



# CONAMIC 2016

EL FORO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR EN MÉXICO

## Mejores Prácticas del Sistema Financiero en México

- The Aspen Institute publicó, en abril del 2013 los resultados de un estudio denominado “DNA of Trust in Banking” que da cuenta de hallazgos muy interesantes sobre las mejores prácticas del Sistema Financiero en Estados Unidos.
- Partiendo de este modelo, UNIFIMEX, el Aspen Institute México y la Universidad del Valle de México abordaron el reto de conocer las percepciones y opiniones del público objetivo sobre los atributos asociados al sistema financiero en México, la imagen que de éste se tiene y los frenos y motivaciones de la población para acceder al mismo.
- A continuación se presentan los hallazgos más importantes.

## Fase cuantitativa

- Encuesta aplicada en casa habitación a 877 mexicanos en 10 ciudades de la República Mexicana, a hombres y mujeres de entre 18 y 65 años de edad de nivel socioeconómico C- a C+.
- Las encuestas fueron levantadas durante el mes de junio de 2015
- Nivel de confianza del 95% con una tasa de error esperado no mayor al 5%.

- Ciudades\* en las que se aplicó la encuesta:
  - Ciudad de México
  - Mérida
  - Mexicali
  - Monterrey
  - Puebla
  - Querétaro
  - Texcoco
  - Toluca
  - Veracruz
  - Zapopan

\* Ciudades con una población de entre 500 mil y 1 millón de habitantes (excepto Texcoco).

