



# Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018

**ENIF**

Diseño conceptual

# **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018**

**ENIF**

**Diseño Conceptual**



COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

**Obras complementarias publicadas por el INEGI sobre el tema:**

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015. ENIF. Documento metodológico; Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012. ENIF. Síntesis metodológica.

**Catalogación en la fuente INEGI:**

640.4201 Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.  
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018 : ENIF : diseño conceptual / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2018.

viii, 94 p.

1. Hogar - Finanzas - Encuestas - México. 2. Economía doméstica - Estadísticas - México. 3. Hogar - Encuestas - Metodología. I. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). II. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (México).

**Conociendo México**

**01 800 111 4634**

**[www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)**

**[atencion.usuarios@inegi.org.mx](mailto:atencion.usuarios@inegi.org.mx)**



**INEGI Informa**



**@INEGI\_INFORMA**

DR © 2018, **Instituto Nacional de Estadística y Geografía**

Edificio Sede

Avenida Héroe de Nacozari Sur 2301

Fraccionamiento Jardines del Parque, 20276 Aguascalientes,

Aguascalientes, Aguascalientes, entre la calle INEGI,

Avenida del Lago y Avenida Paseo de las Garzas.

# Índice

---

<b>Introducción</b>	V
<b>1. Antecedentes</b>	1
1.1 Antecedentes internacionales	1
1.2 Antecedentes de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en México	2
<b>2. Recomendaciones Internacionales</b>	5
2.1 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	5
2.2 Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	6
<b>3. Marco legal en el que se circunscribe la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera</b>	9
3.1 Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018	9
3.2 Política Nacional de Inclusión Financiera	9
3.3 Estrategia Nacional de Educación Financiera	12
<b>4. Bases metodológicas</b>	17
4.1 Objetivos	17
4.2 Principales características metodológicas	17
4.3 Conceptos básicos de la ENIF 2018	18
<b>5. Instrumento de captación</b>	19
<b>6. Validación</b>	23
<b>Glosario</b>	25
<b>Bibliografía</b>	45
<b>Anexo</b>	49
A. Esquema de categorías, variables y clasificaciones de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018	51
B. Cuestionario	69
C. Entidades Federativas que conforman las regiones geográficas de la ENIF 2018	94

## Introducción

---

El presente trabajo tiene como objetivo proporcionar los elementos conceptuales básicos que dan el soporte metodológico a la **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018**.

El término “inclusión financiera” ha ido adquiriendo mayor relevancia en las últimas décadas, sobre todo entre los responsables de políticas públicas y los encargados de la toma de decisiones debido a que, cada vez, existe mayor reconocimiento a nivel internacional sobre los beneficios sociales y privados que se obtienen cuando se facilita el acceso a los servicios financieros, especialmente por su impacto en la disminución de la pobreza.<sup>1</sup>

Aunque no existe una definición universal sobre la inclusión financiera, para los fines de la encuesta se considera que “es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.<sup>2</sup>

Así, la “inclusión financiera” es un concepto multidimensional, que tiene cuatro componentes fundamentales:<sup>3</sup>

- **Acceso.** Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, como sucursales, cajeros automáticos, corresponsales y terminales punto de venta, entre otros. Es decir, los puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población, desde una perspectiva de oferta.
- **Uso.** Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como la frecuencia con que éstos son utilizados. Es decir, uso se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población.
- **Protección al consumidor.** Se refiere a que los productos y servicios financieros que se ofrezcan a la población, se encuentren bajo un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra

<sup>1</sup> Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2009), *Reporte de Inclusión Financiera 1*, pag.10.

<sup>2</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), *Política Nacional de Inclusión Financiera*, pág. 29, disponible en:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF\\_ver\\_1jul2016CONAIF\\_vfinal.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF_ver_1jul2016CONAIF_vfinal.pdf)

<sup>3</sup> *Ibid.*, pág. 3.

prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población y el resguardo de sus datos personales.

- **Educación financiera.** Se refiere a las acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros, tomar decisiones acordes a sus intereses, elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios.

Es preciso aclarar que el acceso a servicios financieros no garantiza el uso de los mismos, por eso la necesidad de generar información para identificar barreras que limitan el desarrollo de un sistema financiero incluyente.

Por otro lado, también es conocido que la falta de conocimientos sobre educación financiera puede afectar a todos los sectores de la población; sin embargo, es precisamente en el sector más desprotegido en donde la carencia de conocimientos sobre finanzas personales y economía familiar perjudica de manera más profunda la calidad de vida.<sup>4</sup>

De acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), a pesar de los avances que se han registrado en los últimos años sobre infraestructura financiera, ahorro, crédito, seguros, ahorro para el retiro y pagos, son insuficientes para lograr el objetivo de una inclusión financiera integral. Por ejemplo, para reducir el uso de efectivo y crear un ecosistema completo de pagos digitales, es necesario ampliar la red de puntos de acceso (sucursales, cajeros, corresponsales), junto con mayor número de comercios que acepten pagos con tarjeta de crédito y débito, así como otros medios de pago. Además, es necesario el fomento de mayor educación financiera, con el objetivo de que los usuarios de productos financieros hagan uso correcto de ellos y de la información sobre los beneficios, riesgos y obligaciones de los diversos productos y servicios a los que puede acceder.<sup>5</sup>

Correspondiendo al panorama antes mencionado, el Diario Oficial de la Federación del 3 de octubre de 2011 indicó que “es conveniente el uso de herramientas de medición representativa a nivel nacional, tal como la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, con el objeto de generar indicadores de acceso y uso de servicios financieros, permitiendo identificar retos potenciales en la materia”.<sup>6</sup>

En obediencia a este mandato, en junio de 2016 la Política Nacional de Inclusión Financiera define seis ejes fundamentales de política pública para fomentar la inclusión y educación financiera que

<sup>4</sup> Banamex-UNAM (2008), *La primera encuesta sobre cultura financiera en México*, Banamex-UNAM, México.

<sup>5</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) (2016). *Política Nacional de Inclusión Financiera*, México, pág. 27.

<sup>6</sup> Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de octubre de 2011.

permitan a la población mexicana, el acceso y el uso de servicios y productos financieros formales. El Eje 6 indica:

El objetivo de este eje es generar datos y mediciones para evaluar esfuerzos e identificar áreas de oportunidad que contribuyan al diseño de programas de inclusión financiera.<sup>7</sup>

Con el fin de lograr este objetivo, el elemento 6.3 mandata que la ENIF debe tener un levantamiento con una periodicidad de cada tres años; textualmente señala:

6.3. Levantamiento cada tres años de la **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera** y de la Encuesta Nacional de Financiamiento y Uso de los Servicios Financieros de las Empresas para poder medir los avances y el impacto de las acciones y esfuerzo de inclusión financiera.<sup>8</sup>

Por ello, con la finalidad de generar información estadística que siga sustentando el diagnóstico y seguimiento que guarda el país en materia de inclusión financiera, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en convenio con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) llevaron a cabo la tercera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018. Ésta tiene gran relevancia a nivel nacional ya que da continuidad a la ENIF 2012 y 2015 en su propósito de medir el impacto de las políticas generadas sobre la inclusión financiera, así como seguir explorando las barreras y la percepción de la población respecto al acceso y uso de servicios financieros.

La ENIF 2018 además de captar información sobre la tenencia de productos de ahorro, crédito, seguros, cuentas de ahorro para el retiro, canales de acceso a los servicios financieros; también recopila datos que tienen que ver con la educación financiera y el conocimiento de los mecanismos de protección al consumidor. En este tercer levantamiento de la ENIF, se integran preguntas para captar información que es insumo para el cálculo de indicadores propuestos por la OCDE, en especial sobre actitudes y comportamientos financieros.

Así, los resultados proporcionarán más elementos a los encargados de la toma de decisiones para una mayor promoción de la inclusión financiera, que les sirva de fundamento para generar políticas públicas que impulsen el acceso y uso de los servicios financieros, mediante el diseño de productos específicos, más acordes con las necesidades de la población o de sectores particulares, y se promueva la educación financiera para generar actitudes y comportamientos que deriven en una economía sana.

<sup>7</sup> CONAIF, *op. cit.*, pág. 29.

<sup>8</sup> *Ibidem.*

Este trabajo se ha dividido en seis apartados. El primero proporciona los antecedentes internacionales y nacionales que se tienen de otras encuestas llevadas a cabo por el INEGI y en otros países. En el segundo, se indican las recomendaciones internacionales en la materia; el tercero señala las leyes que enmarcan el levantamiento de la ENIF 2018. El cuarto apartado aporta los objetivos, las características metodológicas y los conceptos medulares de la Encuesta. El instrumento de captación se aborda en el quinto apartado y en el sexto, se proporcionan de manera breve, los tipos de error contemplados en la validación de la información.

Por último, el documento incluye tres anexos: el esquema de categorías y variables de la ENIF 2018, el glosario, el instrumento de captación usado para la recolección de la información y las entidades que conforman las siete regiones geográficas en que se dividió al país.



# 1. Antecedentes

---

## 1.1 Antecedentes internacionales<sup>1</sup>

La inclusión financiera es un tema que se va haciendo más relevante para mitigar la pobreza alrededor del mundo; sin embargo, encontrar fuentes de información confiables en el tema ha sido complicado. Por parte de la demanda, existen diversas fuentes, tales como la encuesta Global Findex de Banco Mundial, la cual se levantó en 2012, 2014 y 2017; también hay varias encuestas a nivel nacional como la FinScope de FinMark Trust, la encuesta FinAccess o la Encuesta de Seguimiento de Inclusión Financiera (FITS, por sus siglas en inglés).

La Global Findex es la única fuente de información por parte de la demanda que permite realizar análisis a nivel regional y mundial. Incluye información de 148 países y recolecta información de 506 indicadores de al menos 1,000 individuos de 15 años y más por país. La muestra es representativa a nivel nacional y es seleccionada aleatoriamente. Esta encuesta es parte de un módulo añadido a la encuesta Gallup (Gallup World Poll), la cual combina información socio-demográfica con el acceso y uso de servicios financieros. La Global Findex es principalmente usada para realizar un análisis y seguimiento mundial, así como para realizar comparaciones entre países sobre indicadores de inclusión financiera, tales como, el número de adultos con acceso a una cuenta bancaria formal. El inconveniente de esta encuesta es que no es representativa a nivel sub-nacional, es decir, no es útil para tomar decisiones por no contar con información más granularizada. Además, la definición de servicios formales no está necesariamente alineada con el marco regulatorio del país.

En dicho estudio se consideraron economías de todos los niveles, tanto en economías desarrolladas, en vías de desarrollo y sub desarrolladas. Algunos de estos países son China, Nigeria, Uganda, México, EUA, Japón, Italia, República Dominicana, Brasil, Colombia, entre otros.

Por citar un ejemplo de los resultados presentados en el documento de *La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*, en especial de la región de África subsahariana, el país más destacado de esta región para el año 2017 fue Kenia –quien obtuvo un incremento del 50% en la inclusión financiera entre el 2006 y el 2016– debido a la implementación de una plataforma tecnológica llamada M-PESA (dinero móvil), el cual es un método de pago electrónico y un sistema de reserva de valores que opera utilizando una red de teléfono móvil; la cuenta generada está ligada a un número de teléfono, pero no a una cuenta en una institución financiera.<sup>2</sup> Esto se traduce en que el 40% de los adultos usan una cuenta de dinero móvil para hacer esas transacciones, y un 29% utiliza dos métodos diferentes que incluyen una cuenta de dinero móvil y, por otra parte, un teléfono celular o internet para acceder a su cuenta en una institución financiera.<sup>3</sup>

La encuesta FinScope fue la primera fuente de datos por parte de la demanda reconocida mundialmente, la cual mide indicadores de inclusión financiera a nivel sub-nacional. Se originó en 2002 por la empresa FinMark Trust y cuenta con dos tipos de encuestas: FinScope Consumer (dirigida a adultos de un país en particular) y FinScope MSME (orientada a dueños de micro, pequeñas y medianas empresas, así como a emprendedores). FinScope es representativa a nivel nacional y explica cómo los individuos manejan sus vidas financieras. También provee información sobre las actitudes y percepciones de los productos y servicios financieros. El tamaño de la muestra varía entre países y va de 1,000 a 21,000 individuos. La encuesta se realiza a nivel individual, pero permite obtener información del hogar. A la fecha, se ha realizado en aproximadamente 26 países. La limitante de esta encuesta es que no es comparable entre países para todos los indicadores. Además, tanto la encuesta FinScope como la FinAccess no tienen una definición estandarizada de “adultos financieramente incluidos”, así que la definición varía de acuerdo con cada país. Por otro lado, algunos países pueden incluir tarjetas o monederos electrónicos que no están ligadas a una cuenta, mientras que en otros países sí.

<sup>1</sup> Karina Broens Nielsen (2014), “10 Useful Data Sources for Measuring Financial Inclusion”.

<sup>2</sup> National Check and Currency, (2018) *Cómo Kenia revolucionó la Inclusión Financiera*. Disponible en: <https://www.natcnc.com/msb/como-kenia-revoluciono-la-inclusion-financiera/?lang=es>

<sup>3</sup> *Ibid.*, pág. 8

La encuesta de seguimiento de Inclusión Financiera (FITS) es tipo panel representativa a nivel nacional y diseñada para obtener información acerca del comportamiento financiero de los hogares a través del tiempo. La Fundación Bill y Melinda Gates de Servicios Financieros para los Pobres en conjunto con Intermedia, diseñó esta encuesta para levantarla en un periodo de tres años en tres países: Tanzania (3,000 hogares), Uganda (3,000 hogares) y Paquistán (5,000 hogares). La encuesta presenta el comportamiento colectivo y los patrones de uso para todos los miembros del hogar, pero el inconveniente es que no se puede abordar el tema a nivel individual y que solo se realiza en estos tres países.

La encuesta de Percepción de Inclusión Financiera (FII, por sus siglas en inglés), también fue realizada por la Fundación Bill y Melinda Gates en conjunto con Intermedia, la cual fue lanzada en 2014 y se levanta anualmente. Esta encuesta mide la percepción y el comportamiento individual, haciéndola comparable con la FinAccess. Sin embargo, está centrada en el tema de dinero móvil y servicios financieros digitales. El objetivo estratégico, la metodología y la frecuencia de recolección de información varía entre los ocho países donde ésta se realiza (Kenia, Tanzania, Uganda, Nigeria, India, Paquistán, Bangladesh e Indonesia). La encuesta incluye medidas de bienestar basadas en el Progreso de Grameen del Índice de Pobreza. El inconveniente de esta encuesta es que como se centra en servicios financieros digitales, no captura indicadores generales de acceso y uso financiero y que solo se realiza en ocho países.

La Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional es la más completa por parte de la oferta sobre inclusión financiera. Ésta provee información anual geográfica y demográfica sobre el acceso a servicios financieros básicos en el mundo. Además, esta encuesta es una de las fuentes principales de información para obtener el conjunto básico de indicadores de inclusión financiera determinados por el G20, los cuales fueron definidos en la Reunión de Los Cabos en 2012 por los líderes del grupo. Actualmente, contiene información de 189 países, incluidas las economías del G20 y cubren un periodo de nueve años (del 2004 al 2012). Cada país es responsable de obtener y enviar sus datos. Similar a la Global Findex, esta encuesta permite realizar comparaciones entre países sobre datos provenientes de la oferta de servicios financieros. La limitante de esta encuesta es que la calidad de la información depende de la habilidad que cada país tenga para obtener sus datos.

La encuesta de Adopción de Dinero Móvil de GSMA es realizada por la asociación Mobile Money for the Unbanked (MMU) y fue lanzada en 2013. Esta encuesta se ha realizado en 57 países y ofrece un panorama de la industria de dinero móvil. Su inconveniente es que la base de datos no es pública, pero MMU publica el análisis con resultados agregados.

Aun cuando existen estas encuestas a nivel mundial, existe la necesidad de tener información proveniente de la demanda que sea representativa a nivel nacional, y de interés para los generadores de políticas públicas, cuidando que los términos y las definiciones sean adecuados a la región del país en cuestión. Por ello, fue necesario que México, siendo uno de los países que más se ha interesado en el tema de inclusión financiera, desarrollara su propia encuesta de demanda de productos y servicios financieros.

## **1.2 Antecedentes de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en México**

En el 2009, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) emprendió un primer esfuerzo para medir el acceso y uso de los servicios financieros a través de la publicación de los Reportes de Inclusión Financiera, utilizando para ello la información proveniente de los reportes regulatorios que, por facultades propias, proporcionan las instituciones financieras que regula y supervisa. A pesar de ser un avance en la generación de datos sobre este fenómeno, dicha información solamente permitía tener la perspectiva de la oferta de los servicios financieros; y no era posible captar la de los usuarios y no usuarios de ellos, para con ello generar una medición nacional sobre el acceso y el uso de servicios financieros, la cual sirviera de base para implementar políticas públicas encaminadas a proveer una inclusión financiera amplia y segura para los usuarios del país.

Así, se concluyó que era necesario generar una medición nacional especializada en el tema de inclusión financiera, que proveyera una medición confiable y completa de dicho fenómeno.

En el 2012, el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) aceptó apoyar este esfuerzo de medición y como parte de un acuerdo de colaboración entre instituciones, se determinó que el INEGI realizaría el levantamiento

de la información a través de la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012<sup>4</sup> y la CNBV sería la entidad encargada del análisis y difusión de información. Tres años más tarde y con la colaboración de ambas instituciones, en 2015 se realiza el segundo levantamiento de la ENIF, dando continuidad con ello a la captación de información sobre inclusión financiera.

Es preciso acotar que el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), representando a las autoridades financieras del país, enfatizó desde la creación de la ENIF la importancia de impulsar y realizar de forma periódica esta medición nacional como una pieza clave para generar indicadores de acceso y uso de servicios financieros sobre los cuales se identifican las áreas de oportunidad y retos en la materia, llegando al acuerdo que la ENIF es el instrumento rector a nivel nacional para tal fin.

Para cumplir con los compromisos que tiene el CONAIF acerca de “conocer, analizar y formular propuestas respecto de las políticas relacionadas con la inclusión financiera” para con ello formular los lineamientos de Política Nacional de Inclusión Financiera –estipulado en el Artículo Segundo del Acuerdo<sup>5</sup> por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera– es necesario el uso de herramientas de medición representativas a nivel nacional. Por ello, es de suma importancia generar indicadores de forma periódica para medir el impacto de dichas políticas en la población, ya que es responsabilidad del Consejo “determinar metas de inclusión financiera de mediano y largo plazo”.

Por otro lado, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), tiene como uno de sus planes de acción “integrar una sociedad con equidad, cohesión social e igualdad de oportunidades”; para ello, se definió el rubro denominado “Acceso al financiamiento”, lo cual tiene como consecuencia directa el redoblar esfuerzos en materia de inclusión financiera.

Derivado de los resultados de los levantamientos anteriores de la ENIF, es posible observar la evolución de la Inclusión Financiera en México. Por ejemplo, en 2015, 68% de los adultos de 18 a 70 años de edad tienen al menos un producto financiero, en contraste con el 56% que se obtuvo en 2012. Respecto a la contratación de productos financieros (cuentas de ahorro, créditos, seguros y cuentas de ahorro para el retiro), se registró un incremento, presentándose principalmente en las cuentas de ahorro y en cuentas de ahorro para el retiro, pasando del 36 al 44% y del 28 al 41%, respectivamente. Asimismo, el porcentaje de adultos que tienen contratado el servicio de banca móvil creció de 2012 a 2015, pasando de 6% (1.4 millones) a 9.5% (3.2 millones).<sup>6</sup>

Por todas estas razones, resulta de suma importancia continuar con una medición de forma periódica a través de un instrumento tan enriquecedor como éste, para conocer las barreras que afrontan las personas para poder acceder al sistema financiero formal y visibilizar los esfuerzos realizados a favor de una mayor inclusión financiera, así como lograr mejores condiciones de vida en la medida en que dichos servicios sean utilizados bajo una apropiada educación financiera.

Para el 2017, se retoma la comunicación con el INEGI con la finalidad de llevar a cabo en 2018, la tercera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del país.

<sup>4</sup> Para conocer el proceso para la elaboración de la primera ENIF referirse al documento publicado por la CNBV llamado “ENIF 2012. *El desarrollo de una encuesta de demanda: La experiencia de México*” publicado en junio de 2012.

<sup>5</sup> El 3 de octubre de 2011 se crea por decreto presidencial y el 10 de enero de 2014, en el marco de la Reforma Financiera se establece en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

<sup>6</sup> Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2016), *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. México. Principales hallazgos*.

## 2. Recomendaciones internacionales

---

El tema de inclusión financiera es de tal importancia que instituciones internacionales han aportado recomendaciones y esfuerzos en su medición, con la finalidad de contar con información comparable entre países y que den un panorama global de su avance.

Por tal motivo, a continuación se presentan las recomendaciones dadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), seguidas de aquellas señaladas por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

### 2.1 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la educación financiera ha ganado terreno dentro de la agenda de las políticas públicas ya que se reconoce, de manera global, como un componente central del empoderamiento de las personas y de la estabilidad general del sistema financiero. Así, tres conjuntos de principios de alto nivel fueron avalados por los líderes del G20: Inclusión Financiera (2010), Protección Financiera del Consumidor (2011) y Estrategias Nacionales por la Educación Financiera (2012). Aunado a esto, en 2016 se aprobó un nuevo set de principios de alto nivel sobre Inclusión Financiera Digital, de los cuales, en el principio 6 se reconoce la importancia y relevancia de las competencias de la alfabetización financiera para que consumidores y pequeños empresarios (en especial grupos en riesgo o vulnerables) puedan aprovechar al máximo un panorama financiero cada vez más digitalizado.<sup>7</sup>

Derivado de ello, se vio la necesidad de desarrollar instrumentos para obtener información que reflejara los niveles de alfabetismo financiero de la población para diseñar estrategias nacionales sobre educación financiera.

Cabe destacar que desde 2009, la Red Internacional para la Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD/INFE por sus siglas en inglés), desarrolló una metodología para medir la Alfabetización Financiera, conocida como *toolkit*.<sup>8</sup>

Así, en 2013 los líderes del G20 dieron la bienvenida al uso de herramientas prácticas para aumentar la educación financiera y apoyaron el uso del *toolkit* para la medición de la alfabetización e inclusión financieras.<sup>9</sup>

Posteriormente en 2016, la Encuesta de Competencias y Educación Financiera de los Adultos realizada por la OCDE, hizo un análisis en 30 países y sus economías –los países del G20 y de naciones invitadas–, obteniendo datos con comparabilidad internacional gracias al uso del *toolkit*. De dichos resultados, se observaron bajos niveles de educación financiera alrededor del mundo, enfatizando con ello la necesidad de elaborar estrategias a largo plazo sobre educación financiera y de medir periódicamente este fenómeno.<sup>10</sup>

En el año 2017 se publicaron los resultados obtenidos de dicho esfuerzo. De cada encuesta aplicada en 21 países, se comparó el conocimiento, comportamiento, actitudes e inclusión financieras de 101,596 adultos de 18 a 79 años de edad; en la mayoría de los casos, se recolectaron los datos usando el *toolkit*.

Con la información recabada se construyeron tres indicadores: indicador de conocimientos financieros, indicador de comportamientos financieros e indicador sobre actitudes financieras, los cuales son sumados en un indicador agregado de “Alfabetización Financiera”. Adicionalmente se incluye un indicador sobre inclusión financiera; empero, en el reporte de la OCDE se da más peso al de alfabetización.

