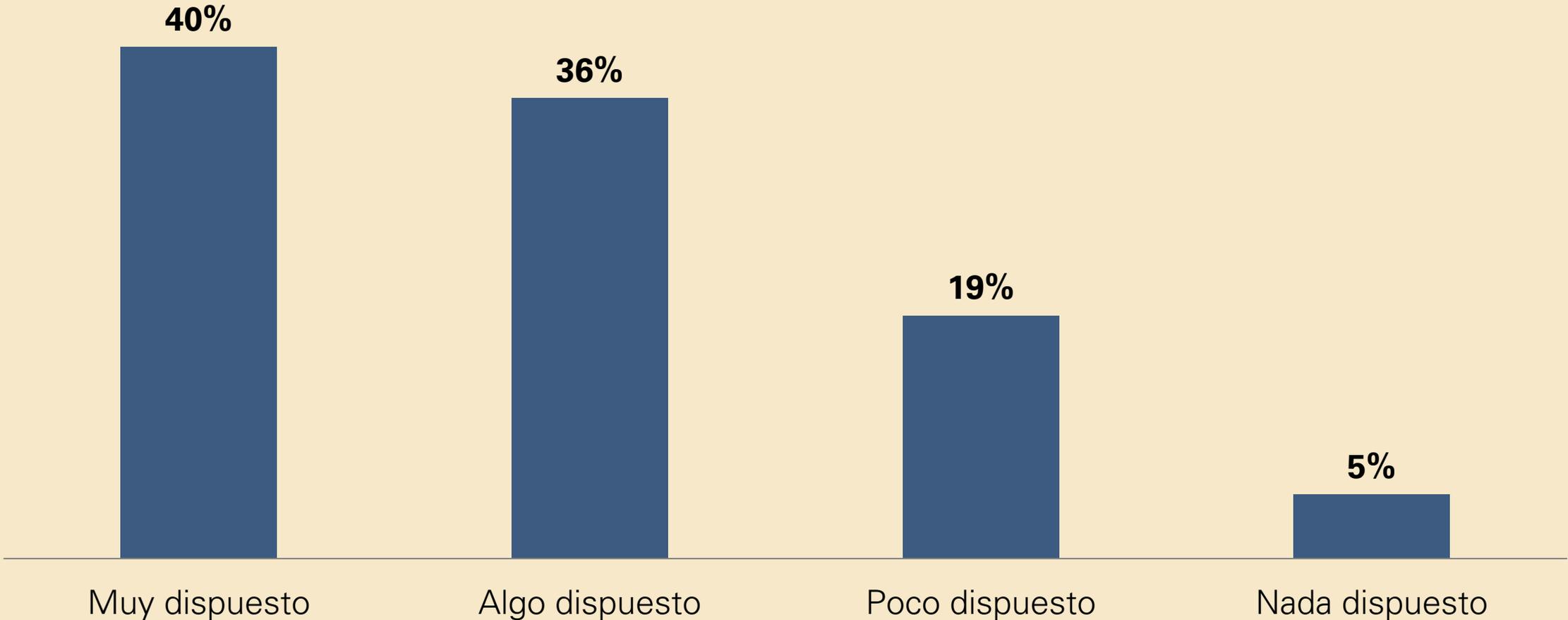


■ Efectivo

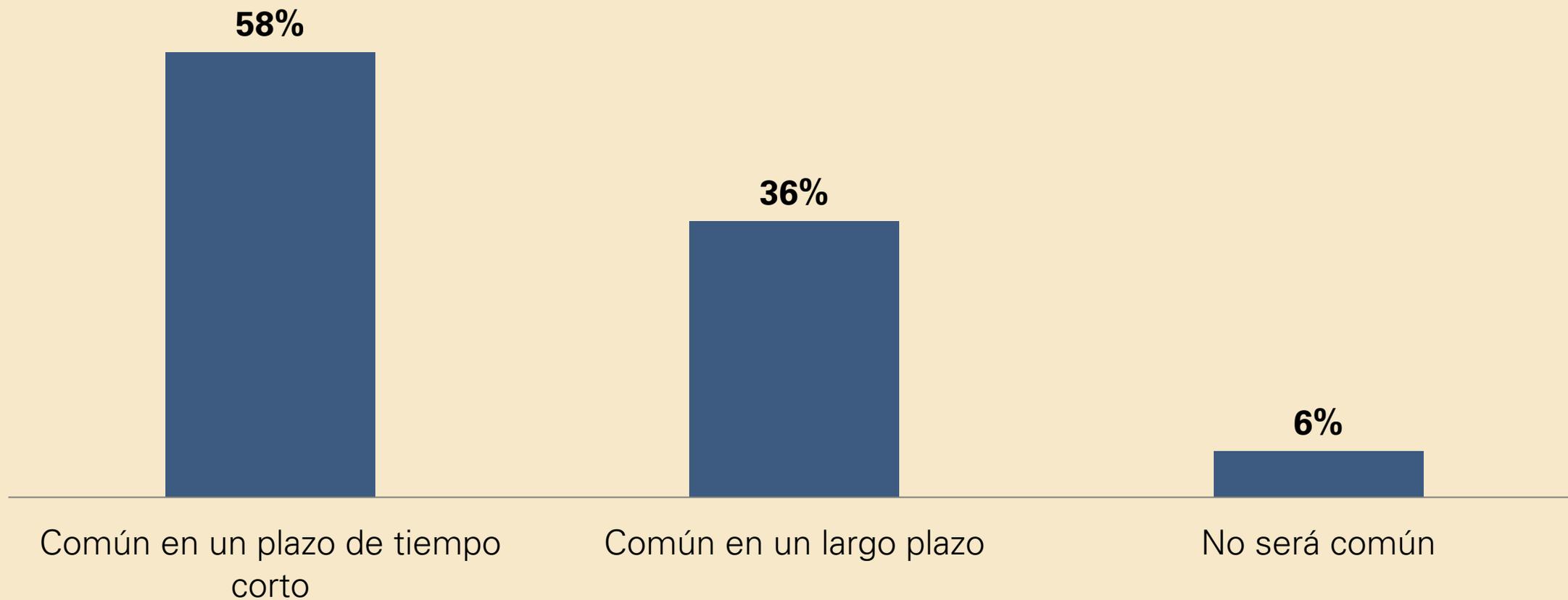
■ Uso de tarjeta física de débito o crédito

■ Uso de apps o plataforma digital (por ejemplo, mediante tarjeta digital o transferencia electrónica)