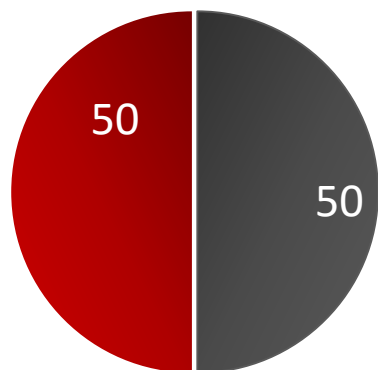


# CONAMIC 2016

EL FORO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR EN MÉXICO

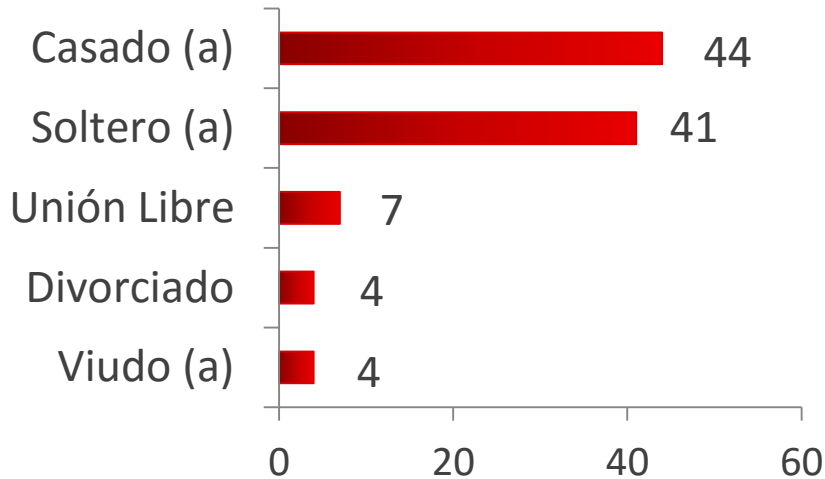
## Conformación de la muestra

## Sexo



■ Masculino ■ Femenino