<sup>7</sup> OECD, G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries, pág. 3.

<sup>8</sup> *Ibid.*, pág. 7

<sup>9</sup> *Ibid.*, pág. 3

<sup>10</sup> *Ibidem.*

Los componentes de cada indicador se detallan a continuación:

#### *Indicador de conocimientos financieros*

- Valor del dinero a través del tiempo
- Concepto de intereses
- Interés simple e interés compuesto
- Riesgo y retorno
- Diversificación
- Concepto de inflación

#### *Indicador de comportamientos financieros*

- Que el hogar cuente con un presupuesto y que se tomen decisiones financieras de manera conjunta.
- Que se ahorre de manera deliberada (ahorro activo)
- Que se sopesen las decisiones de compra antes de llevarse a cabo
- Que se cumpla con pagos a tiempo
- Que se mantenga un control sobre asuntos financieros
- Que se fijen metas de largo plazo
- Que se elijan productos financieros de manera informada y comparando entre distintas opciones

#### *Indicador sobre actitudes financieras*

- Tres aseveraciones sobre planeación financiera y el consumo presente *versus* el consumo futuro, y cómo se identifica el entrevistado con dichas situaciones.

En el caso de nuestro país, el Banco de México fue el encargado de la aplicación del *toolkit* en el año 2017.<sup>11</sup>

## **2.2 Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**

Uno de los referentes a nivel internacional y que se ocupa del tema de inclusión financiera, es el Banco Interamericano de Desarrollo. De acuerdo con él, la razón del aumento en el interés de estudio de la Inclusión Financiera es “la mayor evidencia sobre los nexos que existen entre la IF [Inclusión Financiera] y las oportunidades para reducir la vulnerabilidad de los hogares de menores ingresos y la desigualdad de los países, así como del potencial que ofrecen nuevas tecnologías y modelos de negocio en el mercado para superar los obstáculos que han restringido el acceso a los servicios financieros y su uso para la mayor parte de la población.”<sup>12</sup>

Ante este fenómeno, en América Latina y el Caribe se han realizado iniciativas para mejorar el sistema financiero, por ejemplo reformas regulatorias para el suministro de dinero electrónico, mayor cobertura a través de accesos físicos con intermediarios, el uso de sistemas para hacer pagos gubernamentales.<sup>13</sup>

Una de las medidas con la que se busca aumentar la inclusión financiera, es a través de las formas electrónicas. Debido a ello, el BID reconoce los siguientes beneficios de dicho medio:

- i. Considerable reducción de los costos de transacción en la realización de pagos y transferencias ordinarias y recurrentes, reflejado en menores costos físicos y mayor seguridad frente a la necesidad de mantener y transportar efectivo. Cuando se trata de servicios financieros móviles y otros canales que acercan los servicios al usuario, la evidencia empírica disponible afirma que reducen los costos de transacción de los hogares y mejoran la capacidad de compartir riesgos, lo que permite una mejor respuesta a los shocks externos (Jack y Suri, 2014). Asimismo, incrementan la frecuencia de remesas recibidas a través de canales formales de pago (Batista y Vicente, 2013).
- ii. Una progresiva digitalización de las transacciones, ya sea de entidades públicas o de hogares y empresas, aumenta la transparencia y fomenta la formalización. Este resultado se contrapone a las transacciones en efectivo que no tienen a la trazabilidad como característica. Diversos estudios muestran que existe una fuerte

<sup>11</sup> Comité de Educación Financiera (CEF), *Estrategia Nacional de Educación Financiera*, pág.14.

<sup>12</sup> Fernando de Olloqui *et. al.* (2015), *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*, pág. 2.

<sup>13</sup> Olloqui, *op. cit.*, pág. 2.

relación inversa entre el tamaño del sector informal de la economía y la promoción de pagos digitales (Schneider et al., 2011). Paralelamente, la capacidad de realizar transacciones digitales facilita el pago de servicios e impuestos a los usuarios, mejorando la recolección, reduciendo el fraude y simplificando el pago, lo que redundará en mayores ingresos.

- iii. El uso de canales digitales para que el gobierno realice pagos a los ciudadanos y los empleados reduce el costo de entrega de los programas, las fugas y la corrupción. En el marco de un estudio, los ahorros generados gracias a los menores costos asociados con la obtención de recursos mediante transferencias monetarias gubernamentales que utilizan canales digitales resultaron en una diversificación de los gastos y un menor desgaste de activos por parte de los usuarios (Aker et al., 2011).
- iv. Al desarrollar sistemas de pago digital y acceso a cuentas, se crea la base para montar sobre ellos no solo servicios financieros sino también servicios no financieros, como por ejemplo el agua y la electricidad, y se incrementa efectivamente el acceso a ellos (Zapata, 2014).<sup>14</sup>

Sin embargo, a pesar de dichos esfuerzos, se reconoce que los avances son a paso lento y que a la par, también se debe asegurar que la inclusión de las personas a los servicios financieros debe ser bajo condiciones seguras y adecuadas.

Algunos obstáculos que el BID ha identificado como causas por las que América Latina y el Caribe ha avanzado en materia de Inclusión Financiera, son: (i) la rentabilidad esperada de las inversiones permanece baja; (ii) la escasa innovación en productos y otras restricciones a la demanda; (iii) los obstáculos regulatorios, y (iv) la falta de articulación interinstitucional. A su vez, enfatiza que los obstáculos se interrelacionan.<sup>15</sup>

Asimismo, puntualiza que la mitad de la población adulta no accede al sistema financiero, en particular los segmentos más pobres y aquellos hogares y empresas ubicados en zonas rurales, por lo cual el progreso en el uso de productos financieros ha sido muy lento. Esto se debe a que “(i) aún no se han podido aprovechar plenamente las infraestructuras y tecnologías disponibles para garantizar la rentabilidad de nuevos modelos de negocio que buscan atender los segmentos de bajos ingresos; (ii) existen restricciones por el lado de la demanda a su vez que los productos ofrecidos no se adecúan a las necesidades y comportamientos de los usuarios; (iii) los marcos regulatorios son incompletos y no fomentan plenamente la competencia y la innovación, y (iv) se carece de una articulación interinstitucional pública y con el sector privado.”<sup>16</sup>

Por otro lado, el BID destaca que las tecnologías continuarán mejorando, lo que permitirá que los costos operacionales tiendan a la baja. Por ejemplo, la disponibilidad de teléfonos inteligentes y de banda ancha móvil ofrece un enorme potencial para la expansión de diferentes tipos de servicios financieros digitales y eliminará algunas de las barreras de entrada que existen en el mercado, como son aquellas que implican el uso de canales USSD.<sup>17</sup>

Una recomendación que realiza el BID es que considera necesario que los gobiernos de la región fortalezcan las políticas públicas orientadas a elevar la Inclusión Financiera (IF), lo cual requiere de esfuerzos en varios aspectos del ámbito de la oferta, así como de la demanda de servicios, y del marco institucional. Por lo cual, señala que toda política pública debe empezar por establecer un marco regulatorio que fomente la competencia y conduzca a una mayor inversión del sector privado para atender los segmentos excluidos o subatendidos, ya sean instituciones establecidas o nuevos proveedores dispuestos a innovar, y la disminución de las barreras normativas que elevan el costo de oferta de los servicios.<sup>18</sup>

El BID reconoce el potencial que ofrece la tecnología móvil para atraer nuevos proveedores de servicios, el cual es importante y se ha demostrado que en ciertas coyunturas es posible el desarrollo de plataformas digitales que permitan el desarrollo de nuevos productos y servicios de manera sostenible. Sin embargo, no se debe descartar el rol que las instituciones establecidas como bancos, microfinancieras y cooperativas deben seguir cumpliendo, ya que además pueden aprovechar este canal y otras tecnologías para mejorar sus procesos, ampliar sus actividades y extender su cobertura.<sup>19</sup>

<sup>14</sup> Cfr. *ibid.*, pág. 6-7.

<sup>15</sup> *Ibid* pág. 12

<sup>16</sup> Cfr. Olloqui, *op. cit.*, pág. 25-26.

<sup>17</sup> *Ibid.* 26.

<sup>18</sup> *Ibidem.*

<sup>19</sup> *Ibid.*, pág. 27.

Finalmente, el BID concluye que los esfuerzos del gobierno serán más eficaces si existen estrategias integrales de IF que abarquen todas las herramientas disponibles, incorporando acciones destinadas a segmentos específicos como las mujeres y el sector rural, y que mejoren las capacidades de los usuarios para utilizar los servicios ofrecidos de manera óptima.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> *Ibid.*, pág. 28.

### 3. Marco legal en el que se circunscribe la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

---

A continuación se presentará el sustento jurídico de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Primero, se abordará el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, seguido de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), la cual es el eje rector de todas las acciones que se emprenden sobre el tema. Después, se presenta la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), la cual complementa a la PNIF para reforzar las acciones encaminadas a la educación financiera.

#### 3.1 Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, plantea cinco metas nacionales. Una de ellas, la cuarta “México Próspero”, plantea que se “promueva el crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades.”<sup>21</sup>

En esta meta también se proyecta lograr condiciones favorables para el desarrollo económico a través de las empresas, esto mediante regulaciones que permitan sana competencia entre ellas, así como con el diseño de políticas modernas que permitan la innovación y crecimiento de sectores estratégicos. Por ejemplo, se contempla elaborar políticas públicas que faciliten el acceso al financiamiento para la creación y expansión de empresas productivas, y evitar la alta concentración del crédito bancario, ya que en diciembre de 2012, el 74% de la cartera de crédito se concentraba en cinco bancos.<sup>22</sup>

Por lo anterior, se puntualizan como necesidades fortalecer el marco jurídico del sistema financiero, aumentar el monto de financiamiento en la economía, reducir el costo del crédito, promover la competencia efectiva en el sector e incentivar la entrada de nuevos participantes; con todo ello, se propiciaría prácticas sanas y que las autoridades promuevan una regulación efectiva del sistema.

Otro elemento clave es la Banca de Desarrollo, la cual además de ampliar el crédito en áreas prioritarias, contribuya al crecimiento del campo y por ende, permita y respalde el ahorro popular para beneficiar el bienestar de las familias.

Respecto a la inclusión financiera, señala la urgencia de incorporar a la población adulta al sistema financiero formal en sus diferentes productos (ahorro, crédito, seguros o previsión para el futuro), así como incentivar el ahorro en dichos instrumentos. De acuerdo con información de la ENIF 2012, también indica la importancia de incorporar a las mujeres al sistema financiero, ya que se visualizan diferencias por sexo en la tenencia de cuentas de ahorro, nómina o inversión en un banco. A razón de ello, en el PND se insta a que la Banca de Desarrollo y la banca comercial desarrollen productos y establezcan políticas que promuevan la equidad de género.

Por último, en este rubro de la meta IV, se enfatiza lo referente a lograr mayor educación financiera, a la cual se le reconoce como apoyo para avanzar en el sistema financiero ya que, bajos niveles de educación financiera, se reflejan en una mala planeación del gasto y poca práctica del ahorro, lo cual limita las capacidades financieras de la población.

#### 3.2 Política Nacional de Inclusión Financiera

La Política Nacional de Inclusión Financiera “es un instrumento diseñado por los miembros del CONAIF [Consejo Nacional de Inclusión Financiera] para orientar las acciones de sus integrantes en lo individual, en relación con su ámbito de competencia, en materia de inclusión financiera. Es también la herramienta de coordinación entre las autoridades del

<sup>21</sup> Gobierno de la República, *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, pág. 22.

<sup>22</sup> En adelante sobre la información respecto al Acceso al financiamiento, *Cfr. Ibid*, pág. 75-76.



sistema financiero mexicano para establecer prioridades comunes, así como para guiar esfuerzos de otros participantes interesados en la materia tales como entidades financieras públicas y privadas y organismos no gubernamentales.”<sup>23</sup>

En el año 2014, el Banco Mundial indicó que los países que tienen una política nacional o una estrategia para fomentar un mayor acceso y uso de servicios financieros, alcanzan niveles más altos de inclusión financiera en comparación con aquellos que no la tienen; esto, demostrado por las experiencias de países como Sudáfrica, Reino Unido, Brasil, Malasia, Namibia y Tanzania.<sup>24</sup>

Dentro de la Política Nacional de Inclusión Financiera se detalla lo siguiente:

- 1) La **visión** de la Política Nacional de Inclusión Financiera, es decir, el objetivo principal a largo plazo.
- 2) Los seis **ejes de política pública** en materia de inclusión financiera que permiten dar un marco conceptual y establecer líneas de acción para atender los retos y barreras identificados en el diagnóstico.
- 3) La **estructura de coordinación**, que define los grupos encargados de llevar a cabo la planeación, instrumentación, ejecución y seguimiento de la Política, así como sus roles y responsabilidades.
- 4) El **marco de medición y evaluación**, en el que se detallan los indicadores clave y secundarios que ayudarán a medir el impacto de la Política y llevar un seguimiento de las acciones y programas de inclusión financiera, conforme a las metas definidas.<sup>25</sup>

La Política Nacional de Inclusión Financiera, aprobada en junio de 2016, tiene seis ejes, con los cuales se permitirá lograr que todos los mexicanos accedan al sistema financiero y gocen de los beneficios de éste. Los seis ejes son los siguientes:

**Eje 1:** desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero de toda la población. Su objetivo es “contribuir a que toda la población, incluyendo niños, jóvenes y adultos, tenga los conocimientos necesarios para hacer uso eficiente y responsable de los productos y servicios financieros, a través de programas de educación financiera, en coordinación con autoridades del sector educativo y el Comité de Educación Financiera.

**Eje 2:** uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera. Tiene por objetivo aprovechar las innovaciones tecnológicas para ampliar el uso de los productos y servicios financieros dentro de un marco regulatorio que brinde seguridad a todos los participantes del sistema financiero.

**Eje 3:** desarrollo de la infraestructura financiera en zonas desatendidas. Busca fomentar el desarrollo de la infraestructura y la oferta de servicios financieros para cerrar la brecha en zonas desatendidas, principalmente en el sur, el sureste y las zonas rurales del país. Con ello, se contemplan acciones que fomenten la competencia y el desarrollo de todo tipo de intermediarios financieros.

**Eje 4:** mayor oferta y uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida. Su objetivo es incrementar el acceso y promover el uso de servicios financieros formales por parte de grupos sub-atendidos o excluidos por el sistema financiero formal, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa a mujeres, jóvenes, población de bajos recursos, mexicanos residentes en el exterior y, micro y pequeñas empresas, mediante el diseño de productos y servicios adecuados a sus necesidades.

**Eje 5:** mayor confianza en el sistema financiero formal a través de mecanismos de protección al consumidor. Su objetivo es fortalecer y difundir, de manera coordinada, los mecanismos de protección para desarrollar la confianza por parte de la población en los oferentes de servicios financieros y demás participantes del sistema financiero mexicano.

**Eje 6:** generación de datos y mediciones para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera. Su objetivo es generar datos y mediciones para evaluar esfuerzos e identificar áreas de oportunidad que contribuyan al diseño de programas de inclusión financiera.<sup>26</sup>

<sup>23</sup> CONAIF, *op. cit.*, pág. 28.

<sup>24</sup> *Ibidem.*

<sup>25</sup> *Ibidem.*

<sup>26</sup> Cfr. CONAIF, *op. cit.*, pág. 29-31.

Como se ha señalado previamente, es importante recalcar que el elemento 6.3 del Eje 6, indica el “Levantamiento cada tres años de la *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera* [...] para poder medir los avances y el impacto de las acciones y esfuerzo de inclusión financiera”<sup>27</sup>

Para asegurar la adecuada implementación de la PNIF, se creó una estructura de coordinación entre los actores que intervienen en ella. El primer grupo de la estructura es el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), creado el 3 de octubre de 2011, al cual se le encomienda la consulta, asesoría y coordinación para proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera. El segundo grupo es el Comité de Coordinación, conformado por representantes de alto nivel del sector público, privado y académico, el cual apoyará al CONAIF con el propósito de promover la calidad en la implementación de las acciones y programas. El tercer grupo es el Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera, el cual se encarga de la implementación y ejecución de la PNIF, con actividades como definir el plan de trabajo, fijar y controlar los indicadores de inclusión financiera, establecer sesiones de trabajo, entre otras.<sup>28</sup>

Los indicadores de evaluación de la Política Pública Nacional de Inclusión Financiera, cuya fuente es la ENIF, son cinco y trianuales; buscan emitir juicios sobre la efectividad, relevancia, eficiencia, impacto y sustentabilidad de los que se ha implementado. Estos indicadores se señalan en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Indicadores de evaluación de la Política Pública Nacional de Inclusión Financiera	
Indicador	Descripción
Porcentaje de adultos que utilizó algún punto de acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de cálculo: (Número de adultos que acudió a una sucursal bancaria, cajero automático o corresponsal bancario / Número de adultos totales) x 100.</li> <li>• Definición: se refiere al número de adultos que reportó haber utilizado una sucursal bancaria, cajero automático o corresponsal bancario con respecto al número de adultos totales del país.</li> <li>• Dimensión: acceso.</li> <li>• Unidad de medida: porcentaje.</li> <li>• Frecuencia: trianual.</li> <li>• Fuente de información: ENIF (2012, 2015 y 2018).</li> </ul>
Porcentaje de adultos que cuentan con al menos un servicio formal financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de cálculo: (Número de adultos con al menos un servicio financiero formal/ Número de adultos totales) / 100.</li> <li>• Definición: se refiere al número de adultos que reportó contar con una cuenta de ahorro, nómina o inversión, crédito, préstamo o tarjeta de crédito, seguro (de vida, auto, casa, gastos médicos, educación, contra accidentes, plan privado para el retiro) o cuenta de ahorro para el retiro con respecto al número de adultos totales.</li> <li>• Dimensión: uso.</li> <li>• Unidad de medida: porcentaje.</li> <li>• Frecuencia: trianual.</li> <li>• Fuente de información: ENIF (2012, 2015 y 2018).</li> </ul>
Porcentaje de adultos que poseen una cuenta de ahorro de depósito o ahorro informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de cálculo: (Número de adultos con una cuenta de captación / Número de adultos totales) x 100.</li> <li>• Definición: se refiere al número de adultos que reportó contar con una cuenta o tarjeta de nómina, ahorro, pensión o donde reciben apoyos de gobierno en algún banco o institución financiera con respecto al número de adultos totales.</li> <li>• Dimensión: uso.</li> <li>• Unidad de medida: porcentaje.</li> <li>• Frecuencia: trianual.</li> <li>• Fuente de información: ENIF (2012, 2015 y 2018).</li> </ul>

(Continúa)

<sup>27</sup> *Ibid.*, pág. 31.

<sup>28</sup> *Cfr. Ibid.*, pág. 32-34.

## Cuadro 1. Indicadores de evaluación de la Política Pública Nacional de Inclusión Financiera

Indicador	Descripción
Porcentaje de adultos que conoce la existencia de la instancia nacional de protección financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de cálculo: (número de adultos que conoce la Condusef / Número de adultos totales) x 100.</li> <li>• Definición: se refiere al número de adultos que respondió que acudiría a la Condusef si tuviese un problema con un crédito o un cargo indebido en una tarjeta de crédito.</li> <li>• Dimensión: protección al consumidor.</li> <li>• Unidad de medida: porcentaje.</li> <li>• Frecuencia: trianual.</li> <li>• Fuente de información: ENIF (2012, 2015 y 2018).</li> </ul>
Porcentaje de adultos que conoce la existencia del seguro de depósitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de cálculo: (Número de adultos que conoce el seguro de depósitos / Número de adultos totales) x 100.</li> <li>• Definición: se refiere al número de adultos que respondió saber que sus ahorros están protegidos ante el cierre o quiebra de una institución financiera.</li> <li>• Dimensión: educación financiera.</li> <li>• Unidad de medida: porcentaje.</li> <li>• Frecuencia: trianual.</li> <li>• Fuente de información: ENIF (2012, 2015 y 2018).</li> </ul>

Fuente: Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), págs. 35, 37-39.

Por otro lado, los indicadores de seguimiento de la Política, los cuales tienen otras fuentes de información, son once y se generan anualmente:<sup>29</sup>

- Número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos (Dimensión: Acceso)
- Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso (Dimensión: Acceso)
- Porcentaje de adultos que vive en municipios con al menos un punto de acceso (Dimensión: Acceso)
- Número de contratos de banca móvil (banca por celular) por cada 10 mil adultos (Dimensión: Uso)
- Número de cuentas de captación por cada 10 mil adultos (Dimensión: Uso)
- Número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos (Dimensión: Uso)
- Porcentaje de Mipymes con crédito (Dimensión: Uso)
- Prima per cápita de mercado total (pesos) (Dimensión: Uso)
- Número de cuentas únicas y personales administradas por las Afores por cada 10 mil adultos (Dimensión: Uso)
- Número de acciones de atención de la Condusef por cada 10 mil adultos (Dimensión: Protección al consumidor)
- Tiempo de respuesta ante una reclamación (días) (Dimensión: Protección al consumidor)

### 3.3 Estrategia Nacional de Educación Financiera

La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) es “una herramienta de política pública diseñada por el Comité de Educación Financiera (CEF) con el objetivo de guiar los esfuerzos del país para fomentar el bienestar financiero de la población a través de un enfoque multidisciplinario y de colaboración entre distintas instituciones gubernamentales, el sector privado, organizaciones no gubernamentales e instituciones y organismos internacionales.”<sup>30</sup>

La ENEF fue publicada en septiembre de 2017 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y tiene por visión “Lograr que todos los mexicanos, independientemente de su contexto cuenten con las herramientas necesarias para lograr un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales y las de su negocio, a partir del conocimiento de los beneficios y riesgos de los distintos productos y servicios financieros existentes en el mercado.”<sup>31</sup>

<sup>29</sup> También se pueden generar trianualmente. Para mayor información de los indicadores de evaluación y seguimiento, remitirse a CONAIF, *op. cit.*, pág. 35, 39-44.

<sup>30</sup> Comité de Educación Financiera (CEF), *Estrategia Nacional de Educación Financiera*, pág. 26.

<sup>31</sup> *Ibidem*.

Así, el concepto principal en torno a la cual gira la ENEF es Educación Financiera, la cual se define como “el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y de su negocio.”<sup>32</sup>

Ante ello, se reconoce que es necesario que la población planee y administre sus finanzas a diferentes plazos, que conozca cada producto y servicio financiero evaluando sus necesidades en cada etapa de su vida, así como que los evalúe y compare para que pueda tomar decisiones de manera eficiente.

Por ello, la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) comprende tres dimensiones para fomentar la creación y desarrollo de capacidades financieras:<sup>33</sup>

- 1) Conocimientos financieros. Acciones que promuevan el entendimiento, aprendizaje y correcta implementación de los conceptos financieros, orientadas a lograr que la población conozca la existencia y atributos de los distintos productos y servicios financieros disponibles en el mercado y entienda los beneficios, obligaciones y riesgos asociados a los mismos.
- 2) Comportamientos y actitudes financieras. Políticas y acciones que incentiven y promuevan la generación de buenos hábitos financieros en la población y el sano aprovechamiento de las ventajas del sistema financiero de manera que se genere una cultura de planeación financiera y de prevención de riesgos.
- 3) Relación con el sistema financiero y las instituciones. Esfuerzos para construir una sana relación del usuario con las instituciones financieras cimentada en la confianza de la población en los mecanismos de protección al consumidor de servicios financieros otorgados por el marco institucional vigente.