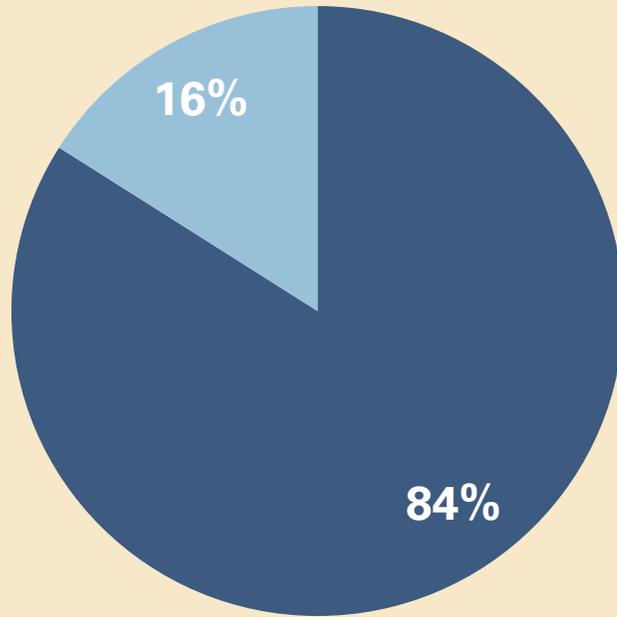
¿QUÉ TAN DISPUESTO ESTÁS A PAGAR UTILIZANDO TU TELÉFONO CELULAR (POR EJEMPLO, ACERCANDO TU CELULAR A UNA TERMINAL BANCARIA O MEDIANTE CÓDIGOS QR)?