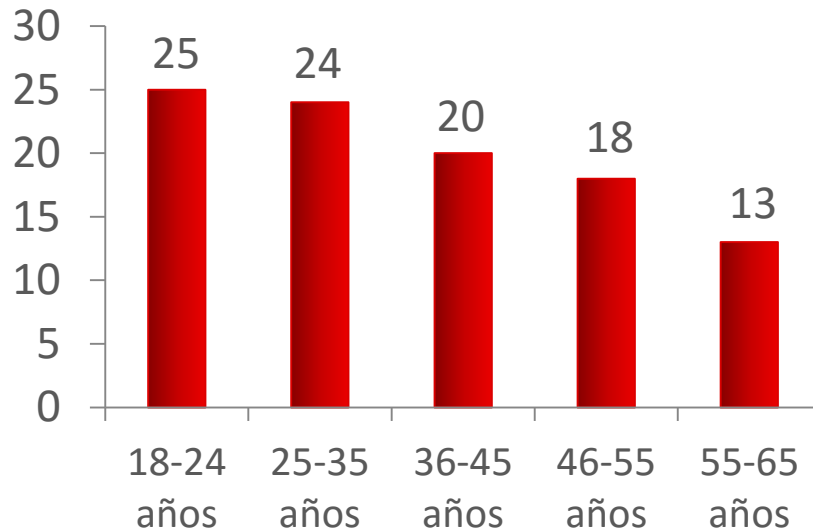
## Estado civil



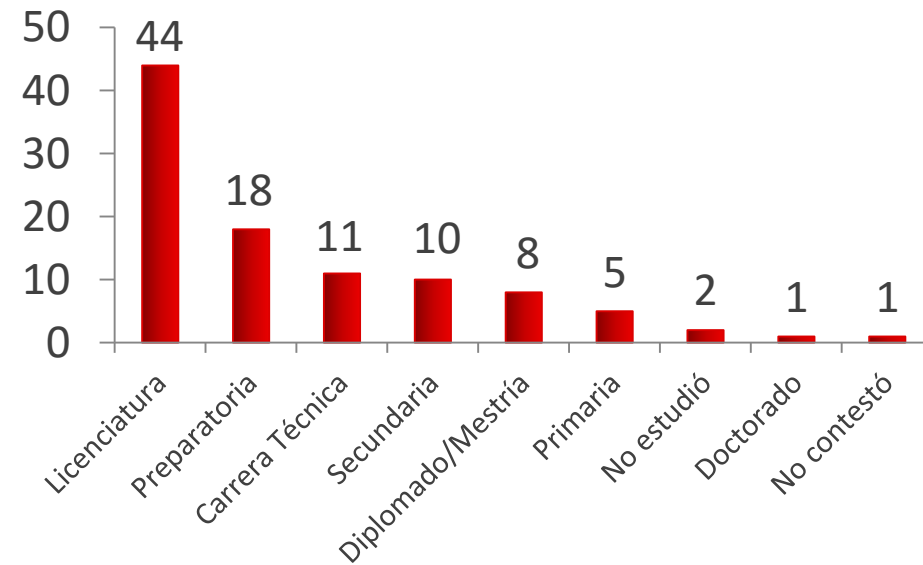
n = 877

# Perfil sociodemográfico

## Edad



## Escolaridad



n = 877

## Ocupación



n = 877