El 9 de enero de 2014, con la promulgación de la Reforma Financiera, el Comité de Educación Financiera (CEF) se elevó a rango de Ley, incluyéndolo en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras (LRAF). El artículo 188 de la LRAF, establece que: “El Comité de Educación Financiera será la instancia de coordinación de los esfuerzos, acciones y programas en materia de educación financiera de los integrantes que lo conforman, con el fin de alcanzar una Estrategia Nacional de Educación Financiera, evitando la duplicidad de esfuerzos y propiciando la maximación de los recursos.”<sup>34</sup>

Además, en el mismo artículo 189 de la LRAF se estableció que entre las funciones del CEF, se encuentra el de definir las prioridades de la política de educación financiera y el preparar la Estrategia Nacional de Educación Financiera.<sup>35</sup>

Uno de los ejes principales que la Estrategia Nacional de Educación Financiera plantea, es la introducción de contenidos de educación financiera en el currículo obligatorio de la educación básica. Además, derivado de la Reforma Financiera, se estableció la obligación de coordinar esfuerzos de inclusión y educación financiera, es decir, el CONAIF será el encargado de la coordinación en materia de inclusión financiera, y la PNIF junto con el CEF acordarán las acciones y esfuerzos en materia de educación financiera.

La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) fue desarrollada tomando en cuenta las mejores prácticas en torno al diseño e implementación de una estrategia nacional de educación financiera, recomendadas por la Red Internacional para la Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Los estándares fijados son producto de una revisión exhaustiva de los elementos principales y resultados de las Estrategias implementadas en más de 59 países, tanto en economías avanzadas como en emergentes.<sup>36</sup>

De acuerdo con dichos estándares, existen cuatro elementos fundamentales para que una estrategia de educación financiera sea efectiva:

<sup>32</sup> CEF, *op. cit.*, pág. 4.

<sup>33</sup> *Ibid.*, pág. 4.

<sup>34</sup> *Ibid.*, pág. 7.

<sup>35</sup> *Ibidem.*

<sup>36</sup> CEF, *op. cit.*, pág. 8.

- 1) El desarrollo de un diagnóstico sobre el estado actual de la educación financiera en el país y las barreras a las que se enfrenta;
- 2) el establecimiento de arreglos institucionales para llevar a cabo la creación e implementación de la estrategia;
- 3) la definición de metas y de indicadores para la evaluación de la estrategia nacional; y
- 4) un marco de acciones para garantizar que la provisión de educación financiera se realice de forma efectiva e innovadora en la población.<sup>37</sup>

Con relación al punto 1, es importante indicar que la realización de un diagnóstico veraz y oportuno de la situación de las capacidades financieras de la sociedad –tomando en cuenta conocimientos, actitudes y comportamientos–, permite diseñar acciones adecuadas a favor del fomento de la educación financiera. En general, una de las principales barreras a enfrentar para elaborar dicho diagnóstico es la falta de datos públicos; empero, México es uno de los países que tienen datos oficiales específicos que permiten evaluar las capacidades financieras de la población. Aunado a esto, cada tres años se realiza la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, la cual contiene preguntas destinadas a la medición de capacidades y hábitos financieros, relacionados directamente con la educación financiera.<sup>38</sup>

Dentro de su elemento número 3, se indica que se toman prácticas recomendadas por la OCDE sobre contar con evidencia cuantitativa para establecer métricas relevantes y que permita evaluar los resultados de líneas de acción de manera objetiva, así como establecer periodos de evaluación de mediano o largo plazo acorde con los objetivos establecidos en la estrategia.

Respecto a dichas recomendaciones, la ENEF incluye “un marco de medición y evaluación que contempla herramientas cualitativas y cuantitativas tales como encuestas, indicadores de educación financiera y evidencia sobre el impacto de programas concretos.”<sup>39</sup> Además, se consideran más de veinte indicadores diferenciados para cada línea de acción, así como acciones para mejorar y homologar los indicadores existentes, y para generar nuevas mediciones que permitan una evaluación apegada a las mejores prácticas internacionales.

Cabe destacar que, de acuerdo con la visión del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) y del Comité de Educación Financiera (CEF), la inclusión y la educación financiera son dos conceptos que se entrelazan, pues por ejemplo, la adquisición de mayores capacidades financieras contribuye a profundizar la inclusión financiera, ya que mientras la población comprenda mejor el uso y beneficios de los productos y servicios financieros, los esfuerzos de la inclusión financiera serán más fructíferos. Además, con el acceso efectivo a los productos financieros, producto de las políticas públicas, crea mayor confianza en las instituciones financieras y a su vez, la población que se encuentre excluida o desatendida generará mejores hábitos financieros.<sup>40</sup>

## **Panorama de la situación de educación financiera en México de acuerdo con la ENEF**

De acuerdo con el análisis que realizó el Comité de Educación Financiera (CEF), se identificó que en México aún hay rezagos y barreras para alcanzar la visión de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, en especial en referencia a la construcción de capacidades financieras necesarias para que la población haga buen uso del sistema financiero. Es decir, de acuerdo con un ejercicio de medición estandarizada y de comparación de las capacidades financieras de los adultos, realizado por la OCDE/INFE, México aparece en el número 13 de 17 participantes, teniendo una calificación menor a la del promedio de los países del G20 considerados en la medición, ubicándose por debajo de economías similares como Turquía.<sup>41</sup>

Este dato resulta de relevancia para el CEF, pues a pesar de los avances e incremento en el uso de productos y servicios financieros, así como del mayor alcance de las instituciones financieras privadas hacia sectores sub-atendidos y aunado a una mayor demanda de la población, contrastan dichos fenómenos con la baja adquisición de

<sup>37</sup> *Ibidem.*

<sup>38</sup> *Ibidem.*

<sup>39</sup> *Ibid.*, pág. 10.

<sup>40</sup> CEF, *op. cit.*, pág. 5.

<sup>41</sup> *Ibid.*, pág. 13

capacidades financieras de dichos sectores de la población, por lo cual se resalta la importancia de formar capacidades financieras.<sup>42</sup>

Algunas de las barreras que se detectan en México, son las siguientes:

- **Educación financiera de niños y jóvenes.** Carencia de herramientas con representatividad nacional que mida las capacidades financieras de la población más joven. A pesar de contar con la prueba PISA<sup>43</sup> para medir esta característica, México no ha participado en ella.
- **Educación financiera de adultos.** En esta área se detectaron varias deficiencias. En primer lugar, de acuerdo con la Encuesta de la OCDE/INFE levantada por el banco de México en 2017, el 92% de los mexicanos comprenden los conceptos de interés simple e inflación; empero, sólo el 12% identificó el saldo de una inversión incluyendo principal e intereses, y sólo el 3% respondió correctamente qué es el interés compuesto. Con estos resultados, México se ubica por debajo del promedio de los demás países del G20 que participaron en la medición. Así, el desconocimiento de los conceptos anteriores, provoca que las decisiones que toma la población no sean congruentes con los objetivos que se buscan respecto al bienestar financiero.<sup>44</sup>

Otra situación que enfatiza la OCDE/INFE son las **actitudes financieras**, siendo estas las que influyen en las decisiones financieras que se toman al final. Sobre ellas, se detectó que en México hay rezagos, puesto que el 36% de la población adulta “prefiere no vivir al día y se preocupa por el mañana”; 48% considera que “prefiere ahorrar para el futuro en vez de gastar hoy” y sólo el 32% considera que “el dinero no está para gastarse”. Para este indicador, México obtuvo el lugar 13 de 17, con calificación igual al promedio de los países del G20, pero por debajo de economías similares como Brasil y Turquía. Por lo anterior, la ENEF busca acciones para atender situaciones que de no tratarse, se derivarían en sobreendeudamiento y vulnerabilidad financiera de los hogares.<sup>45</sup>

En relación a los comportamientos financieros, en el ejercicio de medición de capacidades de la OCDE, se incluyeron preguntas sobre hábitos financieros positivos y relacionados con el bienestar financiero a largo plazo, tales como realizar un presupuesto, tener metas financieras a largo plazo, comparación de precios antes de adquirir productos y servicios, afrontar emergencias sin endeudarse, entre otros. En este índice de comportamientos financieros, México se ubica en el lugar 13 de 17 economías participantes, con una calificación debajo del promedio de los países de la OCDE y de economías emergentes como Rusia e India.

Dicho resultado es producto de carencias en aspectos como: 54% de los adultos no realizan un presupuesto de gastos e ingresos; 55% sus gastos superaron sus ingresos y 28% se endeudó para solventar la situación. Aunado a ello, de acuerdo con la ENIF 2015, 29% de los adultos encuestados no compararon sus productos financieros antes de contratarlos; del total de adultos que tienen productos formales de ahorro, el 43% ahorró durante el último año y de ellos, más del 41% lo utilizó o utilizará en gastos corrientes (fiestas, XV años, vacaciones, etc.). Otro comportamiento que presenta carencias en México, es el ahorro para el retiro; el 41% de la población adulta tiene cuenta de ahorro para el retiro y de esta, el 80% sabe en qué Afore está; de éstos que saben dónde están registrados, solo el 4.2% hizo aportaciones voluntarias para aumentar su retiro.<sup>46</sup>

Cabe destacar que dentro de las líneas de acción que se plantean en la ENEF, destaca especialmente la 6 *Generar datos, información y mediciones para evaluar y en su caso, modificar y mejorar, los esfuerzos de educación financiera*, en la cual se enumera:

6.1 Establecer criterios para la generación de cifras oficiales en materia de educación financiera, de acuerdo a los estándares y las mejores prácticas internacionales.

6.2 Incorporar en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), los comportamientos y capacidades financieras de la población, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.

<sup>42</sup> *Ibidem*.

<sup>43</sup> PISA son las siglas en inglés de Programme for International Student Assessment.

<sup>44</sup> Cfr. *Ibid.*, pág. 14-15.

<sup>45</sup> Cfr. *Ibid.*, pág. 18-19.

<sup>46</sup> CEF, *op. cit.*, pág. 20.

6.2.1 Acercarse a la academia y a otros usuarios especializados en materia de información de educación financiera para obtener datos veraces y oportunos de la encuesta que permita impulsar la investigación y el desarrollo de la educación financiera en México.<sup>47</sup>

De acuerdo con la calendarización propuesta para la implementación de la ENEF, la incorporación de los comportamientos y capacidades financieras de la población de la ENIF, se contempla que se realice en el máximo de 2 años, teniendo en cuenta que la ENEF se divulgó en el año 2017.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, pág. 31.

<sup>48</sup> *Ibid.*, pág. 41.

## 4. Bases metodológicas de la ENIF 2018

---

### 4.1 Objetivos

#### Objetivo general

Generar información estadística e indicadores oficiales a nivel nacional y regional que permitan a las autoridades financieras hacer diagnósticos, diseñar políticas públicas y establecer metas en materia de inclusión y educación financiera.

#### Objetivos específicos

- 1) Generar información a nivel nacional y regional, por tamaño de localidad y por sexo con respecto al acceso y uso de servicios financieros, entre los que destaca el porcentaje de la población con al menos un servicio financiero formal.
- 2) Generar datos sobre el nivel de conocimiento de la población sobre temas financieros, tales como la inflación, el interés simple y compuesto, la portabilidad de nómina, el seguro de depósitos, entre otros.
- 3) Identificar las necesidades de la población respecto del acceso y uso de los servicios financieros en los ámbitos nacional, regional, urbano y rural y por sexo.
- 4) Proveer información respecto a la frecuencia y comportamiento de uso referentes a los productos de ahorro, crédito, seguro, ahorro para el retiro, y sus canales de distribución.
- 5) Conocer las características sociodemográficas básicas (sexo, edad, nivel de escolaridad, condición de actividad, entre otras) de los usuarios de los productos y servicios financieros, así como aquellos que no son usuarios y quienes fueron usuarios pero ya no lo son.
- 6) Identificar las principales razones para no adquirir un producto o servicio financiero formal, así como su baja utilización para aquellos que si lo tienen.
- 7) Conocer la incidencia de ciertos comportamientos financieros de la población adulta, tales como: llevar un registro de los gastos, elaborar un presupuesto, ahorrar, manejar adecuadamente un crédito, comparar productos antes de adquirirlos, realizar aportaciones voluntarias a las Afores, utilizar medios de pago diferentes al efectivo, entre otros.
- 8) Medir la incidencia de ciertos fenómenos como la clonación, el robo de identidad, la participación en esquemas fraudulentos, así como conocer las instituciones a las que han recurrido para levantar sus quejas o reclamos, y el tiempo de resolución de éstas.
- 9) Contar con información para identificar la existencia de brechas de género con respecto a la toma de decisiones financieras sobre el dinero y los activos.

### 4.2 Principales características metodológicas

- **Población objetivo.** Población de 18 a 70 años.
- **Unidad de observación.** La vivienda seleccionada, los hogares y las personas de 18 a 70 años.
- **Tamaño de muestra.** Consta de 14 500 viviendas.
- **Cobertura geográfica.** Nacional, corte urbano rural y seis zonas geográficas.
- **Periodo de levantamiento.** Del 30 de abril al 22 de junio 2018.
- **Método de recolección.** Entrevista directa (cara a cara) con un dispositivo electrónico o cuestionario en papel.
- **Instrumento de captación.** Dispositivo electrónico o cuestionario en papel.
- **Informante adecuado.** Persona residente de la vivienda e integrante del hogar de 15 años o más; y para las secciones de la temática financiera un informante de 18 a 70 años elegido aleatoriamente.



### 4.3 Conceptos básicos

- **Inclusión financiera.** Es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.
- **Educación financiera.** Acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades, conocimientos y actitudes, que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales o familiares, de tal manera que comprenda los riesgos, beneficios, derechos y obligaciones que adquiere al contratar un producto o servicio financiero.
- **Capacidades financieras.** Se refiere a la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, tales como, realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de las personas sobre la forma como administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.
- **Comportamientos y actitudes financieras.** Postura que toma la persona en el momento actual respecto al uso del dinero, ya sea privilegiando gastarlo en el presente o bien, ahorrarlo para prevenir el futuro, lo cual refleja sus hábitos financieros y su cultura sobre la planeación financiera y la prevención de riesgos.
- **Ahorro.** Es separar una parte del ingreso o del dinero que se recibe para utilizarlo en el futuro.
- **Cuenta de ahorro.** Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.
- **Crédito.** Es un acto a través del cual una persona o institución financiera (acreedor) confía dinero a otra (llamada deudor) por un periodo determinado y una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero lo devuelve al acreedor agregando un pago adicional llamado interés.
- **Seguro.** Es un contrato (póliza) por medio del cual una persona (asegurado) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago o prima.
- **Afore.** Son instituciones financieras que administran las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.

## 5. Cuestionario

---

A mediados de año de 2017, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores externó al INEGI su interés en el levantamiento de la ENIF 2018 y le envió una propuesta de cuestionario, que incorporaba sus nuevas necesidades de información; dicha propuesta tomó como base principal el usado en 2015.

Cabe hacer notar que en relación 2015, el cuestionario de la ENIF 2018 sufrió varios cambios. Dentro de estos ajustes, se encuentra la eliminación de algunas preguntas sobre educación para el ahorro y banca por internet. No fue fácil decidir, pero había que lograr un equilibrio entre lo extenso que estaba el cuestionario y la inclusión de nuevas preguntas. De manera especial, se optó por quitar aquellas cuyos indicadores no cambian mucho en periodos cortos y dejar las nuevas que eran relevantes para completar el diagnóstico de la inclusión financiera del país, de las cuales no se tenía información y estaban relacionadas con actitudes y capacidades financieras.

Respecto a educación para el ahorro, se prescindió de tres preguntas que captaban si en la infancia del informante, alguien le había enseñado a ahorrar y de ser así, quién y de qué manera. La razón de no incluirlas en ENIF 2018 se debe a que la enseñanza del ahorro, ya está caracterizado en un amplio rango generacional, por lo cual, se valoró como estable.

Si bien la educación financiera es un punto clave y complementario de la inclusión financiera, se consideró que para futuros levantamientos de la ENIF se puede retomar dicho elemento de la educación financiera, ya que con la introducción de materias obligatorias en la educación básica y media superior, en algunos años, se espera captar el impacto de dichas medidas en las nuevas generaciones.

Por otro lado, en lo referente a la banca por internet, y de acuerdo a las necesidades de información de la CNBV, se optó por dar prioridad a la banca por celular, debido al avance tecnológico de los servicios financieros digitales a través de teléfonos celulares, por lo cual, se considera como un mercado potencial y un medio auxiliar para conseguir una mayor inclusión financiera de la población mexicana.

Como se agregaron nuevas preguntas y se quitaron otras, ambas instituciones vieron la necesidad de hacer una prueba de campo con el fin de probar y evaluar su funcionamiento. Antes de hacerla, se realizaron diversas video conferencias entre personal de INEGI y funcionarios de la CNBV para afinar y acordar los últimos ajustes de diseño al instrumento de captación.

Del 22 al 28 de noviembre de 2017 se llevó a cabo la prueba piloto en dos estados del país, Jalisco y Sonora. En ella se identificaron las bondades y los problemas del diseño, lo cual permitió realizar los ajustes necesarios para el levantamiento definitivo.

El cuestionario aplicado en la ENIF 2018 consta de 132 preguntas, las cuales se estructuraron en 13 secciones:

- 1) Residentes y hogares en la vivienda
- 2) Características Sociodemográficas de los integrantes del hogar
- 3) Características sociodemográficas de la persona elegida
- 4) Administración de gastos y comportamiento financiero
- 5) Ahorro informal y formal
- 6) Crédito informal y formal
- 7) Pagos
- 8) Seguros
- 9) Cuenta de ahorro para el retiro
- 10) Uso de canales financieros
- 11) Protección de usuarios de servicios financieros
- 12) Capacidades financieras
- 13) Propiedad de activos

Las primeras dos secciones las responde un informante adecuado, es decir, una persona residente de la vivienda e integrante del hogar de 15 años o más. Las secciones medulares están comprendidas de la tres a la trece, corresponden a la entrevista individual y las responde un informante elegido aleatoriamente; la población objetivo de la ENIF es la de 18 a 70 años.

Para el levantamiento se diseñó un cuestionario electrónico y sólo cuando no fue posible utilizar éste, se usó el cuestionario en papel.

El contenido temático de cada sección se describe a continuación:

**La Sección 1. Residentes y hogares en la vivienda** capta el número de residentes y los hogares que se identifican al interior de la vivienda. Para cada hogar se realizó una entrevista.

**La Sección 2. Características sociodemográficas de los integrantes** se centra en la captación de los datos básicos de todas las personas que forman el hogar. En el caso del cuestionario en papel, esta sección contiene una pregunta para elegir a la persona a la que se aplicará la entrevista individual; para el cuestionario electrónico, la selección se realiza de manera aleatoria.

**La Sección 3. Características de la persona elegida** recaba datos específicos del informante elegido, que permiten obtener su perfil sociodemográfico (estado conyugal, relación con el jefe del hogar, número de dependientes económicos, nivel de escolaridad, tenencia de celular); cuando las personas trabajan, se recogen algunas características de su empleo como ingresos, posición en la ocupación, derechohabiencia, entre otras.

**La Sección 4. Administración de gastos y comportamiento financiero**, averigua acerca de la organización de los gastos personales e incluye algunas preguntas que dan un indicio de la educación financiera del informante: cursos tomados sobre la temática (por ejemplo, ahorro y uso del crédito), compras no planeadas, significado de inflación, riesgo y diversificación. También inquiriere sobre qué hace la persona para solventar un gasto derivado de una emergencia económica equivalente a un mes de sueldo (o de lo que recibe en ese periodo, en caso de que no trabaje); o qué ha hecho en el último año, cuando en alguno de los meses no pudo cubrir sus gastos. Asimismo, incluye algunos reactivos que se centran en el comportamiento financiero (considerar si pueden pagar algo antes de comprarlo, o que privilegien el consumo presente sobre el de ahorro para el futuro).

**La Sección 5. Ahorro informal y formal**, indaga sobre los mecanismos que usan las personas para guardar su dinero informalmente (cajas de ahorro, tandas, etc.) y para que lo usaron o piensan destinarlo. En el caso del ahorro formal —los que otorgan instituciones financieras bancarias o no bancarias— las preguntas permiten identificar tres sub universos: usuarios, ex usuarios y nunca usuarios. Para las tres categorías se investiga si tienen conocimiento de las cuentas básicas, seguro de depósito y nombre de la institución que protege los ahorros; para las dos últimas, capta las razones por las que no tienen o dejaron de tener alguna cuenta bancaria.

En el caso de los usuarios, es decir, que son poseedores de algún tipo de cuenta, se interroga sobre la tenencia de siete diferentes productos financieros, el número que tienen de cada tipo y si están asociados a una tarjeta de débito; si antes de contratar el último producto adquirido lo compararon con otros que ofrece el mercado (educación financiera), Pregunta si ahorraron en el último año y, en caso de hacerlo, el destino que le dieron a ese dinero. Asimismo, si poseen una cuenta de nómina, se investiga su conocimiento sobre portabilidad de la misma y, en el caso de los tienen tarjeta de débito, la frecuencia de uso o las razones por las que no la utilizan. También hay una batería de preguntas que investiga por el uso de banca por celular (frecuencia mensual con que la utilizan, tipo de transacciones realizadas, etc.) o bien, las razones para no tener este servicio; para las personas que lo contrataron y no lo acostumbran, se indaga por qué a pesar de contar con él, no lo usan.

**La Sección 6. Crédito informal y formal**, averigua sobre los mecanismos informales de crédito que usan las personas (a amigos, casas de empeño, cajas de ahorro) y a qué destinan ese préstamo. Si el crédito es formal, al igual que en ahorro, se identifica tres sub universos: usuarios, ex usuarios y nunca usuarios; para los dos últimos, interroga sobre las barreras por las que dejaron de tener o no poseen un crédito con alguna institución financiera. En el caso de los usuarios de crédito formal, se capta información sobre el tipo de productos que tienen (tarjeta de crédito bancaria, crédito hipotecario, de nómina, etc.), número de productos que tienen de cada tipo; si han tenido atraso en los pagos del último año; y si compararon el último crédito adquirido antes de contratarlo. Para aquellos que poseen tarjeta de crédito, se capta frecuencia de uso y comportamiento de pagos o bien, las razones para no utilizar su tarjeta. Para los que tienen vigente un crédito de nómina o personal, se obtiene en qué lo ocuparon.

A todos los informantes (usuarios, ex usuarios y nunca usuarios), se les pregunta si les han rechazado algún crédito y, si es el caso, las razones de la negativa.

**La Sección 7. Pagos** indaga sobre las diversas formas de pago a que recurren las personas ante compras de diferente valor o pago de servicios (pago de renta, impuestos, transporte, servicios de agua luz, etc.). Las formas de pago que se captan son efectivo, tarjeta de débito o crédito, transferencias, cheques, entre otras.