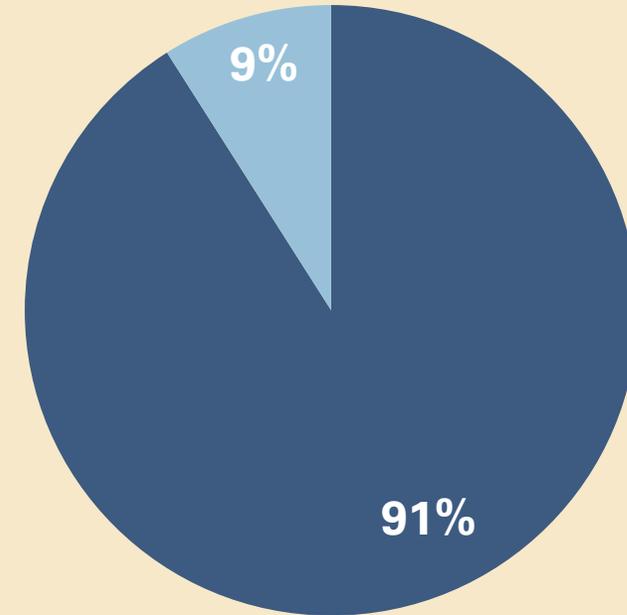
¿CREES QUE PAGAR UTILIZANDO EL TELÉFONO CELULAR SERÁ ALGO...?



¿CON CUÁL DE LAS SIGUIENTES ORACIONES ESTÁS MÁS DE ACUERDO?

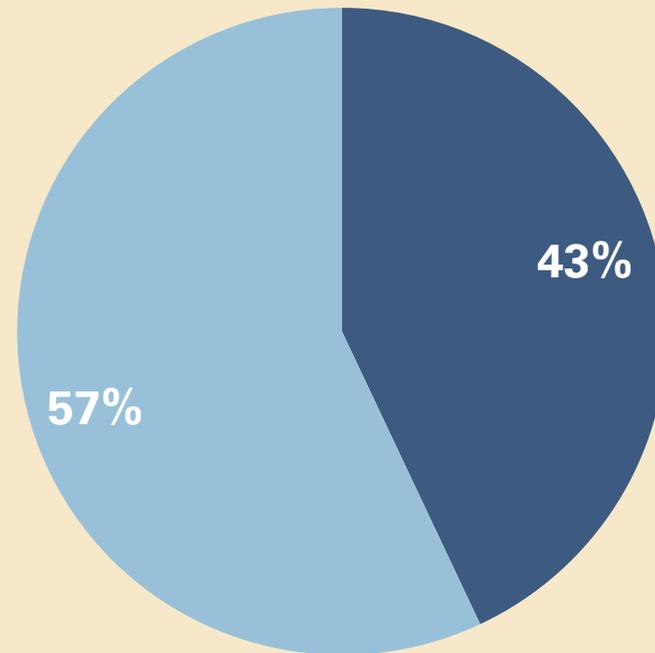


- La digitalización de los servicios financieros tiene más ventajas que desventajas para los usuarios
- La digitalización de los servicios financieros tiene más desventajas que ventajas para los usuarios