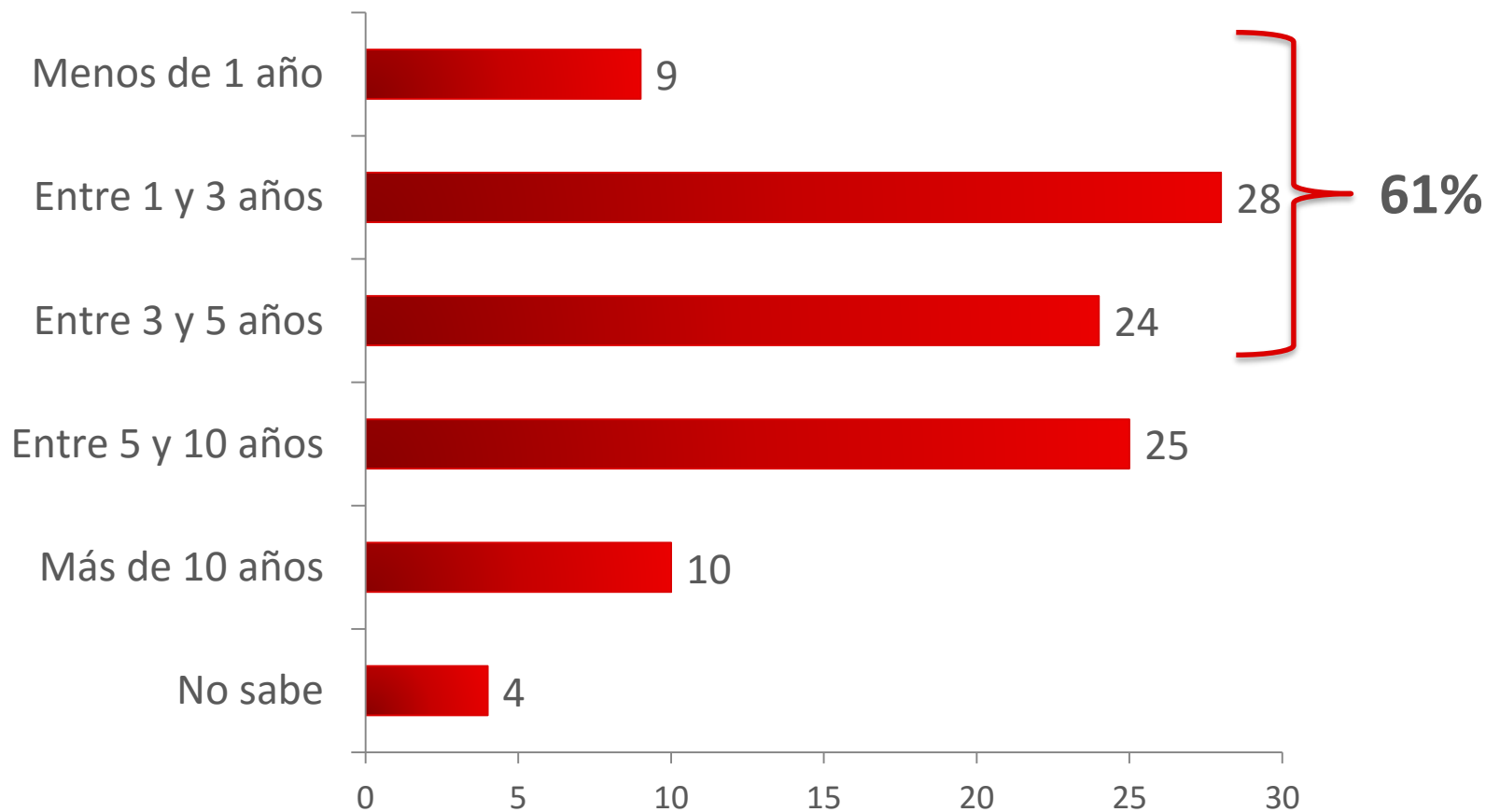


# CONAMIC 2016

EL FORO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR EN MÉXICO

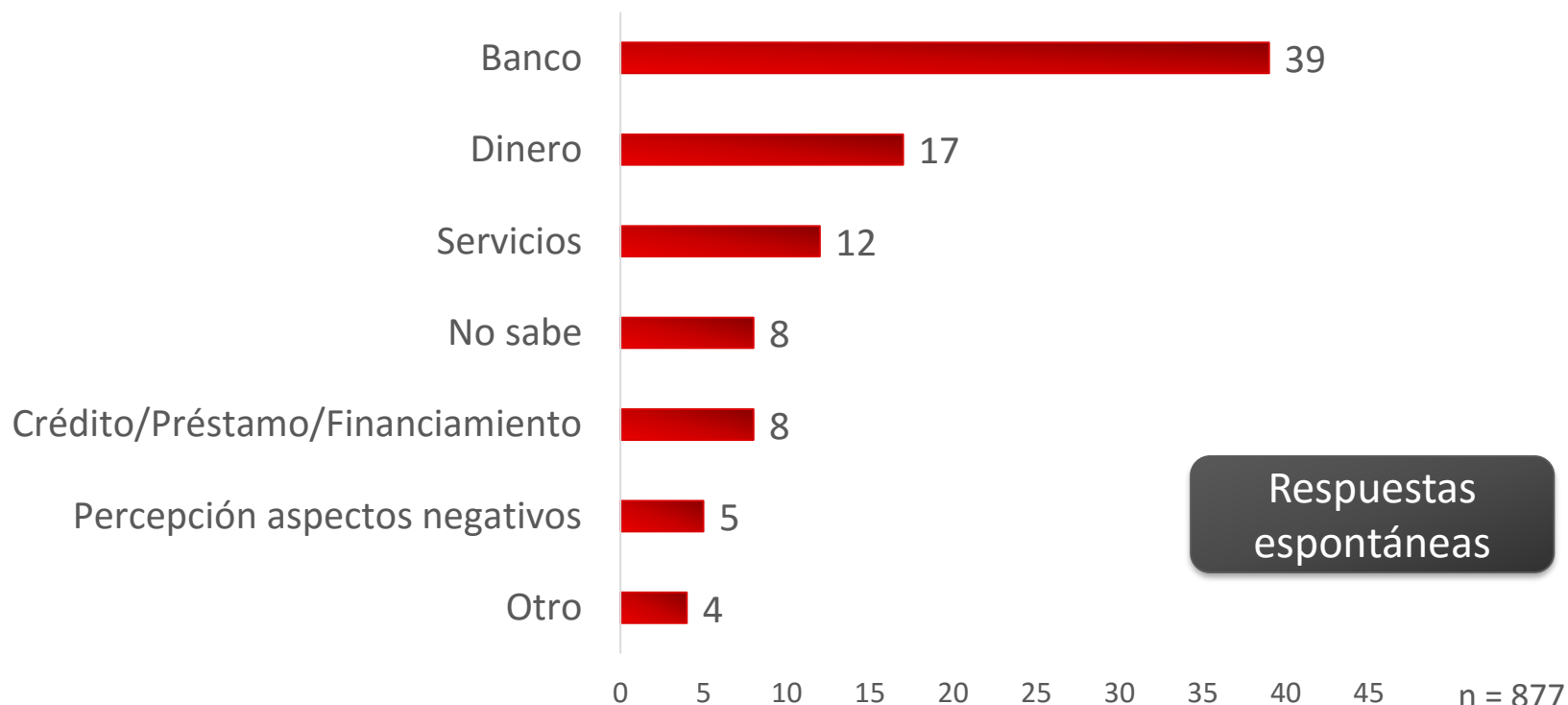
## PERCEPCIONES EN TORNO AL SISTEMA FINANCIERO EN MÉXICO