**La Sección 8. Seguros**, también incluye preguntas que identifican a usuarios, ex usuarios y nunca usuarios de seguros. Para los usuarios, se capta el tipo de seguro que tienen (de vida, gastos médicos, de casa, etc.), y algunas preguntas que dan una idea de su educación financiera: si lo compraron directamente, si conocen el costo y cobertura del seguro. Para los que lo adquirieron directamente, interroga si el último seguro que adquirieron lo compararon con otros disponibles en el mercado, así como si lo contrataron con una aseguradora o con un banco, entre otros. Para los nunca usuarios y ex usuarios, también indaga las razones por las que no tienen o dejaron de tener un seguro, respectivamente.

**La Sección 9. Cuenta de ahorro para el retiro** capta información sobre la tenencia de Afore o, en caso contrario, las razones de no tenerla. Para los usuarios, se identifica el nombre de la administradora de Afore en que se encuentran registrados; si realizan aportaciones voluntarias y, cuando no, los motivos para no hacerlo; averigua si reciben los estados de cuenta, si están satisfechos con la atención que reciben o las razones para no estarlo. Asimismo, incluye una pregunta para conocer cómo piensa el informante, cubrir los gastos de su vejez.

**La Sección 10. Uso de canales financieros**, reúne información sobre sucursales, cajeros automáticos y corresponsales bancarios. De los dos primeros indaga si los usan, el tipo de operaciones realizadas, tiempo y gasto de traslado y, en el caso particular de las sucursales, el tiempo de espera y la percepción del servicio recibido en su última visita; para aquellos que no utilizan estos canales, investiga los motivos (barreras).

Con respecto a los corresponsales bancarios se capta frecuencia de uso, el tiempo y gasto de traslado, o bien las barreras por las que no los utilizan.

**La Sección 11. Protección de usuarios de servicios financieros**, incluye preguntas que interrogan sobre problemas que han tenido las personas sobre clonación de tarjetas, robo de identidad y fraude. También averigua las instancias a las que acudiría en caso de tener un problema con algún producto financiero. Si ha presentado alguna queja, pregunta ante qué autoridad lo hizo, así como el tiempo que tardaron en resolverle o si aún está pendiente su reclamo.

**La Sección 12. Capacidades financieras** recaba información sobre los conocimientos que tienen las personas respecto a conceptos básicos como inflación e interés simple y compuesto, lo cual ayuda a medir el nivel de educación financiera que tiene la población.

**La Sección 13. Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar**, capta si las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero del hogar, se deciden de manera colectiva o individual. Se indaga si la persona entrevistada es propietaria de activos como vivienda, autos o terrenos; si es el caso, se pregunta cómo los adquirió y si al decidir sobre el destino de los mismos, tendría que pedir permiso a alguien o lo decidiría sola.

## 6. Validación

---

La validación se refiere al conjunto de actividades que permiten verificar en la información captada, que los datos cumplan con los requisitos de congruencia lógica y aritmética, completez e integridad, a fin de aplicar a los que no los cumplen, una solución bajo criterios conceptuales específicos que aseguren la eliminación de inconsistencias, sin afectar los datos válidos originales.

Este proceso se hizo en dos etapas, la validación primaria y secundaria; la primera se realiza en campo y cada uno de los estados; la siguiente, se lleva a cabo en oficinas centrales.

La validación primaria, se realiza cuando se está recabando la información con el informante. Como parte de la programación se contempla que el cuestionario electrónico mande alertas mediante ventanas emergentes indicando que no se están cumpliendo las instrucciones (omisión, valores que rebasan los rangos establecidos, entre otras), lo cual permite al entrevistador corregir el error o verificar con el informante la respuesta, que puede ser correcta. Las instrucciones de filtros —que en el caso de cuestionario en papel el entrevistador tiene que verificar el cumplimiento de ciertas condiciones contra lo registrado en alguna(s) pregunta(s)— también vienen integradas; lo mismo sucede con los pases.

Cabe hacer notar que la validación primaria, aparte de atender estos aspectos básicos de la información, también permite controlar la cobertura en el sentido de que se haya ido a la vivienda correcta o bien, se evite su duplicación u omisión, sea porque la misma vivienda la levantaron dos entrevistadores o esté faltando.

Por ello, la validación de la referenciación geográfica (portada) forma parte de esta etapa y sólo considera a las viviendas con entrevista completa (código 01). También verifica que exista la debida congruencia entre los hogares declarados y el total de residentes de la vivienda. Cualquier inconsistencia en este sentido debe resolverse; incluso, puede ameritar el retorno a campo.

Es importante indicar que cuando la entrevista se realiza en papel, se verifica que la persona que respondió la entrevista individual, cumpla con los criterios de elegibilidad establecidos para la encuesta (que tenga de 18 a 70 años y que sea la del cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista); cuando se usa cuestionario electrónico, no hay necesidad de corroborar esto porque la selección del informante elegido, se hace de manera aleatoria.

La validación, en su segunda etapa, se lleva a cabo en oficinas centrales, verifica y corrige errores de congruencia entre variables lógicamente relacionadas; a diferencia de la validación primaria, que sólo verifica algunos aspectos básicos, esta etapa, más completa y detallada, soluciona problemas de incongruencia mucho más complejos. Cabe hacer notar que el tratamiento que se da a las inconsistencias encontradas, se diseña con antelación bajo criterios conceptuales específicos.

Así, de forma general se puede decir que la validación del cuestionario considera:

- **Valores fuera de rango.** Se cuida que los valores de la variable estén comprendidos en los rangos esperados de las variables.
- **Omisiones.** Se refiere a las situaciones en que una pregunta debe traer información y, por alguna causa, está en blanco. Dependiendo de la situación se les puede imputar “No especificado”, cuidando siempre que no se afecte la suficiencia estadística de la variable o bien, cuando se trata de una variable con pase, se valoran las respuestas de las diferentes alternativas de secuencia siguientes y, en función de ello, se da una solución.
- **Secuencia.** Verifica que se hayan aplicado de manera correcta los pases y los filtros del cuestionario, es decir, respetando el orden en que deben aplicarse las preguntas. Cuando existen preguntas para determinados cortes de edad, revisa que se hayan aplicado a la categoría o universo correcto.
- **Inconsistencias.** Se verifica la relación entre variables lógicamente relacionadas. Para ello, de manera previa se diseñan los tratamientos mediante los que se dará solución (acción correctiva) a las diferentes combinaciones de incongruencias que se presenten.

# Glosario

## Glosario

---

### A

**Actividad económica.** Conjunto de acciones que contribuyen a generar la oferta de bienes y servicios, sean o no de carácter legal, y que se dan en un marco de transacciones que suponen un consentimiento entre las partes.

Este concepto incluye las actividades para autoconsumo relacionadas con la agricultura, ganadería.

**Actividad no económica.** Acción destinada a satisfacer necesidades personales o familiares para el funcionamiento de los habitantes de la vivienda, sin que signifique la obtención de algún pago ni la producción de bienes y servicios para el mercado.

**Activos.** Para fines de la encuesta son las propiedades que forman parte del patrimonio de la persona y que puede usar para generar beneficio económico.

Las propiedades que captó la Encuesta son: vivienda o departamento; automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto; u otro tipo de propiedad.

**Administradora de Afore.** Véase Afore.

**Afore (Administradoras de Fondos para el Retiro).** Son instituciones financieras que administran las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.

**Ahorro.** Es separar una parte del ingreso o del dinero que se recibe para utilizarlo en el futuro.

El ahorro se puede lograr al guardar una parte del ingreso o al gastar menos. Existen dos formas de ahorro: formal e informal.

**Ahorro formal.** Dinero que se guarda en alguna institución financiera (bancaria o no bancaria), mediante ciertos productos como las cuentas de ahorro, cuentas de inversión, entre otras; las cuales pueden o no, dar una ganancia o rendimiento dependiendo de las condiciones de apertura o características del producto, con la ventaja de proporcionar seguridad porque el dinero está protegido por el IPAB (Instituto de Protección al Ahorro Bancario) y ofrece mayor facilidad para obtener un crédito.

**Ahorro informal.** Cuando el dinero se almacena en la casa, con algún pariente o mediante mecanismos como las tandas, alcancías o instituciones no autorizadas.

Se puede disponer del dinero de forma inmediata, pero tiene el riesgo de ser robado, existe la tentación de gastarlo al tenerlo a la mano y hacer un uso indebido de él.

**Ahorro solidario.** Es un derecho de los trabajadores afiliados al ISSSTE, bajo la modalidad de cuentas individuales, con el que pueden incrementar los fondos para el retiro a través de aportaciones voluntarias, donde por cada peso aportado, la dependencia donde se trabaja contribuye 3.25 pesos a la cuenta AFORE.

Las aportaciones del ahorro solidario se invierten en la subcuenta de aportaciones voluntarias.

**Alguna vez usuarios (ex usuarios).** Personas de 18 a 70 años que han tenido algún producto financiero formal, pero en el momento de la entrevista no tienen ninguno.

Se identificaron:

- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de cuentas de ahorro
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de algún crédito
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de seguros

**Aportaciones voluntarias a la Afore.** Son los depósitos adicionales que los trabajadores pueden hacer para ahorrar y aumentar su pensión, lo que les permite maximizar el fondo de retiro.

Las aportaciones las pueden realizar de las siguientes maneras:

- Personalmente: Se realiza directamente en ventanilla (bancaria o en corresponsal bancario).
- A través de su patrón: Solicitando se le descuenta de nómina.
- Por internet: Algunas Afores brindan esta opción a sus clientes.

El trabajador puede retirar este ahorro, parcial o totalmente, cada 2 o 6 meses, dependiendo de cada Afore.

**Aseguradora.** Es la institución financiera que cubre los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución o empresa.

En México, las aseguradoras son reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

**Autonomía de la decisión sobre el activo.** Poder de libertad que tiene la persona para determinar por sí sola el destino o control del bien del que es propietaria ya sea para venderlo, rentarlo o prestarlo.

## B

**Banca por celular (Banca móvil).** Cuando se accesa a la banca electrónica mediante el uso de celular para realizar operaciones financieras independientemente de que el número de celular esté o no, ligado a la cuenta.

**Barreras a los productos y servicios financieros.** Conjunto de razones que obstaculizan el acceso y uso de los servicios y productos financieros.

**Barreras a los canales financieros.** Son obstáculos que impiden que la población pueda hacer uso o tener acceso a sucursales de instituciones financieras, cajeros automáticos y corresponsales bancarios.

## C

**Caja de ahorro informal.** Se refiere a las que se organizan entre compañeros del trabajo, vecinos o con un grupo de amigos sin ninguna regulación ni supervisión, donde todos los participantes guardan dinero por cierto tiempo y lo reciben al final del periodo (generalmente un año); los intereses que pagan los integrantes que piden prestado, se reparten al final del periodo entre los afiliados, por lo que reciben su dinero con ganancias.

**Cajeros automáticos.** Son máquinas conectadas a un banco o institución financiera en donde se pueden realizar diversas operaciones financieras cuya función más importante es la de proporcionar dinero en efectivo sin tener que ir a la sucursal de un banco o institución financiera.

En ellos se pueden efectuar operaciones como:

- Retiros de efectivo.
- Consulta de saldos.
- Compra de tiempo aire
- Depósitos
- Pagos de servicios (agua, luz, etc.).
- Pago de tarjetas de crédito o créditos bancarios
- Disposición de créditos.



**Canales financieros.** Para fines de la encuesta son las sucursales, cajeros automáticos y corresponsales bancarios, medios por los cuales la población puede tener acceso a los servicios financieros.

**Capacidades financieras.** Se refiere a la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, tales como, realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de las personas sobre la forma como administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.

**Casa de empeño.** Son instituciones o empresas que prestan un determinado monto de dinero a cambio de un bien o prenda dejado como garantía; generalmente los intereses que cobran son muy altos.

Al estar catalogadas como establecimientos comerciales, las regula la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y no la CNBV.

**CAT (Costo Anual Total).** Indicador que mide el costo total del financiamiento, ya que incorpora todos los costos y gastos inherentes del crédito, con el cual es posible comparar el costo financiero entre créditos.

El CAT considera la información de la tasa de interés, comisiones, primas (en el caso de seguros), además de otros elementos como la garantía exigida y la periodicidad o frecuencia. Este indicador informa y fomenta la competencia entre instituciones financieras.

**Celular común.** Aquel que sólo permite realizar o recibir llamadas y mensajes, que carece de aplicaciones.

**Celular inteligente.** Aquel que además de realizar o recibir llamadas y mensajes, se le pueden bajar aplicaciones.

**Clonación de tarjetas.** Delito que consiste en extraer la información contenida en la banda magnética de una tarjeta para copiarla y reproducirla ilícitamente en otra, con el fin de hacer uso de los fondos o del crédito disponible.

**Cobertura (del seguro).** Cantidad de dinero (suma asegurada) o servicios que se compromete a cubrir una compañía de seguros en caso de un siniestro, siempre y cuando se cumplan las condiciones acordadas en el contrato.

**Compra.** Acción de obtener o adquirir un producto o un servicio a cambio de un precio determinado.

**Compras no planeadas.** Adquisiciones que se realizan en el acto de forma no prevista.

**Comparación del último producto financiero adquirido.** Acción que forma parte de la educación financiera de las personas, que consiste en buscar y contrastar las características de los productos financieros que ofrecen diversas instituciones, para elegir aquel que se adapte mejor a los intereses y necesidades de cada persona.

La “Comparación del último producto financiero adquirido” se captó para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal)
- Créditos formales
- Seguros

**Comportamiento de pago a tarjeta de crédito.** Se refiere al pago mensual acostumbrado que realiza el tarjetahabiente por el adeudo de su tarjeta de crédito, en relación con el mínimo que le pide el banco o el requerido para no generar intereses.

Se clasifica:

- Menos del mínimo
- El pago mínimo
- Más del pago mínimo
- Lo requerido al corte para no pagar intereses o el total del adeudo

**Comportamiento financiero ante algunas decisiones y frecuencia.** Postura y costumbre que toma la persona respecto a considerar si puede pagar algo antes de comprarlo, hacer sus pagos a tiempo, ponerse metas económicas o ahorrar en el presente pensando en el futuro.

**Comportamientos y actitudes financieras.** Postura que toma la persona en el momento actual respecto al uso del dinero, ya sea privilegiando gastarlo en el presente o bien, ahorrarlo para prevenir el futuro, lo cual refleja sus hábitos financieros y su cultura sobre la planeación financiera y la prevención de riesgos.

**Condición de actividad.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años en económicamente activas (PEA) y no económicamente activas (PNEA), según hayan desempeñado o no una actividad económica o buscado realizar una durante el periodo de referencia.

**Condición de ahorro formal en el último año.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años que ahorraron en el último año en una institución financiera, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de alfabetismo.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según sepan leer y escribir un recado, sin importar el idioma o lengua en que lo haga.

**Condición de ahorro informal.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según ahorren o no a través de un mecanismo de ahorro informal.

**Condición de atraso en pagos del último año.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según se hayan atrasado o no, al menos una vez durante el último año, en algún producto crediticio que tienen contratado.

La “Condición de atraso en pagos” se captó para:

- Tarjeta departamental o de tienda de autoservicio
- Tarjeta de crédito bancaria
- Crédito de nómina
- Crédito personal
- Crédito automotriz
- Crédito de vivienda
- Crédito grupal, comunal o solidario

**Condición de capacitación financiera.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan tomado algún curso para saber cómo ahorrar, hacer un presupuesto o sobre el uso responsable del crédito, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de comparación del último producto financiero adquirido.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, que contrastaron las características del producto más reciente que contrataron, de aquellas que no lo hicieron.

La “Condición de comparación del último producto financiero adquirido” se captó para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal)
- Créditos
- Seguros

**Condición de contrato o compra personal del seguro.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan contratado o no personalmente el seguro.

**Condición de conocimiento de cuentas básicas.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan conocimiento o no, de la existencia de cuentas básicas.

**Condición de crédito informal.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no algún tipo de crédito informal.

**Condición de diversificación de ahorro.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, que guardaron su dinero en más de una opción, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de ingreso fijo.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según reciban ingreso fijo o variable.

**Condición de la percepción del tiempo de espera en la sucursal.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, que consideraron que el tiempo que esperaron para ser atendidos en la sucursal fue el adecuado, de aquellas que lo consideraron excesivo.

**Condición de portabilidad de nómina.** Situación que distingue a la población de 18 a 70 años, según conozca o no, que puede cambiar su cuenta de nómina a otro banco sin algún costo para ella.

**Condición de ocupación.** Situación que distingue a la población económicamente activa, de acuerdo a si en el mes de referencia desempeñó una actividad económica o si buscó vincularse a alguna, de aquella que no lo hizo.

Se clasifica en: Población ocupada y Población desocupada (buscadores).

**Condición de reclamo.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan presentado o no, alguna queja o demanda ante alguna institución por algún problema con un producto financiero.

**Condición de registro de gastos.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según lleven o no, un presupuesto de sus ingresos y gastos, con el fin de tener un mejor control del dinero que ganan o reciben.

**Condición de rechazo de solicitud de crédito.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según le hayan negado o no, un crédito en alguna institución financiera.

**Condición de riesgo financiero.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan invertido su dinero en opciones que ofrecen elevadas ganancias en el corto plazo, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de satisfacción del servicio Afore.** Situación que distingue a la población de 18 a 70 años, según estén satisfechos o no con el servicio y atención que les brinda su Afore.

**Condición de significado de inflación.** Situación que distingue a la población de 18 a 70 años, según conozcan o no, el significado del concepto de inflación.

**Condición de suficiencia para cubrir gastos mensuales en el último año.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan podido cubrir sus gastos mensuales de todos los meses del último año con lo que ganan o reciben, de aquellas que no pudieron hacerlo.

**Condición de tenencia de activos.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según sean o no, propietarios de activos.

**Condición de tenencia de Afore.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no, una cuenta de ahorro para el retiro o Afore.

**Condición de tenencia (de producto financiero).** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no, un producto en alguna institución financiera.

La “Condición de tenencia” se estableció para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal)
- Créditos
- Seguros

**Condición de tenencia de tarjeta de débito.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito, de aquellas que no tienen.

**Condición de trámite de transparencia realizado.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan realizado o no, el trámite de transparencia en el último crédito adquirido.

**Condición del trato recibido en la sucursal bancaria.** Situación que distingue a población de 18 a 70 años que recibió un buen trato en la sucursal, de aquella que sufrió atención grosera o discriminatoria.

**Condición de usuario.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años en usuarias y no usuarias, según tengan o no, algún producto financiero.

**Condición de uso (de canales financieros).** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según realicen o no operaciones financieras, en alguno de los canales financieros.

La “Condición de uso” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras
- Cajeros automáticos
- Corresponsales bancarios

**Condición de uso (de producto o servicio financiero).** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según usen o no, algún producto o servicio financiero que tienen contratado.

La “Condición de uso” se captó para:

- Banca por celular (Banca móvil)
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito

**Condición de uso del CAT.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan utilizado o no, el CAT para tomar su decisión sobre el último crédito adquirido.

**Condusef (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros).** Es una institución pública, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de proteger los derechos de los usuarios de servicios y productos financieros, cuyas funciones incluyen orientar, informar y promover la educación financiera, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros.

**Conocimiento sobre la protección al ahorro.** Cuando la persona sabe sobre la garantía que existe de que el dinero depositado en las cuentas de ahorro contratadas con los bancos o instituciones financieras, tienen por Ley un seguro de depósito que garantiza sus ahorros en caso de que éstas cierren o quiebren, por lo que existe la seguridad de recuperar su dinero.

**Corresponsales bancarios.** Es un establecimiento comercial contratado por un banco para realizar algunas funciones u operaciones en su nombre, en el mismo sentido que lo es un cajero automático, cuyo objetivo es llevar servicios bancarios, a segmentos de la población y localidades geográficas que difícilmente pueden ser atendidos por los bancos, debido a su lejanía.

Algunos corresponsales en nuestro país son:

- Tiendas departamentales o restaurantes como: Soriana, Walmart, Vips, Chedraui, Comercial Mexicana.
- Tiendas de conveniencia como: Oxxo, 7 Eleven, Sanborn's, Suburbia, Coppel, Farmacias Benavides, Farmacias Guadalajara, Assis tu vestir.
- Diversos comercios o establecimientos como: tiendas afiliadas a Diconsa, módulos de Telecom o pequeños comercios como tiendas de abarrotes, papelerías, casas de materiales, etcétera.

**Costo promedio de traslado.** Cantidad de dinero que en promedio gasta la población para llegar al canal financiero que usa regularmente.

**Crédito automotriz.** Son préstamos a través de los cuales, los bancos entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de automóviles y camionetas con periodos de financiamiento que pueden ir desde seis hasta 60 meses, donde el título de propiedad del bien se queda como garantía.

En algunas ocasiones los bancos otorgan estos préstamos directamente a las empresas distribuidoras de automóviles para que éstas, sean las que otorguen a su vez el crédito a los clientes para la compra de los vehículos.

**Crédito de nómina.** Crédito simple, de monto fijo, que puede obtener un empleado que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y el plazo puede ser de tres a 48 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.

**Crédito formal.** Cuando es proporcionado una institución financiera que se dedica, como parte de su actividad principal, a intermediar recursos económicos.

Existen diversos tipos de créditos otorgados por dichas instituciones: tarjetas de crédito, créditos de nómina, al consumo, créditos hipotecarios, automotrices, etcétera.

**Crédito grupal, comunal o solidario.** Es el que otorgan algunos bancos o las instituciones microfinancieras a grupos de tres a seis personas, en algunas hasta 20, en el cual los integrantes se conocen previamente, se organizan en forma voluntaria y tienen un responsable de grupo, donde la garantía principal es que se avalan entre ellos de manera solidaria, mancomunada e indivisiblemente.

**Crédito hipotecario o de vivienda.** Créditos a largo plazo (cinco a 30 años) destinados para la construcción, compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles (casa, departamento o terreno), otorgados por los bancos, instituciones públicas (INFONAVIT, FOVISSSTE) o por otras instituciones financieras.

**Crédito informal.** Son los préstamos que se realizan entre particulares o entre éstos con instituciones de empeño, que en estricto sentido no son instituciones financieras, sino prestadores de servicios que facilitan el dinero a cambio de dejar en garantía un bien o tener un aval solidario.

**Crédito o préstamo.** Es un acto a través del cual una persona o institución financiera (acreedor) confía dinero a otra (deudor) por un periodo determinado y una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero lo devuelve al acreedor agregando un pago adicional llamado interés.

**Crédito personal.** Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que a veces requiere un aval, garantía prendaria y/o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses (cinco años) y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.

**Cuenta bancaria.** Es un contrato con una entidad bancaria, con el cual lleva un registro individual de las cantidades de dinero que las personas (clientes) han depositado (abonado) y retirado (cargado) en las instituciones bancarias.

**Cuenta básica.** Son cuentas bancarias que por Ley no cobran ninguna comisión a su cuentahabiente y se pueden abrir en cualquier banco, aunque por lo mismo ofrecen una gama de servicios limitada.

**Cuenta de ahorro.** Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.

Estas cuentas pueden ser ofrecidas por los bancos u otras instituciones financieras, las cuales son reguladas por la CNBV.

La Encuesta capta diferentes tipos de cuenta de ahorro: cuenta de nómina o pensión, cuenta de apoyos de gobierno, cuenta de ahorro, cuenta de cheques, cuenta de depósito a plazo fijo, fondo de inversión, entre otros.