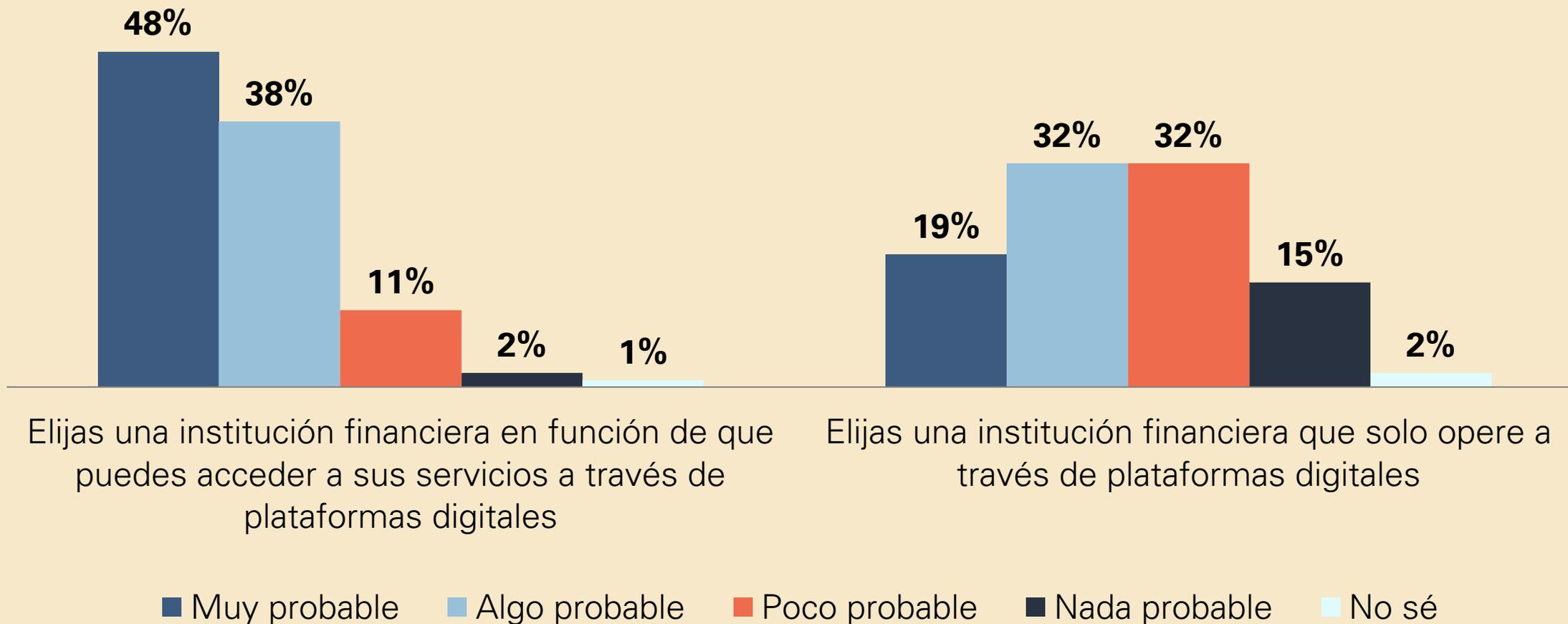
- El mayor uso de servicios digitales beneficia a las instituciones financieras
- El mayor uso de servicios digitales perjudica a las instituciones financieras

¿CON CUÁL DE LAS SIGUIENTES ORACIONES ESTÁS MÁS DE ACUERDO?