# ¿Cuánto tiempo es largo plazo?



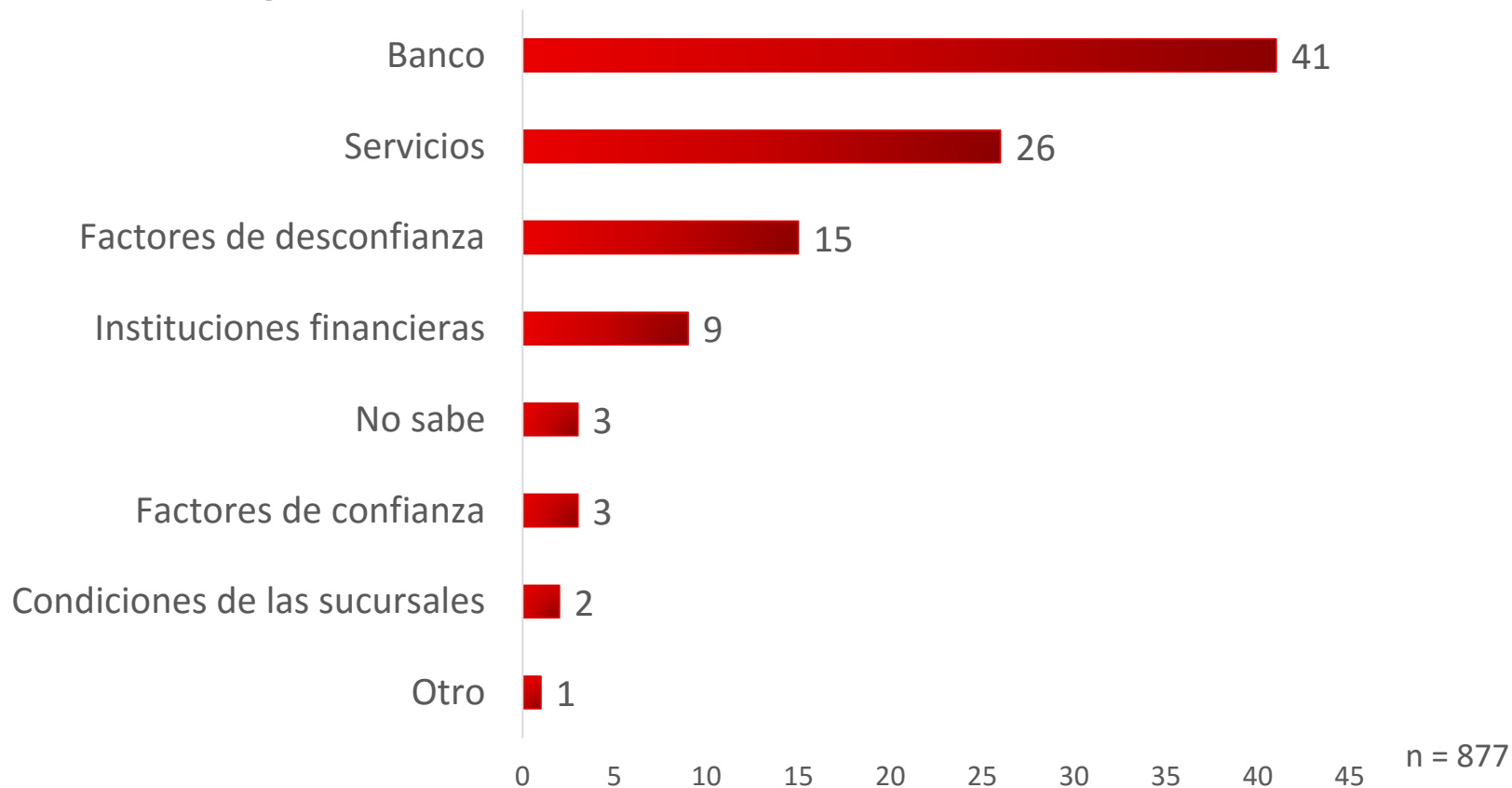
# Asociaciones espontáneas con: servicios financieros

*¿Qué piensa cuando digo... servicios financieros?*



# Asociaciones espontáneas con: banco

¿Qué piensa cuando digo... banco?