**Cuenta de ahorro básica.** Véase cuenta básica.

**Cuenta de ahorro para el retiro.** Es la cuenta única y personal de cada trabajador que es administrada por la Afore, en la cual se acumulan las cuotas y aportaciones de él, el patrón y el Gobierno federal, durante la vida laboral del trabajador.

La cuenta individual está conformada por tres grandes subcuentas: Retiro, cesantía y vejez, Vivienda y Aportaciones voluntarias. La cuenta individual forma parte del patrimonio de cada trabajador y es heredable.

**Cuenta de cheques.** Son aquellas que incluyen una chequera; pueden o no incluir el uso de tarjetas de débito, pero lo que las caracteriza es que el dinero se puede retirar en cualquier momento, y no son cuentas de nómina pues no se deposita el sueldo en ellas.

**Cuenta de nómina.** Son aquellas que expide una institución bancaria para que el patrón o empleador deposite el salario y demás prestaciones laborales a que tienen derecho los trabajadores como pago por su trabajo.

## D

**Depósito.** Es la acción que realiza una persona de poner una cantidad de dinero bajo la custodia y resguardo de una institución financiera que se hace responsable del mismo.

**Depósito a plazo fijo.** Son aquellos depósitos que tienen la característica de que sólo se puede hacer retiro del dinero en ciertos plazos o periodos de tiempo y dan una pequeña ganancia o rendimiento.

Incluye el pagaré bancario, el certificado de depósito e incluso, compra de Cetes.

**Derechohabiencia.** Derecho de las personas ocupadas a recibir atención médica en instituciones de salud públicas y/o privadas, como resultado de una prestación laboral al trabajador y a los familiares designados como beneficiarios.

**Destino del ahorro.** Es el uso o propósito que las personas dan al dinero ahorrado en alguna institución financiera (ahorro formal) o el que guardaron con amigos o conocidos, a través de tandas, en instituciones no autorizadas como cajas de ahorro o en la propia casa (ahorro informal).

**Destino del crédito.** Es el uso o propósito que las personas dan al dinero que pidieron prestado a alguna institución financiera (crédito formal) o a amigos, conocidos o casas de empeño (crédito informal).

**Diversificación del ahorro.** Acción de guardar o invertir el dinero en más de una opción, con el fin de reducir el riesgo de perder todo lo ahorrado en relación a cuando se tiene en un solo producto financiero o mecanismo de ahorro informal.

## E

**Edad.** Número de años cumplidos que tiene la persona, desde la fecha de su nacimiento hasta el momento de la entrevista.

**Educación Financiera.** Acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades, conocimientos y actitudes, que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales o familiares, de tal manera que comprenda los riesgos, beneficios, derechos y obligaciones que adquiere al contratar un producto o servicio financiero.

**Emergencias económicas.** Gastos imprevistos o no planeados, que pueden ocurrir y que, cuando se presentan, obligan a buscar la forma de pagarlos.

**Estado conyugal.** Condición de unión o matrimonio de las personas en el momento de la entrevista, de acuerdo con las leyes o costumbres del país.

**Ex usuarios.** Véase Alguna vez usuarios.

## F

**Fecha de corte.** Es el día del mes que se realiza el “cierre” de la cuenta de la tarjeta, es decir, en que se suman las compras hechas, se cargan las comisiones e intereses del periodo y se restan los pagos realizados.

Con base en este saldo total, el banco emisor de la tarjeta establece el pago total, el pago mínimo y el pago para no generar intereses del mes o periodo que corresponda.

**Fecha límite de pago.** Es la fecha o día del mes en que el tarjetahabiente debe realizar el pago mínimo, el total o el correspondiente, para no generar intereses.

**FONACOT (Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores).** Organización que fomenta el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, para lo cual pone a disposición de los trabajadores afiliados diversos créditos para la adquisición de bienes y servicios.

Los créditos de FONACOT se dan para coche, pago de viajes, servicios notariales, remodelar la casa o para servicios de salud y ser dispuestos en efectivo o mediante transferencia a una cuenta bancaria; se otorgan sin aval y el descuento se realiza vía nómina.

**Fondo de inversión.** Es un instrumento financiero que reúne a personas que quieren invertir su dinero.

El fondo se integra con el dinero de las personas y una entidad o institución se ocupa de invertirlo (cobrando comisiones) en una serie de activos como acciones, valores gubernamentales, obligaciones bancarias, títulos de renta fija, derivados o una combinación de todos. Pueden tener mejores ganancias que en las cuentas de ahorro, pero también presentar pérdidas.

**Fondo de Protección para Sofipos y Sofincos.** “Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y de Protección a sus Ahorradores” (Prosofipo), es una parte del sistema financiero que contribuye al ordenamiento y consolidación del Sector de Ahorro y Crédito Popular, en beneficio de la población de más escasos recursos.

**Fondo de Supervisión Auxiliar de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamos y de Protección a sus Ahorradores (Fondo de Ahorro o FOCOOP).** Este fideicomiso tiene como finalidad llevar a cabo la supervisión auxiliar de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, así como realizar operaciones preventivas tendientes a evitar problemas financieros que puedan presentarse en dichas sociedades y procurar el cumplimiento de obligaciones relativas a los depósitos de ahorro de sus socios.

**Forma de adquisición de activos o bienes.** Recurso o fuente de origen que usó la persona para adquirir el bien del que es propietaria.

La encuesta captó ahorros, venta de otro bien, crédito de institución financiera, préstamo de familiares, amigos o conocidos, donación o herencia y otra forma.

**Forma como piensa cubrir sus gastos de la vejez.** Fuente de recursos que la persona piensa usar para hacer frente a los gastos de la tercera edad, ya sea de lo que le dé el gobierno o su familia o bien, de la previsión que hizo porque ahorró o está ahorrando para el futuro.

**Forma de registro de gastos.** Medio que utilizan las personas para llevar el registro de sus gastos personales o los del hogar.

Las formas de registro pueden ser en computadora, papel, mentalmente o aplicación móvil.

**Forma de pago habitual.** Medio más frecuente que las personas acostumbran usar para pagar sus compras.

Se clasifican en: efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, cheques y otro.

**Fraude:** Engaño cometido de forma consciente en el que se busca el beneficio de quien lo realiza y que perjudica a la persona contra quien se comete.

**Frecuencia de compras no planeadas.** Percepción que tiene la persona sobre la costumbre que tiene de realizar compras fuera de su presupuesto.

**Frecuencia mensual de uso.** Número de veces que las personas emplean el producto financiero o el servicio durante el periodo.

La “Frecuencia mensual de uso” se captó para:

- Tarjeta de débito
- Banca por celular
- Tarjeta de crédito bancaria o departamental

**Fuente de pago para imprevistos.** Origen que tiene el dinero empleado por las personas para cubrir alguna urgencia económica.

## G

**Gasto.** Es el destino del dinero de una persona u hogar, con el fin de obtener bienes o servicios para su sustento.

**Gasto común.** Parte del ingreso que se destina a la compra de alimentos para el grupo de personas (o persona) que forman el hogar. Puede ser aportado por uno o varios de sus integrantes.

**Gastos de traslado.** Cantidad de dinero que ocupa la población, de ida y vuelta, al canal financiero que usan regularmente cuando necesitan realizar algún trámite u operación financiera.

Los “Gastos de traslado” se captaron para:

- Sucursales de instituciones financieras
- Cajeros automáticos

## H

**Hogar.** Conjunto formado por una o más personas, unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular y se sostienen de un mismo gasto para la alimentación.

## I

**Inclusión Financiera.** Es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

**Inflación.** Aumento generalizado y sostenido del nivel de precios de bienes y servicios de una economía a lo largo del tiempo.

**Informante adecuado.** Persona de 15 años y más, residente de la vivienda que conoce los datos sociodemográficos de todos los integrantes que conforman el hogar.

**Ingresos por trabajo.** Percepción monetaria y/o en especie que recibió u obtuvo la población ocupada por el desempeño de su ocupación.

**Institución a la que acudiría a reclamar.** Institución pública o privada ante la que las personas presentarían su queja, en caso de que tuvieran un problema o cobro indebido por algún producto o servicio financiero.

**Institución de reclamo o queja.** Institución pública o privada a la que acudieron las personas a presentar su queja por un problema o cobro indebido en algún producto o servicio financiero.



**Institución financiera.** Son empresas o negocios dedicados a la actividad financiera a través de la intermediación de recursos, esto es, captan el ahorro de la población y lo ponen en circulación a través de créditos o la adquisición de acciones o bonos emitidos por empresas comerciales, entre otros servicios, para impulsar el desarrollo económico del país.

Las instituciones financieras en México están reguladas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y supervisadas por el Banco de México.

Existen diversos tipos de instituciones financieras, tales como bancos, cooperativas o cajas de ahorro formales, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes), Sociedades Financieras Populares (Sofipos), Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles), entre otras, que pueden ofrecer diferentes productos financieros.

**Institución o medio utilizado para contratar el seguro.** Conducto que usó la persona para adquirir personalmente alguno de los seguros que tiene.

Se captó aseguradora o agente de seguros, banco, tienda departamental, concesionaria automotriz y otro medio.

**Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).** Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, que pertenece a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual tiene como mandato legal administrar el sistema de protección al ahorro bancario de México (seguro de depósitos), en beneficio de los ahorradores que realicen operaciones bancarias consideradas como obligaciones garantizadas (depósitos, préstamos y créditos), de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección al Ahorro Bancario y la Ley de instituciones de Crédito.

**Integrante del hogar.** Persona que reside habitualmente en la vivienda particular y se sostiene de un mismo gasto para la alimentación.

**Interés.** Es el precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado período, es decir, el monto que la persona que presta dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestatarios).

Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el pago por usarlo. En términos económicos, es el precio del dinero.

**Interés compuesto.** Cuando los rendimientos o ganancias obtenidos al final del período de una inversión, se acumulan al capital del siguiente periodo con el fin de que se reinviertan y también generen intereses.

**Interés simple.** Se refiere al rendimiento o ganancia que produce un capital inicial en un período de tiempo, el cual no se acumula al capital del siguiente, por lo que el interés generado será igual en todos los períodos.

**Inversión.** Instrumentos que buscan aumentar el capital aunque, en algunos casos, existe el riesgo o posibilidad de perder dinero.

Incluyen una amplia gama que va desde sencillos productos bancarios, fondos de inversión, hasta otros más complejos como la Bolsa de Valores, pasando por las aportaciones voluntarias en las Afores.

## J

**Jefe(a) del hogar.** Persona reconocida como tal por los demás integrantes del mismo y puede ser hombre o mujer.

## M

**Mecanismo de ahorro informal.** Véase ahorro informal.

**Medio de comparación utilizado.** Canales o vías por los cuales las personas se informaron de las características de los diferentes productos financieros antes de contratar el último adquirido, con la finalidad de elegir el más acorde a sus necesidades.

El “Medio de comparación utilizado” se captó para:

- Productos de ahorro (cuentas de ahorro)
- Créditos
- Seguros

**Medios de pago por trabajo.** Forma en la que el trabajador recibe su salario.

Se captó tarjeta o cuenta de nómina, cheque, efectivo, vales o tarjeta de despensa y otro medio.

**Medio utilizado para cubrir faltante de gastos mensuales.** Origen de los ingresos complementarios que utilizó la persona cuando lo que ganó o recibió mensualmente no le alcanzó para cubrir sus gastos en al menos uno de los meses del último año.

## N

**Nivel de escolaridad.** Grado de estudio más alto aprobado por la población en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo Nacional (SEN) o su equivalente en el caso de estudios en el extranjero.

Los niveles son: preescolar o kínder, primaria, secundaria, estudios técnicos con secundaria terminada, normal básica, preparatoria o bachillerato, estudios técnicos con preparatoria terminada, licenciatura o ingeniería (profesional) y maestría o doctorado.

**No usuarios.** Personas de 18 a 70 años que al momento de la entrevista no tienen algún producto financiero formal.

Se identificaron:

- No usuarios de cuentas de ahorro
- No usuarios de algún crédito
- No usuarios de seguros
- No usuarios de Afore

**Nunca usuarios.** Personas de 18 a 70 años que jamás han tenido algún producto financiero formal.

Se identificaron:

- Nunca usuarios de cuentas de ahorro
- Nunca usuarios de algún crédito
- Nunca usuarios de seguros

**Número de cuentas de ahorro.** Total de cuentas de ahorro del mismo tipo que tiene la persona.

**Número de créditos.** Total de créditos del mismo tipo que tiene la persona.

## P

**Pago mínimo.** Es la cantidad que se establece en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, que corresponde a la cantidad mínima que el tarjetahabiente debe pagar en el mes o periodo en una fecha límite, para que se considere hecho a tiempo y el crédito quede al corriente.

**Pago para no generar intereses.** Es la cantidad de dinero señalada en el estado de cuenta que tiene que pagar el tarjetahabiente en una mensualidad o periodo y en una fecha límite, para evitar pagar intereses en el siguiente mes o periodo de pago.

Esta cantidad es igual o menor a la “deuda total” de la tarjeta de crédito, dependiendo de sus términos y condiciones de uso.

**Parentesco.** Vínculo o lazo de unión que tiene el integrante del hogar con el jefe(a) del mismo, ya sea consanguíneo, conyugal, de afinidad, adopción o de costumbre.

**Pensión.** En relación con la seguridad social, es un pago temporal o de por vida que recibe una persona cuando se encuentra en una situación que la hace acreedora de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas.

Así pues, es la compensación económica que recibe un trabajador retirado por parte de instituciones de seguridad social, así como de las administradoras de fondos para el retiro (Afores).

**Periodo de referencia (de actividad económica).** Mes anterior al que se realiza la entrevista y al cual están referidas las características económicas de las personas de 18 a 70 años.

**Persona elegida.** Integrante del hogar de 18 a 70 años cuya fecha de cumpleaños es la inmediata posterior a la fecha de entrevista, en el caso de usar cuestionario en papel; o que se seleccionó aleatoriamente, en el caso del cuestionario electrónico.

Esta persona es la que proporcionó la información sobre sus características sociodemográficas y la temática de inclusión financiera.

**Plan privado de retiro (no Afore).** Instrumento financiero que capta los ahorros de las personas para ponerlos a trabajar en un fondo de inversión a largo plazo.

Este esquema de ahorro privado se creó como un instrumento complementario a la cuenta del trabajador para incrementar el monto de su retiro.

**Población desocupada.** Personas de 18 a 70 años que, no estando ocupadas, buscaron activamente incorporarse a alguna actividad económica durante el mes de referencia.

**Población económicamente activa (PEA).** Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia, realizaron o tuvieron una actividad económica (población ocupada) o buscaron activamente un trabajo en algún momento del mes anterior al de la entrevista (población desocupada).

**Población no económicamente activa (PNEA).** Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia no realizaron una actividad económica ni buscaron desempeñar una, durante el mes anterior a la entrevista.

**Población ocupada.** Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia dedicaron al menos una hora a realizar una actividad económica en cualquiera de las semanas del mes anterior al de la entrevista, sin importar si les pagaron o no.

Incluye a quienes realizaron actividades agrícolas o ganaderas para el consumo familiar.

**Portabilidad de nómina.** Es el derecho que un trabajador tiene de transferir su sueldo, como titular de la cuenta en la que le depositan su salario, a la entidad financiera que él elija y sin costo alguno por solicitarla.

**Posición en la ocupación.** Clasificación de la población ocupada, según su relación con los medios de producción y con la propiedad de los bienes y servicios generados en el desempeño de su trabajo.

**Préstamo.** Véase Crédito

**Presupuesto.** Consiste en registrar los ingresos y gastos de un periodo determinado antes de gastarlo, lo que permite saber la cantidad de dinero con que se cuenta y a qué se destina cada peso del ingreso, ya sea que se lleve en papel (libreta) o algún otro medio.

**Prima.** Es la cantidad de dinero que paga el contratante o asegurado a la compañía de seguros a cambio de la cobertura y protección de un riesgo.

**Producto financiero.** Para fines de la encuesta, se refiere a las cuentas de ahorro, créditos bancarios (o de otra institución financiera), seguros o Afore que la persona tiene con una institución financiera formal.

## R

**Razón de no aportaciones voluntarias.** Motivos por los cuales la persona que tiene Afore o cuenta de ahorro para el retiro, no realiza depósitos adicionales como trabajador, lo cual podría incrementar su cuenta de ahorro para el retiro.

**Razón de no satisfacción de servicio.** Motivos por los cuales la población que tiene un producto financiero está a disgusto o inconforme con la atención que le han proporcionado en la institución con quien lo contrató.

La “Razón de no satisfacción del servicio” se captó para:

- Seguros
- Afore

**Razón de no tenencia de Afore.** Motivos por los cuales la población no tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore en el momento de la entrevista.

**Razón de no tenencia de banca por celular.** Motivos por los cuales la población que tiene una cuenta de ahorro bancaria y celular no tiene contratado este servicio.

**Razón de no tenencia (de productos financieros).** Motivos por los cuales la población nunca ha contratado algún producto en una institución financiera formal o en el pasado sí lo tuvieron, pero en el momento de la entrevista ya no.

La “Razón de no tenencia de productos financieros” se estableció para:

- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de cuentas de ahorro
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de algún crédito formal
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de seguros
- Nunca usuarios de cuentas de ahorro
- Nunca usuarios de algún crédito formal
- Nunca usuarios de seguros

**Razón de no uso de canales financieros.** Motivos por los cuales la población no utiliza estos medios para realizar alguna operación financiera, servicio o trámite.

La “Razón de no uso de canales financieros” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras
- Cajeros automáticos
- Corresponsales bancarios

**Razón de no uso de banca por celular (banca móvil).** Motivos por lo que la población que tiene contratado el servicio de banca por celular, no lo utiliza.

**Razón de no uso de tarjeta.** Motivos por los cuales la población que tiene tarjeta no la utiliza durante el mes para hacer compras.

La “Razón de no uso de tarjeta” se captó para:

- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria o departamental

**Razón de preferencia para pagar en efectivo.** Motivos por los que la población favorece el pago de sus compras con dinero en efectivo en relación con el uso de tarjeta de débito.

**Razón de rechazo de solicitud de crédito.** Motivos por los cuales alguna institución financiera negó un crédito a una persona.

**Registro de gastos.** Consiste en anotar todos los gastos en una libreta o algún otro medio para tener mayor control y mejor seguimiento de lo que ganan o reciben, así como de lo que se gastan.

**Residencia habitual.** Se considera a la vivienda o morada que sirve como alojamiento específico a la persona, en la cual duerme normalmente, puede salir y volver a ella en el momento que lo desee, es decir, el lugar que daría como respuesta a la pregunta ¿en dónde vive usted?

**Residente habitual.** Personas que viven normalmente en la vivienda, donde generalmente duermen, preparan sus alimentos, comen, se protegen del ambiente y, por ello, la reconocen como su residencia habitual.

**Riesgo.** Probabilidad de que suceda un evento adverso debido a causas fortuitas o actos u omisiones de terceros que afectan el bienestar de la persona o de sus familiares, y como una medida para prevenir sus consecuencias se contrata un seguro por un tiempo estipulado, para que la aseguradora pague la indemnización convenida en caso de que suceda.

**Riesgo financiero.** Para fines de la Encuesta es la probabilidad que existe de perder el dinero invertido en opciones o negocios que ofrecen elevadas ganancias en el corto plazo.

**Robo de identidad.** Consiste en el robo de los datos de una persona para poder hacerse pasar por ella, con el fin de obtener créditos, contratar líneas telefónicas, obtener documentos o cualquier otro beneficio financiero en perjuicio del dueño de los datos.

## S

**Seguro.** Es un contrato (póliza) por medio del cual una persona (asegurado) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago o prima.

**Seguro de auto.** Es el que protege el automóvil del asegurado contra los riesgos estipulados en la póliza.

Algunos riesgos que puede cubrir en función de la cobertura son: choque o volcadura, incendio, robo total, lesiones a ocupantes, así como daños a terceros en su persona o en sus bienes en caso de accidentes vehicular.

**Seguro de casa.** Es el que otorga cobertura contra el riesgo de daños físicos que sufra la vivienda.

La cobertura puede ser por robos en el interior de la vivienda, por daños a los muebles, o bien, daños ocasionados por desastres naturales (terremotos, huracanes, erupciones volcánicas, etc.), o por incendios.

**Seguros de daños.** Son los que protegen el patrimonio de los asegurados contra los daños que podrían sufrir sus bienes materiales.

**Seguro de educación.** Este instrumento financiero constituye, además de un ahorro, una garantía para la educación de los hijos, pues su finalidad es tener un capital que permita solventar los costos de la escuela, sin embargo, la institución con la que se contrate debe pagar la suma asegurada, aunque ésta no sea destinada para gastos educativos.

**Seguro de gastos médicos.** Aquel en que la aseguradora paga como indemnización, el reembolso de los gastos realizados por el asegurado con motivo de una enfermedad, tratamiento médico o incapacidad prevista en la póliza.

**Seguros de personas.** Son los que amparan los riesgos que pueden afectar a una persona (asegurado) en su vida, integridad personal, salud o vitalidad.

**Seguro de vida.** Es el que cubre el riesgo de muerte, incapacidad o invalidez de las personas.

**Seguro personal contra accidentes.** Es aquel que tiene por objeto cubrir los gastos en caso de accidentes que provoquen la muerte o la incapacidad del asegurado, a consecuencia de las actividades previstas en el contrato.

**Seguro Popular (Sistema de Protección Social en Salud).** Servicio médico al que puede acceder de manera voluntaria, por su condición laboral y socioeconómica, la población que no es derechohabiente en las instituciones de seguridad social como el IMSS, ISSSTE, Pemex, etcétera.

**Sexo.** Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres.

**Sucursales bancarias (bancos).** Son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan facilitando así, el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, domiciliación, etcétera.

Se caracterizan por ofrecer un servicio a nivel personal.

## T

**Tarjeta de crédito bancaria.** Producto financiero emitido por un banco o institución financiera que es otorgado al abrir una cuenta de crédito.

Dicho de otra forma, es un plástico que sirve como medio de pago en algunos establecimientos, con la característica de que el monto gastado es un préstamo que deberá ser liquidado en fechas establecidas.

**Tarjeta de crédito comercial o departamental.** Opera bajo el mismo concepto que la tarjeta de crédito bancaria, pero el otorgante o acreedor es un establecimiento comercial.

**Tarjeta de débito.** Es un medio de pago ligado generalmente a una cuenta (de ahorro, cheques) donde el usuario deposita sus recursos para disponer de ellos en la ventanilla de una sucursal bancaria, cajeros automáticos y/o establecimientos comerciales o internet.

**Tarjeta de débito de nómina.** Es un medio de pago ligado a la cuenta nómina donde la empresa o institución deposita el salario y demás prestaciones laborales del trabajador.

**Tarjeta prepagada.** Es una tarjeta que el usuario compra con determinado saldo que le permite anticipar el importe de su consumo y a la cual, es posible abonar dinero periódicamente o cuando se termina el saldo, para continuar usándola en el pago de transporte, servicios o compras.

**Tamaño de localidad.** Clasificación de las localidades de acuerdo con el número de personas que las habitan. Para fines de la encuesta se dividió en dos tamaños: de 1 a 14 999 habitantes (rural) y de 15000 y más habitantes (urbano).