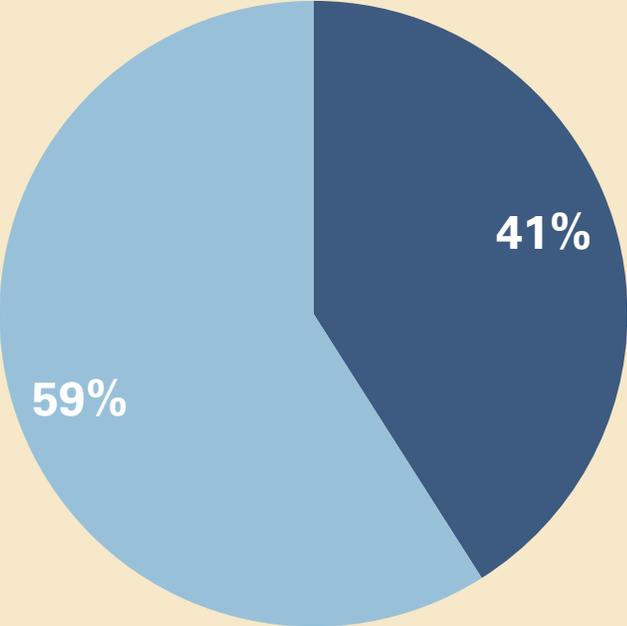
- La mayor oferta de servicios digitales por instituciones financieras generará empleos
- La mayor oferta de servicios digitales por instituciones financieras afectará empleos

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE...?



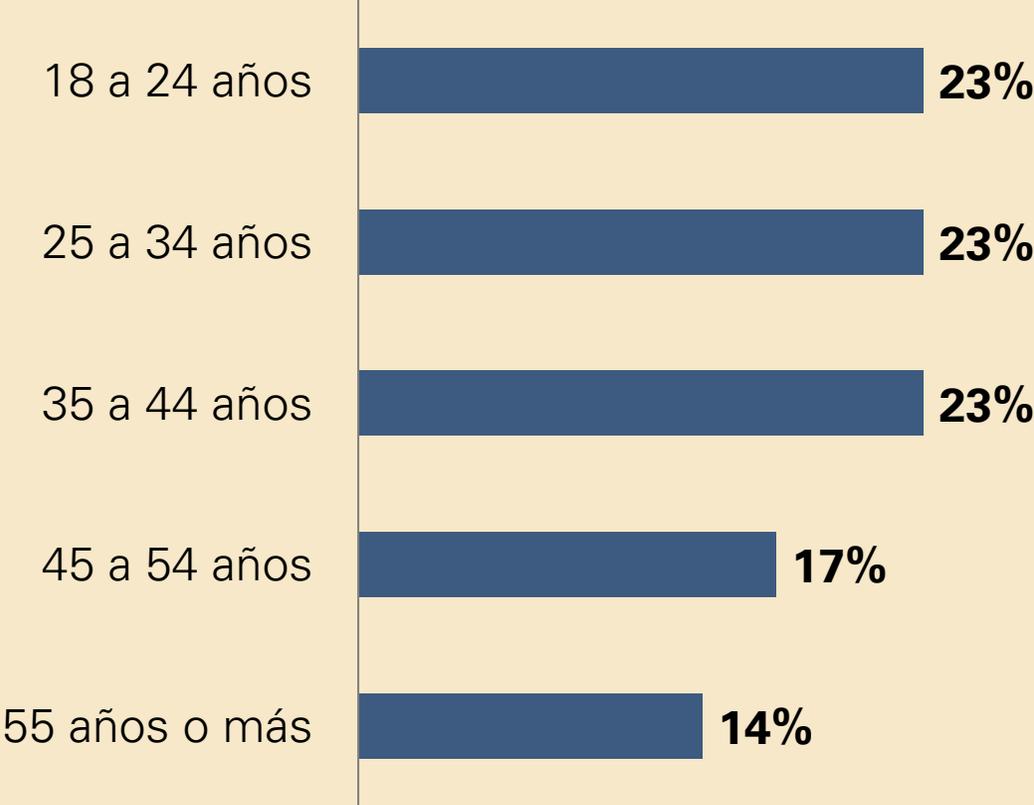
SOCIODEMOGRÁFICOS

Género



■ Hombres ■ Mujeres

Edad



METODOLOGÍA

Metodología: Encuesta realizada entre del 13 al 28 de octubre de 2021 a 713 personas integrantes de un panel online diseñado por el COP UVM. La conformación del panel se diseñó tomando en cuenta las características sociodemográficas de la población mexicana como edad, sexo, NSE, entidad y ocupación.