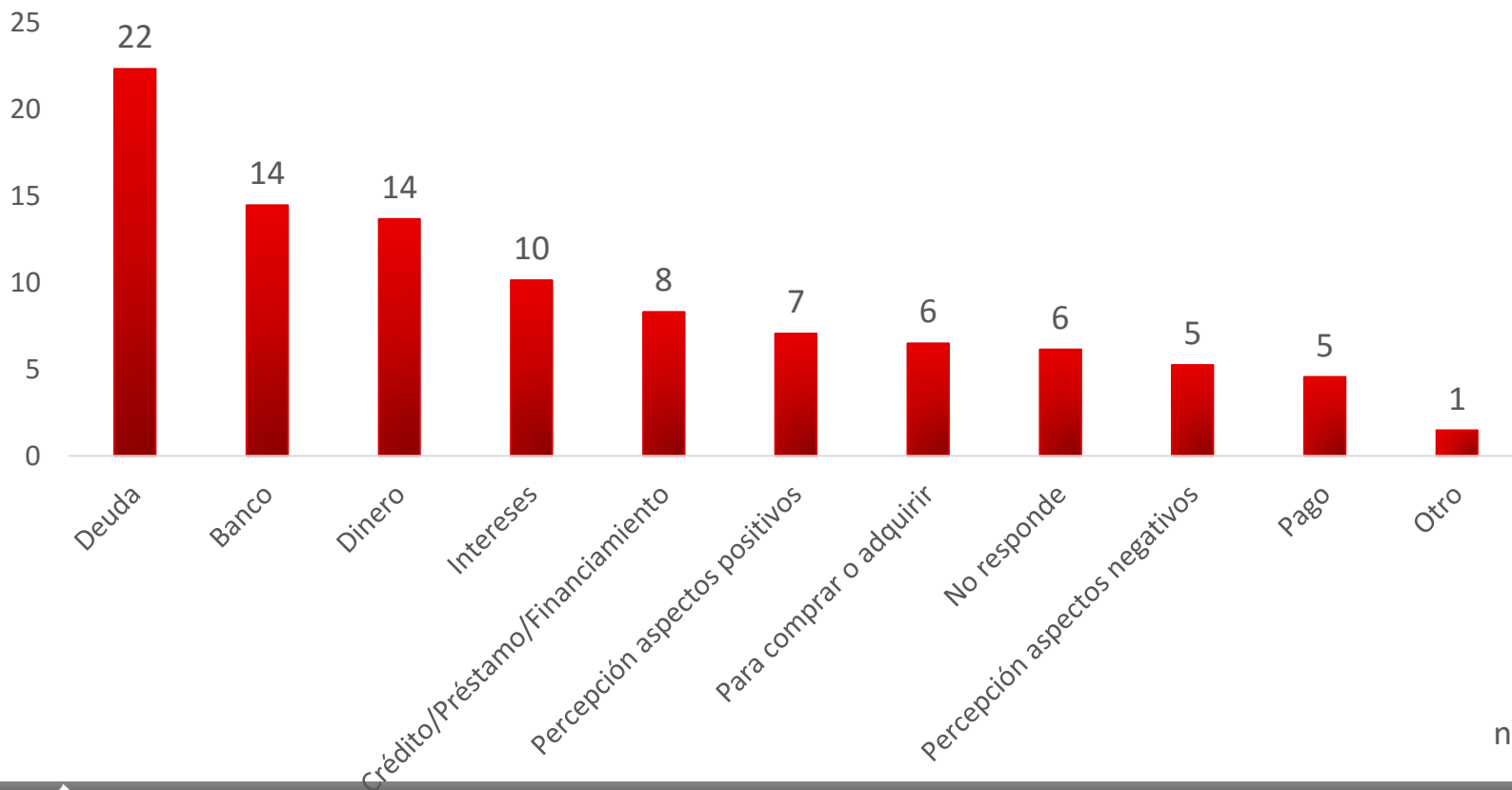
# Asociaciones espontáneas con: ahorro

*¿Qué piensa cuando digo... ahorro?*



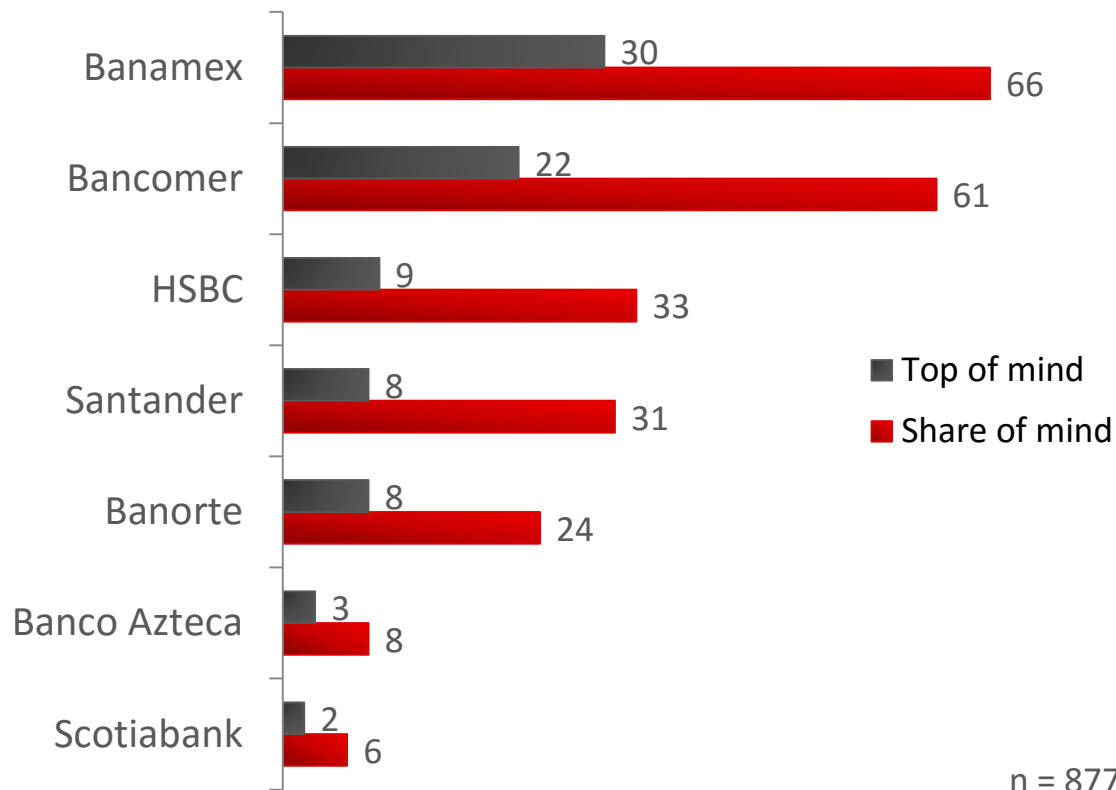
# Asociaciones espontáneas con: crédito/préstamo

¿Qué piensa cuando digo... crédito, préstamo?



n = 877