**Tenencia de activos.** Bienes muebles o inmuebles que son propiedad de las personas de 18 a 70 años.

**Tenencia de celular.** Cuando la persona tiene un celular, sea común o inteligente.

**Tenencia de banca por celular.** Cuando la población tiene contratado el servicio de la banca electrónica y accesa a ella mediante el uso de un celular.

**Tenencia (de Productos financieros).** Para fines de la encuesta refiere a cuando la población tiene algún producto o servicio que ha contratado con alguna institución financiera formal.

La “Tenencia” se captó para:

- Cuentas de Ahorro
- Créditos (formales)
- Seguros
- Afore

**Tiempo de espera.** Minutos u horas que ocupa la población desde que llega hasta que se retira del canal financiero que ocupa regularmente para realizar el pago, trámite o servicio que necesita.

**Tiempo de haber presentado el reclamo.** Días, semanas o meses que han pasado desde que la persona presentó su queja ante alguna autoridad competente debido a algún problema o cobro indebido en algún producto o servicio financiero y todavía no le han resuelto.

**Tiempo de traslado.** Minutos u horas ocupados por la población para llegar al canal financiero que usa regularmente cuando necesita realizar algún trámite u operación financiera.

El “Tiempo de traslado” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras
- Cajeros automáticos

**Tiempo de respuesta al reclamo.** Días, semanas o meses que tardaron en resolver la queja que la persona presentó ante alguna autoridad competente por haber tenido algún problema o cobro indebido en algún producto o servicio financiero.

**Tipo de activos.** Diferenciación de los bienes muebles o inmuebles de los que son propietarias las personas de 18 a 70 años.

El tipo de activo que capta la encuesta es vivienda o departamento; automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto.

**Tipo de Afore.** Véase Administradora de Afore.

**Tipo de ahorro informal.** Clasificación del ahorro informal de acuerdo con las formas o medios utilizados por la población para guardar el dinero, las cuales no está autorizadas ni reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Se clasifica en cajas de ahorro (no reguladas), con familiares o conocidos, en la casa, en una tanda, prestando dinero o comprando animales o bienes.

**Tipo de cuenta.** Clasificación de los diferentes productos de cuentas para el ahorro que emiten las instituciones financieras reguladas.

Se clasifica en: cuenta de nómina o pensión, cuenta de apoyos de gobierno, cuenta de ahorro, cuenta de cheques, cuenta de depósito a plazo fijo, fondo de inversión, entre otras.

**Tipo de crédito formal.** Clasificación de los diferentes productos de crédito que emiten los bancos o las instituciones financieras reguladas.

Se clasifican en: tarjeta de crédito departamental, tarjeta de crédito bancaria, crédito de nómina, crédito personal, crédito automotriz, crédito hipotecario, crédito grupal, comunal o solidario, otro tipo de crédito.

**Tipo de crédito informal.** Diferenciación de los créditos informales de acuerdo con la fuente de donde proviene el dinero del préstamo, las cuales no está autorizadas ni reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Se clasifica en: de familiares, de amigos o conocidos, caja de ahorro del trabajo o de conocidos, casa de empeño u otro.

**Tipo de no usuarios.** Clasifica a las personas de 18 a 70 años que, al momento de la entrevista, no tienen algún producto de ahorro, crédito o seguro, en Nunca usuarios y Alguna vez usuarios (ex usuarios).

**Tipo de operación realizada.** Operaciones financieras que realiza la persona a través de los sucursales, cajeros automáticos o banca móvil.

Algunos ejemplos son: retiro de efectivo, depósitos, pago de servicios (agua, luz, teléfono), pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios, entre otros.

**Tipo de problema financiero.** Delitos financieros de los que fue víctima la población en los últimos tres años.

La encuesta captó clonación de tarjeta de crédito o débito, robo de identidad y fraude.

**Tipo y forma de pago utilizado.** Medio de pago usado por las personas para realizar determinado tipo de compras o pago de servicios.

**Tipo de seguro.** Diferenciación de los seguros que ofrecen las compañías aseguradoras de acuerdo con el riesgo que cubren en las personas o en sus bienes materiales.

Se clasifican en seguro de vida, de gastos médicos, de auto, personal contra accidentes, de casa, de educación, plan privado de retiro, entre otros.

**Token.** Dispositivo físico o virtual que permite el acceso a la banca electrónica mediante la generación de claves numéricas.

El mecanismo virtual se encuentra dentro de la aplicación móvil y no se necesita alguna herramienta adicional para obtener las claves o contraseñas; por el contrario, cuando es físico se requiere un dispositivo para poder generarlas.

**Transferencia.** Es el movimiento de dinero que se realiza de una cuenta a otra a través de banca móvil o de banca por internet.

**Trámite de transparencia en el último crédito adquirido.** Derechos que tiene la persona que contrae un crédito con algún banco o institución financiera de que le otorguen una copia del contrato o le informen sobre las condiciones del mismo y le pidan su autorización para que consulten su historial crediticio en el Buró de crédito.

## U

**Usuarios.** Personas de 18 a 70 años que al momento de la entrevista tienen algún producto financiero formal. Se identificaron:

- Usuarios de cuentas de ahorro
- Usuarios de algún crédito formal
- Usuarios de seguros
- Usuarios de Afore

## V

**Variabilidad del ingreso.** Situación que permite identificar si la persona recibe un ingreso fijo o variable por el desempeño de su trabajo.



# Bibliografía

## Bibliografía

---

**Banamex-UNAM** (2008), *La primera encuesta sobre cultura financiera en México*, México: Banamex-UNAM.

**Broens Nielsen, Karina** (2014). "10 Useful Data Sources for Measuring Financial Inclusion", en Consultative Group to Assit the Poor (CGAP). Disponible en <http://www.cgap.org/blog/10-useful-data-sources-measuring-financial-inclusion>

**Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** (2016). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. México. Principales hallazgos*. México: CNBV.

—————(2012). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. El desarrollo de una encuesta de demanda. La experiencia de México. Junio*. México: CNBV.

—————(2009). *Reporte de Inclusión Financiera 1*, México: CNBV.

**Comité de Educación Financiera (CEF) (s/a)**. *Estrategia Nacional de Educación Financiera*, México.

**Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)** (2016). *Política Nacional de Inclusión Financiera*, México.

**De Olloqui, Fernando et. al.** (2015), *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*, Banco Interamericano de Desarrollo.

**Gobierno de la República (s/a)**. *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, México: Gobierno de la República.

**National Check and Currency**, (2018) *Cómo Kenia revolucionó la Inclusión Financiera*. Disponible en: <https://www.natcnc.com/msb/como-kenia-revoluciono-la-inclusion-financiera/?lang=es>

**Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)** (2007) *G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries*, OECD.

**Secretaría de Gobernación** (2011). *Diario Oficial de la Federación* publicado el 3 de octubre de 2011.

# Anexo

## Anexo A

### Esquema de categorías, variables y clasificaciones de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018

En esta tabla se presentan los temas, las categorías y variables captadas (o derivadas) de la ENIF 2018, con su respectiva clasificación. Con la finalidad de facilitar su comprensión y uso, los temas se han organizado de acuerdo con el orden que presentan en el cuestionario.

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
<b>TEMA: RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA (SECCIÓN 1 DEL CUESTIONARIO)</b>		
	Número de hogares	1...5
<b>TEMA: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS INTEGRANTES DEL HOGAR (SECCIÓN 2 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población	Sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre</li> <li>• Mujer</li> </ul>
	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos quinquenales</li> <li>• Grupos decenales</li> </ul>
<b>TEMA: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA (SECCIÓN 3 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Parentesco del informante respecto al jefe del hogar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe</li> <li>• Esposo(a) o compañero(a)</li> <li>• Hijo(a)</li> <li>• Nieto(a)</li> <li>• Otro parentesco</li> <li>• Sin parentesco</li> </ul>
	Estado conyugal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unión libre</li> <li>• Separado(a)</li> <li>• Divorciado(a)</li> <li>• Viudo(a)</li> <li>• Casado(a)</li> <li>• Soltero(a)</li> </ul>
	Nivel de Escolaridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin escolaridad</li> <li>• Preescolar o Kinder</li> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Estudios técnicos con secundaria terminada</li> <li>• Normal básica</li> <li>• Preparatoria o bachillerato</li> <li>• Estudios técnicos con preparatoria terminada</li> <li>• Licenciatura (Profesional)</li> <li>• Maestría o doctorado</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin primaria</li> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Preparatoria</li> <li>• Licenciatura</li> <li>• Posgrado</li> </ul>
	Tenencia de celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene celular</li> <li>• No tiene celular</li> </ul>
	Condición de actividad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población Económicamente Activa</li> <li>• Población No Económicamente Activa</li> </ul>
Población Económicamente Activa de 18 a 70 años	Condición de ocupación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupadas</li> <li>• Buscadores y desocupados</li> <li>• No especificado</li> </ul>
Población ocupada de 18 a 70 años	Posición en la ocupación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador(a) sin pago (familiar o no familiar)</li> <li>• Empleado(a) u obrero(a)</li> <li>• Jornalero(a) o peón(a)</li> <li>• Trabajador(a) por cuenta propia</li> <li>• Patrón(a) o empleador(a)</li> </ul>
	Ingresos por trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0...n pesos</li> </ul>
	Condición de ingreso fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijo</li> <li>• Variable</li> </ul>
	Medio de pago en que recibe salario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta o tarjeta de nómina</li> <li>• Cheque</li> <li>• Efectivo</li> <li>• Vales o tarjeta de despensa</li> <li>• Otro</li> </ul>
	Derechohabiciencia por trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IMSS o Seguro social</li> <li>• ISSSTE Federal o Estatal</li> <li>• PEMEX, SEDENA o SEMAR</li> <li>• Seguro médico privado</li> <li>• Otra institución</li> <li>• No tiene servicios médicos (incluye seguro popular)</li> <li>• No especificado</li> </ul>
<b>TEMA: ADMINISTRACIÓN DE GASTOS Y COMPORTAMIENTO FINANCIERO (SECCIÓN 4 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Condición de registro de gastos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí lleva registro de sus gastos</li> <li>• No lleva registro de sus gastos</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que lleva registro de sus gastos	Formas de registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Papel</li> <li>• Mentalmente</li> <li>• Aplicación móvil</li> </ul>
	Frecuencia de compras no planeadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Algunas veces</li> <li>• Rara vez</li> <li>• Nunca</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años	Fuente de pago para imprevistos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorros</li> <li>• Adelanto de sueldo</li> <li>• Venta o empeño de algún bien</li> <li>• Préstamo de familiares, amigos o conocidos</li> <li>• Tarjeta de crédito o crédito de institución financiera</li> <li>• Trabajo temporal o venta de productos</li> <li>• Otro</li> </ul>
	Condición de suficiencia para cubrir gastos mensuales en el último año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí pudo cubrir sus gastos mensuales en el último año</li> <li>• No pudo cubrir sus gastos mensuales en el último año</li> </ul>
Población de 18 a 70 que en el último año no pudo cubrir sus gastos mensuales	Medio utilizado para cubrir sus gastos mensuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pidió prestado a familiares o conocidos</li> <li>• Utilizó dinero ahorrado o redujo sus gastos</li> <li>• Vendió o empeño algún bien</li> <li>• Solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal</li> <li>• Utilizó tarjeta de crédito o solicitó un crédito de institución financiera</li> <li>• Se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo</li> </ul>
Población de 18 a 70 años	Condición de capacitación financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí se ha capacitado tomando cursos</li> <li>• No se ha capacitado tomando cursos</li> </ul>
	Comportamiento ante algunas decisiones financieras y su frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera cuidadosamente si puede pagar algo antes de comprarlo <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paga sus cuentas a tiempo <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Se pone metas económicas a largo plazo y se esfuerza por alcanzarlas <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> </ul>
	Condición del significado de inflación	<p>La inflación significa que aumenta el precio de las cosas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí (verdadero)</li> <li>• No (falso)</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
	Condición riesgo financiero	Si alguien le ofrece la posibilidad de ganar dinero fácilmente, también puede perderlo fácilmente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí (verdadero)</li> <li>• No (falso)</li> </ul>
	Condición de diversificación del ahorro	Es mejor ahorrar el dinero en dos o más formas o lugares, que en uno solo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí (verdadero)</li> <li>• No (falso)</li> </ul>
<b>TEMA: AHORRO INFORMAL Y FORMAL (SECCIÓN 5 DEL CUESTIONARIO)</b>		
<b>SUBTEMA: AHORRO INFORMAL</b>		
Población de 18 a 70 años	Condición de ahorro informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ahorra informalmente</li> <li>• No ahorra informalmente</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene ahorro informal	Tipo de ahorro informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorró prestando dinero</li> <li>• Ahorró comprando animales o bienes</li> <li>• Guardó dinero en una caja de ahorro</li> <li>• Guardó dinero con familiares o conocidos</li> <li>• Participó en una tanda</li> <li>• Guardó dinero en casa</li> </ul>
	Destino del ahorro informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos en comida, personales o pago de servicios</li> <li>• Atender una emergencia o imprevistos</li> <li>• Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera</li> <li>• Gastos de salud</li> <li>• Gastos de educación</li> <li>• Pagar vacaciones o fiestas</li> <li>• Comenzar, ampliar u operar un negocio</li> <li>• Para la vejez o retiro</li> <li>• Otro destino</li> </ul>
<b>SUBTEMA: AHORRO FORMAL</b>		
Población de 18 a 70 años	Conocimiento de la existencia de cuentas básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la existencia de cuentas básicas</li> <li>• No conoce la existencia de cuentas básicas</li> </ul>
	Condición de tenencia de cuenta de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene alguna cuenta de ahorro (usuario)</li> <li>• No tiene alguna cuenta de ahorro (no usuario)</li> </ul>
	Condición de usuario y tipo de no usuario de cuenta de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• No usuarios <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ex usuarios</li> <li>» Nunca usuarios</li> </ul> </li> </ul>
Población de 18 a 70 años que no tiene alguna cuenta (no usuaria)	Tipo de no usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ex usuario (Sí ha tenido alguna cuenta de ahorro)</li> <li>• Nunca usuario (Nunca ha tenido una cuenta de ahorro)</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años ex usuaria de cuenta de ahorro	Razón de no tenencia de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario</li> <li>• Dejó de recibir apoyo gubernamental</li> <li>• No la utilizaba</li> <li>• Tuvo una mala experiencia con la institución financiera</li> <li>• No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los intereses que le pagaban eran muy bajos</li> <li>• Cerró la institución financiera o la sucursal</li> <li>• Fue víctima de un fraude</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años nunca usuaria de cuenta de ahorro	Razón de no tenencia de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sucursal le queda lejos o no hay</li> <li>• Los intereses son bajos o las comisiones son altas</li> <li>• No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio</li> <li>• Piden requisitos que no tiene</li> <li>• Prefiere otras formas de ahorro</li> <li>• No la necesita</li> <li>• No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables</li> <li>• No sabe qué es o cómo usarla</li> <li>• Otro</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro	Tipo de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta o tarjeta de nómina</li> <li>• Cuenta o tarjeta de pensión</li> <li>• Cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno</li> <li>• Cuenta de ahorro</li> <li>• Cuenta de cheques</li> <li>• Depósito a plazo fijo</li> <li>• Fondo de inversión</li> <li>• Otro tipo de cuenta</li> </ul>
	Número de cuentas de ahorros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1...8</li> </ul>
	Condición de tenencia de tarjeta de débito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tienen tarjeta de débito</li> <li>• No tienen tarjeta de débito</li> </ul>
	Condición de ahorro formal en el último año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ahorró en el último año</li> <li>• No ahorró en el último año</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta(s) de ahorro y ahorró en el último año	Destino del ahorro formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender emergencias o imprevistos</li> <li>• Gastos de comida, personales o pago de servicios</li> <li>• Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera</li> <li>• Gastos de educación</li> <li>• Pagar vacaciones o fiestas</li> <li>• Gastos de salud</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comenzar, ampliar u operar un negocio</li> <li>• Para la vejez o retiro</li> <li>• Otro destino</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de nómina	Condición de portabilidad de nómina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí sabe que puede cambiar de banco de manera gratuita</li> <li>• No sabe que puede cambiar de banco de manera gratuita</li> </ul>

(Continúa)



CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de nómina y sabe que puede cambiarla	Condición de intento de cambio portabilidad de nómina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha intentado cambiarla de banco</li> <li>• No ha intentado cambiarla de banco</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de nómina, sabe que puede cambiarla y ha intentado cambiarla	Condición de solicitud de cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí la pudo cambiar de banco</li> <li>• No ha podido cambiarla de banco</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito	Frecuencia mensual de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 00....88</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito y no la usa	Razón de no uso de tarjeta de débito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere pagar en efectivo</li> <li>• Tiene desconfianza</li> <li>• No las aceptan en los comercios donde compra</li> <li>• Prefiere pagar con su tarjeta de crédito</li> <li>• La mayoría de sus pagos son montos bajos</li> <li>• No lleva un control de sus gastos</li> <li>• No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos</li> <li>• El establecimiento cobra comisiones</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito y no la usa porque prefiere pagar en efectivo	Razón de preferencia para pagar en efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo aceptan efectivo los comercios donde compra</li> <li>• La mayoría de sus pagos son montos bajos</li> <li>• Le permite llevar un mejor control de sus gastos</li> <li>• Le dan desconfianza las tarjetas de débito</li> <li>• Por costumbre</li> <li>• El establecimiento cobra comisiones</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro	Condición de comparación de la última cuenta adquirida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí comparó la última cuenta adquirida antes de contratarla</li> <li>• No comparó la última cuenta adquirida antes de contratarla</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro y comparó la última adquirida antes de contratarla	Medio de comparación utilizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada por el banco o institución financiera</li> <li>• Recomendaciones de amigos o conocidos</li> <li>• Sitios o páginas de instituciones como Condusef</li> <li>• Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras</li> <li>• Recomendación de especialistas o analistas</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro	Condición de tenencia de Banca por celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene el servicio de Banca por celular</li> <li>• No tiene el servicio de Banca por celular</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro y no tiene banca por celular	Razón de no tenencia de banca por celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere utilizar otros medios</li> <li>• Tiene desconfianza</li> <li>• Es complicado o no sabe usarlo</li> <li>• No sabe dónde contratarla</li> <li>• Su celular no le permite usar el servicio</li> <li>• No conoce el servicio</li> <li>• No tiene internet, no tiene señal</li> <li>• Su cuenta no le permite tener Banca por celular</li> <li>• Otra razón</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro y banca por celular	Condición de uso de dispositivo tipo Token	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí utiliza un dispositivo tipo token</li> <li>• No utiliza un dispositivo tipo token</li> <li>• No especificado</li> </ul>
	Tipo de operación realizada en banca por celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias</li> <li>• Pago de servicios</li> <li>• Pago de créditos</li> <li>• Consulta de saldos</li> <li>• Otra operación</li> </ul>
	Condición de uso de banca por celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usa banca por celular</li> <li>• No usa banca por celular</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro y usan banca por celular	Frecuencia mensual de uso de banca por celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 00...88</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene banca por celular y no usa este servicio	Razón de no uso de banca por celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene desconfianza</li> <li>• Prefiere pagar con efectivo, tarjeta de crédito o débito</li> <li>• No sabe usarlo o es complicado</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años	Condición de conocimiento sobre la protección al ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí sabe que los ahorros están protegidos</li> <li>• No sabe que los ahorros están protegidos</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que sabe que los ahorros están protegidos	Institución protectora del ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPAB</li> <li>• Fondo de protección</li> <li>• Otro</li> <li>• No especificado</li> </ul>
<b>TEMA: CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL (SECCIÓN 6 DEL CUESTIONARIO)</b>		
<b>SUBTEMA: CRÉDITO INFORMAL</b>		
Población de 18 a 70 años	Condición de crédito informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene algún crédito informal</li> <li>• No tiene algún crédito informal</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene crédito informal	Tipo de crédito informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja de ahorro</li> <li>• Casa de empeño</li> <li>• Amigos o conocidos</li> <li>• Familiares</li> <li>• Otro</li> </ul>
	Destino del crédito informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagar gastos de comida, personales o pago de servicios</li> <li>• Atender una emergencia o imprevistos</li> <li>• Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera</li> <li>• Pagar gastos de salud</li> <li>• Pagar gastos de educación</li> <li>• Pagar vacaciones o fiestas</li> <li>• Comenzar, ampliar u operar un negocio</li> <li>• Pagar una deuda</li> <li>• Otro destino</li> </ul>
<b>SUBTEMA: CRÉDITO FORMAL</b>		
Población de 18 a 70 años	Condición de tenencia de crédito formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene crédito formal (usuarios)</li> <li>• No tiene crédito formal (no usuarios)</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
	Condición de usuario y tipo de no usuario de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuaría</li> <li>• No usuaria               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Exusuaria</li> <li>» Nunca usuaria</li> </ul> </li> </ul>
Población de 18 a 70 años que no tiene crédito formal (no usuaria)	Tipo de no usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha tenido algún crédito formal (Exusuaria)</li> <li>• Nunca ha tenido algún crédito formal (Nunca usuaria)</li> </ul>
Población de 18 a 70 años nunca usuaria de crédito formal	Razón de no tenencia de crédito formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumple con los requisitos</li> <li>• La sucursal le queda lejos o no hay</li> <li>• Cree que lo van a rechazar</li> <li>• No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio</li> <li>• Los intereses o comisiones son altas</li> <li>• No le interesa o no lo necesita</li> <li>• No le gusta endeudarse</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años ex usuaria de crédito formal	Razón de no tenencia de crédito formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cobraban intereses muy altos</li> <li>• No se quiere volver a endeudar</li> <li>• Ya no lo necesita</li> <li>• Tuvo una mala experiencia con la institución financiera</li> <li>• Ya no cumple con los requisitos</li> <li>• Prefiere otro tipo de préstamo</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene crédito formal	Tipo de crédito formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio</li> <li>• Tarjeta de crédito bancaria</li> <li>• Crédito de nómina</li> <li>• Crédito personal</li> <li>• Crédito automotriz</li> <li>• Crédito de vivienda</li> <li>• Crédito grupal, comunal o solidario.</li> <li>• Otro tipo de cuenta</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene crédito formal	Número de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1...8</li> </ul>
	Condición de atraso en pagos del último año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí se atrasó en el último año</li> <li>• No se atrasó en el último año</li> <li>• No sabe o no responde</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años que tiene crédito formal y se ha atrasado en sus pagos	Tipo de crédito y atraso en pagos del último año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Tarjeta de crédito bancaria <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito de nómina <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito personal <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito automotriz <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito de vivienda <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito grupal, comunal o solidario <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene crédito formal	Trámite de transparencia en el último crédito adquirido y condición de trámite de transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmó la autorización para que se consultara su historial en el Buró de crédito <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí la firmó</li> <li>» No la firmó</li> <li>» No sabe</li> </ul> </li> <li>• Recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí recibió copia</li> <li>» No recibió copia</li> <li>» No sabe</li> </ul> </li> <li>• Utilizó la información del Costo Anual Total para tomar su decisión <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí utilizó el CAT</li> <li>» No utilizó el CAT</li> <li>» No sabe</li> </ul> </li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene crédito de nómina, personal o grupal	Destino del crédito formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc.</li> <li>• Gastos de comida, personales o pago de servicios</li> <li>• Comenzar, ampliar u operar un negocio</li> <li>• Atender emergencias o imprevistos</li> <li>• Pagar una deuda</li> <li>• Gastos de salud</li> <li>• Gastos de educación</li> <li>• Pagar vacaciones o fiestas</li> <li>• Otro destino</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de crédito bancaria o departamental	Frecuencia mensual de uso de tarjeta de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 00...88</li> </ul>
	Comportamiento de pago a tarjeta de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos del pago mínimo</li> <li>• El pago mínimo</li> <li>• Más del pago mínimo</li> <li>• Lo requerido para no generar intereses o el total del adeudo</li> <li>• No especificado</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de crédito y no la utiliza	Razón de no uso de tarjeta de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo la usa para emergencias</li> <li>• Los intereses o las comisiones son altas</li> <li>• Prefiere pagar de contado</li> <li>• No la aceptan en el establecimiento</li> <li>• No le gusta endeudarse</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene algún crédito	Condición de comparación en el último crédito adquirido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí comparó el último crédito adquirido</li> <li>• No comparó el último crédito adquirido</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene algún crédito y comparó el último crédito adquirido antes de contratarlo	Medio de comparación utilizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada por el banco o institución financiera</li> <li>• Recomendación de amigos o conocidos</li> <li>• Sitios o páginas de instituciones como Condusef</li> <li>• Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras</li> <li>• Recomendación de especialistas o analistas</li> </ul>
Población de 18 a 70 años	Condición de rechazo de solicitud de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí le han rechazado una solicitud de crédito</li> <li>• No le han rechazado una solicitud de crédito</li> <li>• Nunca lo ha solicitado</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que le han rechazado alguna solicitud de crédito	Razón de rechazo de solicitud de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con el buró de crédito</li> <li>• No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes</li> <li>• Piden documentos que no tiene</li> <li>• No tiene historial crediticio</li> <li>• Falta de garantía, fiador o aval</li> <li>• Otro</li> <li>• No especificado</li> </ul>
<b>TEMA: PAGOS (SECCIÓN 7 DEL CUESTIONARIO)</b>		

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años	Tipo de pago y forma de pago utilizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de compras de 500 pesos o menos               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Efectivo</li> <li>» Tarjeta de débito</li> <li>» Tarjeta de crédito</li> <li>» Transferencia electrónica</li> <li>» Cheques</li> <li>» Tarjeta prepagada</li> <li>» Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta</li> <li>» Otro</li> <li>» No realiza esos pagos</li> </ul> </li> <li>• Pago de compras de 501 pesos o más               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Efectivo</li> <li>» Tarjeta de débito</li> <li>» Tarjeta de crédito</li> <li>» Transferencia electrónica</li> <li>» Cheques</li> <li>» Tarjeta prepagada</li> <li>» Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta</li> <li>» Otro</li> <li>» No realiza esos pagos</li> </ul> </li> <li>• Pagos de renta de la vivienda <i>Misma clasificación</i></li> <li>• Pagos de impuestos o multas <i>Misma clasificación</i></li> <li>• Pagos de servicios públicos <i>Misma clasificación</i></li> <li>• Pagos de servicios privados <i>Misma clasificación</i></li> <li>• Pagos de transporte <i>Misma clasificación</i></li> </ul>
<b>TEMA: SEGUROS (SECCIÓN 8 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Condición de tenencia de seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene seguros (usuaria)</li> <li>• No tiene seguros (no usuaria)</li> </ul>
	Condición de usuario y tipo de no usuario de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• No usuarios               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Exusuaria</li> <li>» Nunca usuaria</li> </ul> </li> </ul>
Población de 18 a 70 años que no tiene seguro (no usuaria)	Tipo de no usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha tenido algún seguro (Exusuaria)</li> <li>• Nunca ha tenido algún seguro (Nunca usuaria)</li> </ul>
Población de 18 a 70 años nunca usuaria de seguros	Razón de no tenencia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene ahorrado para imprevistos</li> <li>• No confía en las aseguradoras</li> <li>• No se lo han ofrecido</li> <li>• No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables</li> <li>• No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos</li> <li>• Son muy caros</li> <li>• No los necesita o no le interesan</li> <li>• Otra razón</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años exusuaria de seguros	Razón de no tenencia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo</li> <li>• Son muy caros</li> <li>• No los utiliza</li> <li>• Lo tenía por un crédito y ya lo pagó</li> <li>• Tuvo mala experiencia con la aseguradora</li> <li>• Dejó de recibir un programa de gobierno</li> <li>• Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera)</li> <li>• Otro razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene seguros	Tipo de seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de vida</li> <li>• Seguro de gastos médicos</li> <li>• Seguro de auto</li> <li>• Seguro personal contra accidentes</li> <li>• Seguro de casa</li> <li>• Seguro de educación</li> <li>• Plan privado de retiro (no Afore)</li> <li>• Otro tipo de seguro</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene seguros	Condición de contrato personal del seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí lo contrató personalmente</li> <li>• No lo contrató personalmente</li> </ul>
	Conocimiento de prima de seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí conoce el costo o prima del seguro</li> <li>• No conoce el costo o prima del seguro</li> </ul>
	Conocimiento de cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí conoce lo que le cubre o protege el seguro</li> <li>• No conoce lo que le cubre o protege el seguro</li> </ul>
	Condición de satisfacción del servicio de la aseguradora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí está satisfecha</li> <li>• No está satisfecha</li> <li>• No lo ha utilizado</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene seguro y no está satisfecha con el servicio de la aseguradora	Razón de no satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplieron con las condiciones pactadas</li> <li>• Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación</li> <li>• Le atendieron mal</li> <li>• No le reembolsaron el dinero que esperaba</li> <li>• No le explicaron bien</li> <li>• El seguro es muy caro</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene seguro y lo contrató personalmente	Institución o medio utilizado para contratar el seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una aseguradora o agente de seguros</li> <li>• Un banco</li> <li>• Una tienda departamental</li> <li>• Una concesionaria automotriz</li> <li>• Otro</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene algún seguro	Condición de comparación en el último seguro adquirido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí comparó antes de contratar</li> <li>• No comparó antes de contratar</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene seguro y comparó el último seguro adquirido antes de contratarlo	Medio de comparación utilizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizó información proporcionada por la aseguradora o institución financiera</li> <li>• Obtuvo recomendación de amigos o conocidos</li> <li>• Buscó información en sitios o páginas institucionales como Condusef, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras</li> <li>• Revisó la información de los anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras</li> <li>• Utilizó la recomendación de especialistas o analistas</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
<b>TEMA: CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO (SECCIÓN 9 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Tenencia de Afore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene Afore</li> <li>• No tiene Afore</li> <li>• No especificado</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que no tienen Afore	Razón de no tenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No trabaja o nunca ha trabajado</li> <li>• No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro</li> <li>• No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar</li> <li>• No sabe cómo tramitarla</li> <li>• No le interesa o piensa que no le conviene</li> <li>• Las Afores le dan desconfianza</li> <li>• Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resultas</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene Afore	Administradora de Afore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• XXI Banorte</li> <li>• CitiBanamex</li> <li>• Coppel</li> <li>• Sura</li> <li>• Profuturo GNP</li> <li>• Principal</li> <li>• Invercap</li> <li>• PensiónISSSTE</li> <li>• Azteca</li> <li>• Inbursa</li> <li>• Metlife</li> <li>• Otro</li> </ul>
	Condición de aportaciones voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí realizó aportaciones voluntarias</li> <li>• No realizó aportaciones voluntarias</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene Afore y no realiza aportaciones voluntarias	Razón de no aportaciones voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le queda dinero para ahorrar</li> <li>• No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo</li> <li>• Ahorra de otra forma</li> <li>• Desconoce las ventajas</li> <li>• No confía en las Afores</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene Afore	Recepción de estado de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí recibe los estados de cuenta de su Afore</li> <li>• No recibe los estados de cuenta de su Afore</li> </ul>
	Condición de satisfacción con el servicio de la Afore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí está satisfecho con el servicio de la Afore</li> <li>• No está satisfecho con el servicio de la Afore</li> <li>• No lo ha utilizado</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene Afore que no está satisfecho con el servicio de la Afore	Razón de no satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No lo(a) atendieron</li> <li>• Esperó mucho tiempo para ser atendido</li> <li>• No le dieron información que necesitaba</li> <li>• No ha podido concluir su trámite</li> <li>• Lo(a) trataron mal</li> <li>• Bajos rendimientos o altas comisiones</li> <li>• Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización</li> <li>• No recibe los estados de cuenta</li> <li>• Otra razón</li> </ul>

(Continúa)



CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años	Forma y condición como piensa cubrir sus gastos de la vejez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyos del gobierno para adultos mayores               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> </ul> </li> <li>• Pensión, jubilación, plan privado de retiro o Afore               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> </ul> </li> <li>• Vender o rentar sus bienes o propiedades               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> </ul> </li> <li>• Dinero que le dé su esposo(a) o pareja, hijos(as) u otros familiares               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> </ul> </li> <li>• Otro medio               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> </ul> </li> </ul>
<b>TEMA: USO DE CANALES FINANCIEROS (SECCIÓN 10 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Condición de uso de canales financieros en el último año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó canales financieros</li> <li>• No usó canales financieros</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que uso canales financieros	Canal financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales</li> <li>• Cajeros automáticos</li> <li>• Corresponsales bancarios</li> </ul>
Población de 18 a 70 años	Condición de uso de sucursales bancarias en el último año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó sucursales bancarias</li> <li>• No usó sucursales bancarias</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que no usó sucursales bancarias en el último año	Razón de no usó	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene cuenta o tarjeta</li> <li>• Ingresos insuficientes o variables</li> <li>• Prefiere otros medios</li> <li>• Están muy lejos o no hay</li> <li>• Son inseguras o le dan desconfianza</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras</li> <li>• Mal servicio</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que usó sucursales bancarias en el último año	Tipo de operación realizada en sucursales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de efectivo</li> <li>• Depósitos</li> <li>• Pago de servicios</li> <li>• Pago de tarjeta de crédito o créditos</li> <li>• Cobro de cheques</li> <li>• Trámites, aclaraciones o reclamaciones</li> <li>• Otra operación</li> </ul>
	Tiempo de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01...n minutos</li> </ul>
	Gasto de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 000.....n pesos</li> </ul>
	Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 00.....n minutos</li> </ul>
	Condición del trato recibido en la sucursal bancaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo trataron bien</li> <li>• Lo trataron de forma grosera o discriminatoria</li> </ul>
	Condición de la percepción del tiempo de espera en la sucursal bancaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo que esperó para ser atendido fue el adecuado</li> <li>• Tiempo que esperó para ser atendido no fue el adecuado</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años	Condición de uso de cajeros automáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó cajeros automáticos</li> <li>• No usó cajeros automáticos</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que no usó cajeros automáticos en el último año	Razón de no uso de cajeros automáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene cuenta o tarjeta</li> <li>• Ingresos insuficientes o variables</li> <li>• No los conoce o no sabe usarlos</li> <li>• Prefiere otros medios</li> <li>• Otra persona hace sus trámites u operaciones</li> <li>• Son inseguros o le dan desconfianza</li> <li>• Están muy lejos o no hay</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que usó cajeros automáticos en el último año	Tipo de operación realizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de efectivo</li> <li>• Consulta de saldos</li> <li>• Compra de tiempo aire</li> <li>• Depósitos</li> <li>• Pago de servicios</li> <li>• Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios</li> <li>• Disposición de créditos</li> </ul>
	Tiempo de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01...n minutos</li> </ul>
	Gasto de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 000....n pesos</li> </ul>
Población de 18 a 70 años	Condición de uso de corresponsales bancarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó corresponsales bancarios</li> <li>• No usó corresponsales bancarios</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que usó corresponsales bancarios	Tiempo de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01...n minutos</li> </ul>
	Gasto de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 000....n pesos</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que no usan corresponsales bancarios	Razones de no uso de corresponsales bancarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere usar el cajero o sucursal de su banco u otra institución financiera</li> <li>• Otra persona hace sus trámites u operaciones</li> <li>• Los comercios cobran comisiones altas</li> <li>• No sabía que podía hacerlo</li> <li>• Los comercios están muy lejos o no hay</li> <li>• Los comercios son inseguros o le dan desconfianza</li> <li>• El empleado lo obliga a realizar compras en la tienda o comercio</li> <li>• Otra razón</li> </ul>
<b>TEMA: PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (SECCIÓN 11 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Condición y tipo de problema financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha presentado algún problema financiero en los últimos tres años <ul style="list-style-type: none"> <li>» Clonación de tarjeta de débito o crédito</li> <li>» Robo de identidad</li> <li>» Fraude</li> </ul> </li> <li>• No ha presentado algún problema financiero de clonación, robo de identidad o fraude en los últimos tres años</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
	Tipo y condición del problema financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clonación de tarjeta de débito o crédito               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí se la han clonado</li> <li>» No se la han clonado</li> </ul> </li> <li>• Robo de identidad               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí le han robado su identidad</li> <li>» No le han robado su identidad</li> </ul> </li> <li>• Fraude               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí le han defraudado</li> <li>» No le han defraudado</li> </ul> </li> </ul>
	Institución a la que acudiría a reclamar (si tuviera un problema con un producto financiero)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al banco o institución financiera</li> <li>• A la Condusef</li> <li>• A la Profeco</li> <li>• Otra institución</li> <li>• No sabe</li> </ul>
	Condición de reclamo ante el banco o institución financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha presentado reclamo o queja</li> <li>• No ha presentado reclamo o queja</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que ha presentado alguna queja	Institución de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El banco o institución financiera</li> <li>• La Condusef</li> <li>• La Profeco</li> <li>• Alguna autoridad judicial</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja en un banco o institución financiera	Tiempo de haber presentado el reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de tres meses</li> <li>• De tres a seis meses</li> <li>• Más de seis meses</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja en la Condusef		
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja en la Profeco		
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja con alguna autoridad judicial		
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja en un banco o institución financiera	Tiempo de respuesta al reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una semana o menos</li> <li>• Más de una semana a menos de un mes</li> <li>• De uno a seis meses</li> <li>• Más de seis meses</li> <li>• Aún no le han resuelto</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja en la Condusef		
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja en la Profeco		
Población de 18 a 70 años que ha presentado queja con alguna autoridad judicial		

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
<b>TEMA: CAPACIDADES FINANCIERAS (SECCIÓN 12 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Conocimiento del interés simple sin cálculo	Si usted le presta 25 pesos a un amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos ¿cuánto le pagó de interés?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nada</li> <li>• Otro valor</li> <li>• No especificado</li> </ul>
	Conocimiento del interés simple con cálculo	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  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 102 pesos</li> <li>• Exactamente 102 pesos</li> <li>• Menos de 102 pesos</li> </ul>
	Conocimiento del interés compuesto	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  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 110 pesos</li> <li>• Exactamente 110 pesos</li> <li>• Menos de 110 pesos</li> <li>• No especificado</li> </ul>
	Conocimiento del significado de inflación	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 compra  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de lo que puede comprar hoy</li> <li>• Lo mismo</li> <li>• Menos de lo que puedo comprar hoy</li> <li>• No especificado</li> </ul>
<b>TEMA: TOMA DE DECISIONES Y PROPIEDAD DE ACTIVOS EN EL HOGAR (SECCIÓN 13 DEL CUESTIONARIO)</b>		
Población de 18 a 70 años	Persona(s) que decide(n) sobre el dinero que se gasta o ahorra en el hogar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo entrevistada(o)</li> <li>• Entrevistada(o) y otra persona del hogar</li> <li>• Solo otra persona del hogar</li> <li>• Otras personas del hogar</li> </ul>
Población de 18 a 70 años	Condición de tenencia de activos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene algún activo</li> <li>• No tiene algún activo</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene al menos un activo	Tipo de activo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivienda o departamento</li> <li>• Automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto</li> <li>• Tierra de cultivo o terreno</li> <li>• Otras propiedades</li> </ul>

(Continúa)

CATEGORÍA	VARIABLES	CLASIFICACIÓN
Población de 18 a 70 años que tiene alguna vivienda o departamento	Forma de adquisición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus ahorros</li> <li>• La venta de otro bien</li> <li>• Crédito de una institución financiera</li> <li>• Préstamo de familiares, amigos o conocidos</li> <li>• Donación o herencia</li> <li>• Otra forma</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus ahorros</li> <li>• La venta de otro bien</li> <li>• Crédito de una institución financiera</li> <li>• Préstamo de familiares, amigos o conocidos</li> <li>• Donación o herencia</li> <li>• Otra forma</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene alguna tierra de cultivo o terreno		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus ahorros</li> <li>• La venta de otro bien</li> <li>• Crédito de una institución financiera</li> <li>• Préstamo de familiares, amigos o conocidos</li> <li>• Donación o herencia</li> <li>• Otra forma</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene alguna vivienda o departamento	Libertad de la decisión sobre el activo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe pedir permiso a alguien</li> <li>• Consulta o pide opinión a alguien</li> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe pedir permiso a alguien</li> <li>• Consulta o pide opinión a alguien</li> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene alguna tierra de cultivo o terreno		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe pedir permiso a alguien</li> <li>• Consulta o pide opinión a alguien</li> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> </ul>
Población de 18 a 70 años que tiene algún activo	Condición de autonomía de la decisión sobre el activo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> <li>• Debe pedir permiso, consultar o pedir la opinión a alguien</li> </ul>

Cuestionario



## Encuesta Nacional de Inclusión Financiera ENIF 2018



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

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

ENTIDAD \_\_\_\_\_

MUNICIPIO \_\_\_\_\_

LOCALIDAD \_\_\_\_\_

AGEB \_\_\_\_\_

**2. CONTROL DE LA VIVIENDA**

NÚMERO DE UPM..... \_\_\_\_\_

NÚMERO DE VIVIENDA SELECCIONADA..... \_\_\_\_\_

**3. DOMICILIO DE LA VIVIENDA**

TIPO Y NOMBRE DE VIALIDAD (CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO)

NÚMERO EXTERIOR

NÚMERO INTERIOR

ASENTAMIENTO HUMANO (COLONIA, FRACCIONAMIENTO, 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 ELEGIBILIDAD	
	1a	2a	3a	4a	5a	DÍA	MES
1	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

**CÓDIGOS DEL HOGAR**

- |  |   |
|--|---|
| <p>CON INFORMACIÓN</p> <p>A Entrevista completa</p> <p>B Entrevista completa sin PE</p> <p>C Entrevista de la PE sin información o incompleta</p> <p>D Entrevista del hogar incompleta</p> | <p>SIN INFORMACIÓN</p> <p>E Entrevista aplazada</p> <p>F Ausencia</p> <p>G Negativa</p> <p>H Otra situación</p> |
|--|---|

**6. RESULTADO DE LA VISITA A LA VIVIENDA**

NÚMERO DE VISITA	FECHA		TIEMPO DE ENTREVISTA		RESULTADO
	DÍA	MES	INICIO	TÉRMINO	
1a	_____	_____	____:____	____:____	_____
2a	_____	_____	____:____	____:____	_____
3a	_____	_____	____:____	____:____	_____
4a	_____	_____	____:____	____:____	_____
5a	_____	_____	____:____	____:____	_____
6a	_____	_____	____:____	____:____	_____
7a	_____	_____	____:____	____:____	_____

**CÓDIGOS DE VIVIENDA**

- |   |   |
|---|---|
| <p>01 Entrevista completa</p> <p>02 Entrevista completa sin PE</p> <p>03 Entrevista de alguna PE sin información o incompleta</p> | <p>04 Entrevista incompleta</p> <p>05 Vivienda con algún hogar sin información</p> <p>06 Vivienda sin conocer número de hogares</p> |
|---|---|

**7. RESPONSABLES**

ENTREVISTADOR \_\_\_\_\_

JEFE DE ENTREVISTADORES \_\_\_\_\_

**8. CONTROL DE PAQUETE**

FOLIO DE PAQUETE ..... \_\_\_\_\_

CONSECUTIVO EN EL PAQUETE ..... \_\_\_\_\_

**CONFIDENCIALIDAD**

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

**OBLIGATORIEDAD**

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

## SECCIÓN 1. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA

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

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

## SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS INTEGRANTES DEL HOGAR

PARA TODOS LOS INTEGRANTES DEL HOGAR			PARA PERSONAS DE 18 A 70 AÑOS			
<b>2.1</b>	LISTA DE PERSONAS	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD		
<p><b>2.2 Por favor dígame el nombre de las personas que forman su hogar empezando por el jefe o la jefa, incluya a los niños chiquitos, adultos mayores y personas con discapacidad.</b></p> <p style="text-align: center;"><small>CIRCULE EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE</small></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><b>2.3 (NOMBRE) es hombre</b></p> <p>(NOMBRE) es mujer</p> <p style="text-align: center;"><small>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small></p> <p>Hombre ..... 1</p> <p>Mujer ..... 2</p>	<p><b>2.4 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b></p> <p style="text-align: center;"><small>REGISTRE CON NÚMERO</small></p> <p>Menos de un año.....00</p> <p>97 años y más .....97</p> <p>Edad no especificada en personas de 18 a 70 años.....98</p> <p>Otra edad no especificada.....99</p>	<p><b>2.5 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</b></p> <p style="text-align: center;"><small>REGISTRE CON NÚMERO</small></p> <p>Persona elegida (del cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista)..... 1</p> <p>Resto de las personas de 18 a 70 años ..... 2</p>			
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">NÚMERO DE RENGLÓN</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	→	→	→			
	NOMBRE	CÓDIGO	AÑOS	DÍA	MES	CÓDIGO
1	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_
2	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_
3	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_
4	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_
5	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_
6	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_
7	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_
8	_ _ _	_	_ _	_ _	_ _	_

**SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA**

Nombre de la persona elegida \_\_\_\_\_ Número de renglón [ ] [ ] [ ] Edad [ ] [ ] [ ]

**PARENTESCO**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

**ESTADO CONYUGAL**

**3.2 ¿Actualmente usted...**

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- vive con su pareja en unión libre? ..... 1
- está separado(a)? ..... 2
- está divorciado(a)? ..... 3
- es viudo(a)? ..... 4
- está casado(a)? ..... 5
- es soltero(a)? ..... 6

**DEPENDIENTES ECONÓMICOS**

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

REGISTRE CON NÚMERO

- No tiene dependientes ..... 00
- No responde ..... 98

[ ] [ ] [ ]

**ESCOLARIDAD**

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

CIRCULE EL NIVEL Y REGISTRE EL GRADO

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

**CONDICIÓN DE ACTIVIDAD**

**3.5 ¿Durante el mes pasado usted...**

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

PASE A 3.7

PASE A 3.12

**VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD**

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

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- vendió o hizo algún producto para su venta? ..... 1
- prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)? ..... 2
- ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona? ..... 3
- Entonces, ¿no trabajó? ..... 4

PASE A 3.12

**POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN**

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

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar? ..... 1
- empleado(a) u obrero(a)? ..... 2
- jornalero(a) o peón? ..... 3
- trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)? ..... 4
- patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)? ..... 5

PASE A 3.12



INGRESOS POR TRABAJO

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

REGISTRE CON NÚMERO

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

\$ | | | | , | | | | |

**3.8b ¿Cada cuándo?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

A la semana.....1  
 A la quincena.....2  
 Al mes.....3  
 Al año .....4

DERECHOHABIENTIA

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

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

VARIABILIDAD DEL INGRESO

**3.9 ¿Este ingreso es...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

fijo? ..... 1  
 variable? ..... 2

MEDIOS DE PAGO

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

TENENCIA DE CELULAR

**3.12 ¿Tiene usted celular?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1  
 No..... 2

## SECCIÓN 4. ADMINISTRACIÓN DE GASTOS Y COMPORTAMIENTO FINANCIERO

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

### REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2 → PASE  
A 4.4

### FORMAS DE REGISTRO

**4.2 ¿Este presupuesto o registro lo lleva...**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

en computadora? ..... 1

en papel? ..... 2

mentalmente? ..... 3

en aplicación móvil? ..... 4

### COMPRAS NO PLANEADAS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

siempre? ..... 1

casi siempre? ..... 2

algunas veces? ..... 3

rara vez? ..... 4

nunca? ..... 5

### FORMAS DE PAGO PARA IMPREVISTOS

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

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

Sí ..... 1

No ..... 2

1 sus ahorros? .....

2 un adelanto de su sueldo? .....

3 la venta o empeño de algún bien? .....

4 el préstamo de familiares, amigos o conocidos? .....

5 su tarjeta de crédito o con crédito de una institución financiera? .....

6 un trabajo temporal o la venta de algún producto? .....

7 Otro .....

*ESPECIFIQUE*

### SOBREGASTO

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1 → PASE  
A 4.7

No ..... 2

### MEDIO PARA AFRONTAR EL SOBREGASTO

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

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

Sí ..... 1

No ..... 2

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

2 utilizó dinero que tenía ahorrado o redujo sus gastos? .....

3 vendió o empeñó algún bien? .....

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

5 utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera? .....

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

### CURSOS FINANCIEROS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2

COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

**4.8 Generalmente, usted...**

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

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

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

RIESGOS Y DIVERSIFICACIÓN

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

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

- Verdadera ..... 1
- Falsa..... 2
- No responde..... 8
- No sabe ..... 9

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

## SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

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

### FORMAS DE AHORRO INFORMAL

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

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

Sí..... 1  
No..... 2

1 ahorró prestando dinero?.....

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

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

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

5 participó en una tanda?.....

6 guardó dinero en su casa?.....

SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.3

### DESTINO DEL AHORRO INFORMAL

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

*CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES*

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

Atender emergencias e imprevistos..... 2

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

Gastos de salud..... 4

Gastos de educación..... 5

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

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

Para la vejez o retiro..... 8

Otro..... 9

*ESPECIFIQUE*

Ahora le voy a preguntar sobre los servicios y productos de ahorro que ofrecen los bancos y otras instituciones financieras.

### CONOCIMIENTO DE EXISTENCIA DE CUENTA BÁSICA

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1  
No..... 2

### TENENCIA DE CUENTA

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1 → *PASE A 5.9*  
No..... 2

### TENENCIA DE CUENTA

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1 → *PASE A 5.9*  
No..... 2

### EX USUARIOS DE CUENTAS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1 → *PASE A 5.8*  
No..... 2

### RAZÓN DE NO TENENCIA DE CUENTA

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- |  |   |                      |
|--|---|----------------------|
| La sucursal le queda lejos o no hay.....                                   | 1 | } <i>PASE A 5.29</i> |
| Los intereses son bajos o las comisiones son altas.....                    | 2 |                      |
| No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio.....          | 3 |                      |
| Piden requisitos que no tiene.....   | 4 |                      |
| Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera)..... | 5 |                      |
| No la necesita.....  | 6 |                      |
| No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables.....             | 7 |                      |
| No sabe qué es o cómo usarla.....  | 8 |                      |
| Otro.....  | 9 |                      |
- ESPECIFIQUE*

### RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- |  |                      |
|--|----------------------|
| Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario...1 | } <i>PASE A 5.29</i> |
| Dejó de recibir apoyo gubernamental.....2                            |                      |
| No la utilizaba.....3  |                      |
| Tuvo una mala experiencia con la institución financiera.....4        |                      |
| No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones.....5       |                      |
| Los intereses que le pagaban eran muy bajos.....6                    |                      |
| Cerró la institución financiera o la sucursal.....7                  |                      |
| Fue víctima de un fraude.....8                                       |                      |
| Otro.....9   |                      |
- ESPECIFIQUE*

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

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

**DESTINO DEL AHORRO**

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

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

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → CONTINÚE  
 No ..... 2 → PASE A FILTRO 3

CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
 No ..... 2 → PASE A FILTRO 3

INTENTO DE CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

**5.16 ¿Usted ha intentado cambiarla?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
 No ..... 2 → PASE A FILTRO 3

POSIBILIDAD DE CAMBIO

**5.17 ¿Ha podido cambiarla?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
 No ..... 2

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → CONTINÚE  
 No ..... 2 → PASE A FILTRO 4

Ahora le preguntaré sobre compras con la tarjeta de débito.

FRECUENCIA DE USO DE TARJETA DE DÉBITO

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

REGISTRE CON NÚMERO

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

RESPUESTA MAYOR A "00", PASE A FILTRO 4

RAZÓN PARA NO COMPRAR CON TARJETA DE DÉBITO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

USO DE EFECTIVO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → PASE A FILTRO 5  
No ..... 2 → CONTINÚE

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

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2 → PASE A FILTRO 5

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

**5.22 Para comparar su cuenta, ¿utilizó...**

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

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

**2 recomendaciones de amigos o conocidos?** .....

**3 sitios o páginas de instituciones como Condusef?** .....

**4 anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?** .....

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

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → CONTINÚE  
No ..... 2 → PASE A 5.29

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

PROTECCIÓN AL AHORRO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2 → PASE A SECCIÓN 6

INSTITUCIÓN QUE LOS ASEGURA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

IPAB (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario) ..... 1

Fondo de protección ..... 2

Otro ..... 3

No sabe ..... 9

ESPECIFIQUE

## SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

**A continuación le voy a preguntar sobre algún préstamo.**

### TENENCIA DE CRÉDITO INFORMAL

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

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

Sí..... 1  
No..... 2

1 en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos?.....

2 en una casa de empeño?.....

3 a sus amigos o conocidos?.....

4 a sus familiares?.....

5 Otro.....

*ESPECIFIQUE*

**SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 6.3**

### DESTINO DEL CRÉDITO INFORMAL

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

*CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES*

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

Atender emergencias e imprevistos..... 2

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

Gastos de salud..... 4

Gastos de educación..... 5

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

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

Pagar una deuda..... 8

Otro..... 9

*ESPECIFIQUE*

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

### TENENCIA CRÉDITO FORMAL

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1 → *PASE A 6.8*  
No..... 2

### TENENCIA CRÉDITO FORMAL

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1 → *PASE A 6.8*  
No..... 2

### EX USUARIOS DE CRÉDITO FORMAL

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1 → *PASE A 6.7*  
No..... 2

### RAZÓN DE NO TENENCIA DE CRÉDITO FORMAL

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

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

La sucursal le queda lejos o no hay..... 2

Cree que lo van a rechazar..... 3

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

Los intereses o comisiones son altas..... 5

No le interesa o no lo necesita..... 6

No le gusta endeudarse..... 7

Otro..... 8

*ESPECIFIQUE*

*PASE A 6.18*

### RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Le cobran intereses muy altos..... 1

No se quiere volver a endeudar..... 2

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

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

Ya no cumple con los requisitos..... 5

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

Otro..... 7

*ESPECIFIQUE*

*PASE A 6.18*



TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO DE PRODUCTOS	ATRASO EN PAGO	
<b>6.8 ¿Usted tiene...</b>  REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN  CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 6.9 a 6.10a SEGÚN CORRESPONDA  Sí ..... 1 No ..... 2	<b>6.9 ¿Cuántas(OS) tiene?</b> <i>(RESPUESTA EN 6.8)</i>  REGISTRE CON NÚMERO	<b>6.10 De abril de 2017 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su</b> <i>(RESPUESTA EN 6.8)?</i>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Sí..... 1 → <b>6.10a ¿Una vez?.....1</b> No..... 2 } <b>¿Más de una vez?..... 2</b> No responde..... 8 } PASE A SIGUIENTE OPCIÓN O A PREGUNTA 6.11 No sabe..... 9	
<b>1 tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>2 tarjeta de crédito bancaria?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>3 crédito de nómina?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>4 crédito personal?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>5 crédito automotriz?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>6 crédito de vivienda (INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución)?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>7 crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>8 Otro</b> ..... <input type="checkbox"/> <i>ESPECIFIQUE</i> SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE			

TRANSPARENCIA AL ADQUIRIR UN PRODUCTO

**6.11 Respecto al último crédito que contrató, ¿usted...**

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1  
 No..... 2  
 No sabe..... 9

1 firmó la autorización para que se consultara su historial en el Buró de crédito? .....

2 recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito? .....

3 utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión? .....

FILTRO 1: ¿TIENE CRÉDITO DE NÓMINA, PERSONAL O GRUPAL (6.8.3=1, 6.8.4=1 o 6.8.7=1)? *CIRCULE UN SOLO CÓDIGO* Sí ..... 1 → CONTINÚE  
 No ..... 2 → PASE A FILTRO 2

DESTINO DEL CRÉDITO FORMAL

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

*CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES*

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

*ESPECIFIQUE*

FILTRO 2: ¿TIENE TARJETA DE CRÉDITO DEPARTAMENTAL O BANCARIA (6.8.1=1 o 6.8.2=1)? *CIRCULE UN SOLO CÓDIGO* Sí ..... 1 → CONTINÚE  
 No ..... 2 → PASE A 6.16

FRECUENCIA DE USO

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

*REGISTRE CON NÚMERO*

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

RESPUESTA MAYOR DE "00" PASE A 6.15

RAZÓN DE NO USO DE TARJETA

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

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

*ESPECIFIQUE*

COMPORTAMIENTO DE PAGOS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

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

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

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS CREDITICIOS

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → PASE A 6.18

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

6.17 Para comparar su crédito, ¿utilizó...

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

- Sí ..... 1
- No ..... 2

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

RECHAZO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- Nunca lo ha solicitado ..... 3
- } PASE A SECCIÓN 7

RAZONES DE RECHAZO DEL CRÉDITO

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Problemas con el buró de crédito ..... 1
- No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes ..... 2
- Piden documentos que no tiene ..... 3
- No tiene historial crediticio ..... 4
- Falta de garantía, fiador o aval ..... 5
- Otro ..... 6
- ESPECIFIQUE
- No sabe ..... 9

**SECCIÓN 7. PAGOS**

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

FORMA DE PAGO MÁS FRECUENTE

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

MUESTRE LA TARJETA Y REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

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

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

## SECCIÓN 8. SEGUROS

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

### TENENCIA DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → *PASE A 8.6*  
 No ..... 2  
 No sabe ..... 9

### TENENCIA DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

### EX USUARIOS DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → *PASE A 8.5*  
 No ..... 2  
 No sabe ..... 9

### BARRERAS DE USO DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Tiene ahorrado para imprevistos.....	1	} <i>PASE A SECCIÓN 9</i>
No confía en las aseguradoras.....	2	
No se lo han ofrecido.....	3	
No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables.....	4	
No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos.....	5	
Son muy caros.....	6	
No los necesita o no le interesan.....	7	
Otro _____	8	

*ESPECIFIQUE*

### RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo.....	1	} <i>PASE A SECCIÓN 9</i>
Son muy caros.....	2	
No los utilizaba.....	3	
Lo tenía por un crédito y ya lo pagó.....	4	
Tuvo mala experiencia con la aseguradora.....	5	
Dejó de recibir un programa de gobierno.....	6	
Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera).....	7	
Otro _____	8	

*ESPECIFIQUE*

TIPO DE SEGUROS	COMPRA O CONTRATO DIRECTO	PRIMA DE SEGURO	COBERTURA	SATISFACCIÓN CON EL SEGURO	RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN
<b>8.6 ¿Usted tiene...</b>  REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN  CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 8.7 A 8.11 SEGÚN CORRESPONDA  Sí .....1 No .....2	<b>8.7 ¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 8.6)?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Sí .....1 No .....2 → PASE A 8.10	<b>8.8 Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 8.6)?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Sí .....1 No .....2	<b>8.9 ¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 8.6)?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Sí .....1 No .....2	<b>8.10 ¿Está satisfecho(a) con el servicio que le brinda la aseguradora con el (RESPUESTA EN 8.6)?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Sí .....1 No .....2 No lo ha utilizado .....3  CON CÓDIGO 1 o 3 PASE A SIGUIENTE OPCIÓN O FILTRO 1	<b>8.11 ¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido del (RESPUESTA EN 8.6)?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  No cumplieron las condiciones pactadas ..... 1 Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación ....2 Le atendieron mal ..... 3 No le reembolsaron el dinero que esperaba .....4 No le explicaron bien .....5 Es muy caro .....6 Otro (ESPECIFIQUE) .....7
1 seguro de vida? ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 seguro de gastos médicos? .. <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 seguro de auto? ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 seguro personal contra accidentes? ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 seguro de casa? ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 seguro de educación? ..... <input type="checkbox"/>					
7 plan privado de retiro (no Afore)? ..... <input type="checkbox"/>					
8 Otro ..... <input type="checkbox"/> <small>ESPECIFIQUE</small> SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE					

**FILTRO 1: ¿COMPRÓ DIRECTAMENTE ALGÚN SEGURO (8.7=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?** CIRCULE UN SOLO CÓDIGO  
 Sí ..... 1 → CONTINÚE  
 No ..... 2 → PASE A SECCIÓN 9

INSTITUCIÓN DE COMPRA O CONTRATACIÓN

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

una aseguradora o agente de seguros (teléfono o internet)?..... 1

un banco (por teléfono, internet o sucursal)? ..... 2

una tienda departamental? ..... 3

SOLO PREGUNTE SI TIENE SEGURO DE AUTO QUE HAYA COMPRADO DIRECTAMENTE (8.7.3=1)

concesionaria automotriz? ..... 4

Otro ..... 5  
ESPECIFIQUE

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

COMPARACIÓN DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2 → PASE A SECCIÓN 9

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

**8.14 Para comparar su seguro, ¿utilizó..**

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No ..... 2

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

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

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

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

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

**SECCIÓN 9. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO**

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

**TENENCIA DE AFORE**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1 → PASE A 9.3
- No ..... 2
- No sabe ..... 9 → PASE A 9.9

**RAZÓN DE NO TENENCIA DE AFORE**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No trabaja o nunca ha trabajado ..... 1
- No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro ..... 2
- No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar ..... 3
- No sabe cómo tramitarla ..... 4
- No le interesa o piensa que no le conviene ..... 5
- Las Afores le dan desconfianza ..... 6
- Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.) ..... 7
- Otro ..... 8
- PASE A 9.9
- ESPECIFIQUE

**TIPO DE AFORE**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- XXI Banorte ..... 01
- CitiBanamex ..... 02
- Coppel ..... 03
- SURA ..... 04
- Profuturo GNP ..... 05
- Principal ..... 06
- Invercap ..... 07
- PensionISSSTE ..... 08
- Azteca ..... 09
- Inbursa ..... 10
- Metlife ..... 11
- Otro ..... 12
- ESPECIFIQUE
- No sabe ..... 99 → PASE A 9.9

**APORTACIONES VOLUNTARIAS**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1 → PASE A 9.6
- No ..... 2

**RAZÓN DE NO APORTACIONES VOLUNTARIAS**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No le queda dinero para ahorrar ..... 1
- No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo ..... 2
- Ahorra de otra forma ..... 3
- Desconoce las ventajas ..... 4
- No confía en las Afores ..... 5
- Otro ..... 6
- ESPECIFIQUE

**ESTADOS DE CUENTA**

**9.6 ¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
- No ..... 2

**SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1 → PASE A 9.9
- No ..... 2
- No lo ha utilizado ..... 3 → PASE A 9.9

RAZÓN DE INSATISFACCIÓN DE LA AFORE

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

ESPECIFIQUE

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

ACTITUDES FINANCIERAS

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

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
- No ..... 2
- No sabe..... 9

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

ESPECIFIQUE



**SECCIÓN 10. USO DE CANALES FINANCIEROS**

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

**USO DE SUCURSAL**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → PASE A 10.3

No ..... 2

**BARRERAS DE ACCESO A SUCURSAL**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No tiene cuenta o tarjeta ..... 1
  - Ingresos insuficientes o variables ..... 2
  - Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)... 3
  - Están muy lejos o no hay ..... 4
  - Son inseguros o le dan desconfianza ..... 5
  - Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras ..... 6
  - Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.) ..... 7
  - Otro ..... 8
- PASE A 10.8
- ESPECIFIQUE

**OPERACIONES REALIZADAS EN SUCURSAL**

**10.3 ¿Para qué utiliza la sucursal?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

**TIEMPO DE TRASLADO**

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe ..... 99 99

\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|      \_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|  
HORAS                      MINUTOS

**GASTO DE TRASLADO**

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

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta ..... 000

No sabe ..... 999

\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|  
PESOS

**TIEMPO DE ESPERA**

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe ..... 99 99

\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|      \_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|  
HORAS                      MINUTOS

**PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA**

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

REGISTRE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Sí ..... 1

No ..... 2

**1 el tiempo que esperó para ser atendido(a) fue adecuado?.....|\_|**

**2 lo(a) trataron de forma grosera o discriminatoria?.....|\_|**

**USO DE CAJERO AUTOMÁTICO**

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → PASE A 10.10

No ..... 2

BARRERAS DE ACCESO A CAJEROS AUTOMÁTICOS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- |   |   |                   |
|---|---|-------------------|
| No tiene cuenta o tarjeta .....   | 1 | } PASE A<br>10.13 |
| Ingresos insuficientes o variables.....                                     | 2 |                   |
| No los conoce o no sabe usarlos .....                                       | 3 |                   |
| Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etcétera) ..... | 4 |                   |
| Otra persona hace sus trámites u operaciones.....                           | 5 |                   |
| Son inseguros o le dan desconfianza.....                                    | 6 |                   |
| Están muy lejos o no hay .....  | 7 |                   |
| Otro _____  | 8 |                   |
- ESPECIFIQUE

TIEMPO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe..... 99 99

_	_
HORAS	MINUTOS

USO DE CORRESPONSALES

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 → PASE A 10.15

No..... 2

TIEMPO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe..... 99 99

_	_
HORAS	MINUTOS

OPERACIONES REALIZADAS EN CAJERO AUTOMÁTICO

**10.10 ¿Para qué utiliza los cajeros automáticos?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- |  |   |
|--|---|
| Retiro de efectivo.....                                    | 1 |
| Consulta de saldos .....                                   | 2 |
| Compra de tiempo aire .....                                | 3 |
| Depósitos.....   | 4 |
| Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera)..... | 5 |
| Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios .....      | 6 |
| Disposición de créditos .....                              | 7 |

GASTO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta..... 000

No sabe..... 999

_	_
PESOS	

BARRERAS DE ACCESO A CORRESPONSALES

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- |  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera..... | 1 | } PASE A<br>SECCIÓN 11 |
| Otra persona hace sus trámites u operaciones.....                                    | 2 |                        |
| Comisiones altas .....   | 3 |                        |
| No sabía que podía hacerlo .....   | 4 |                        |
| Están muy lejos o no hay .....   | 5 |                        |
| Son inseguros o le dan desconfianza.....   | 6 |                        |
| Lo obligan a realizar compras en la tienda o comercio.....                           | 7 |                        |
| Otro _____   | 8 |                        |
- ESPECIFIQUE

GASTO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta..... 000

No sabe..... 999

_	_
PESOS	

## SECCIÓN 11. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

### TIPO DE PROBLEMA

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

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

- Sí..... 1
- No ..... 2
- No sabe..... 9

- 1 le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización? .....
- 2 han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)? .....
- 3 invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude (una pirámide, "La flor de la abundancia", "El Arbolito", etcétera)? .....

### LUGAR DE RECLAMO

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

*CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES*

- Al banco o institución financiera.....1
- A la Condusef.....2
- A la Profeco.....3
- Otro \_\_\_\_\_ 4  
*ESPECIFIQUE*
- No sabe .....9 → *PASE A SECCIÓN 12*

### CONDICIÓN DE RECLAMO

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

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

INSTITUCIÓN DE RECLAMO	TIEMPO DE HABER PRESENTADO EL RECLAMO	TIEMPO DE RESPUESTA AL RECLAMO
<p><b>11.4 ¿Esta queja la presentó ante...</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p style="text-align: center;"><i>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 11.5 Y 11.6</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sí ..... 1</li> <li>No ..... 2</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><b>11.5 ¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda ante (RESPUESTA EN 11.4)?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menos de tres meses..... 1</li> <li>De tres a seis meses..... 2</li> <li>Más de seis meses..... 3</li> </ul> <p style="text-align: center;">→</p>	<p><b>11.6 ¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.4)?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una semana o menos ..... 1</li> <li>Más de una semana a menos de un mes ..... 2</li> <li>De uno a seis meses..... 3</li> <li>Más de seis meses ..... 4</li> <li>Aún no le han resuelto ..... 5</li> </ul>
<p>1 el banco o institución financiera? ..... <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>2 la Condusef? ..... <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>3 la Profeco? ..... <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>4 alguna autoridad judicial? ..... <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"><i>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE</i></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>

## SECCIÓN 12. CAPACIDADES FINANCIERAS

A continuación, le haré otro tipo de preguntas.

### INTERÉS SIMPLE SIN CÁLCULO

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

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- Nada ..... 1  
 Otro valor..... 2  
 No sabe ..... 9

### INTERÉS SIMPLE CON CÁLCULO

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

*LEA TODAS LAS OPCIONES  
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- más de 102 pesos? ..... 1  
 exactamente 102 pesos? ..... 2  
 menos de 102 pesos? ..... 3  
 No responde ..... 8  
 No sabe ..... 9
- } PASE  
A 12.4

### INTERÉS COMPUESTO

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

*LEA TODAS LAS OPCIONES  
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

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

### CONOCIMIENTO DE INFLACIÓN

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

*LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

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

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

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

TOMA DE DECISIONES

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

*LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SÓLO CÓDIGO*

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

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

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



## Anexo C

### Entidades Federativas que conforman las regiones geográficas de la ENIF 2018

CLAVE	ENTIDADES
1	<b>Región Noroeste</b>
	02 Baja California 03 Baja California Sur 08 Chihuahua 10 Durango 25 Sinaloa 26 Sonora
2	<b>Región Noreste</b>
	05 Coahuila 19 Nuevo León 24 San Luis Potosí 28 Tamaulipas
3	<b>Región Occidente y Bajío</b>
	01 Aguascalientes 11 Guanajuato 14 Jalisco 16 Michoacán 18 Nayarit 22 Querétaro 32 Zacatecas 06 Colima
4	<b>Región Ciudad de México</b>
	09 Ciudad de México
5	<b>Región Centro sur y Oriente</b>
	15 Estado de México 13 Hidalgo 17 Morelos 21 Puebla 29 Tlaxcala 30 Veracruz
6	<b>Región Sur</b>
	04 Campeche 07 Chiapas 12 Guerrero 23 Quintana Roo 27 Tabasco 31 Yucatán 20 Oaxaca

Fuente: Convenio INEGI-CN BV