# Instituciones financieras que menciona espontáneamente (Top y share of mind)





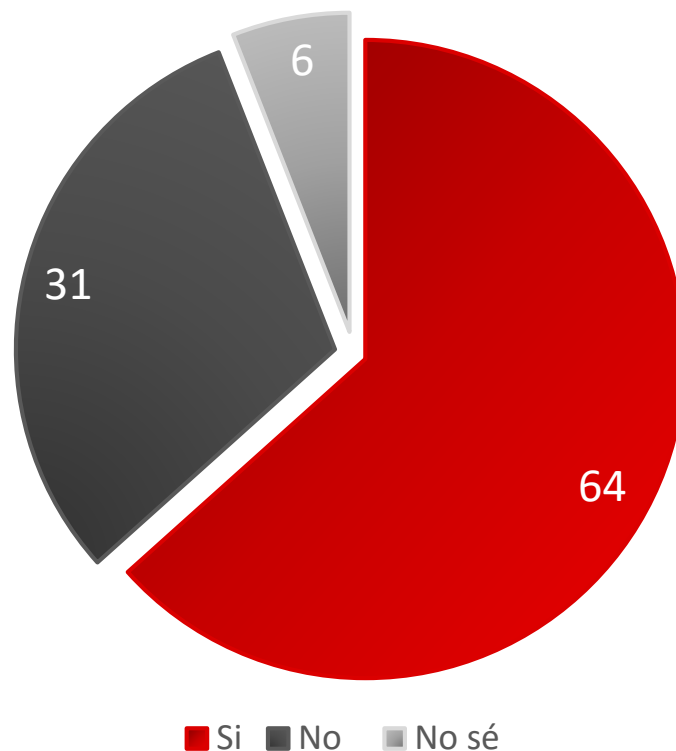
# CONAMIC 2016

EL FORO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR EN MÉXICO

## USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO EN MÉXICO



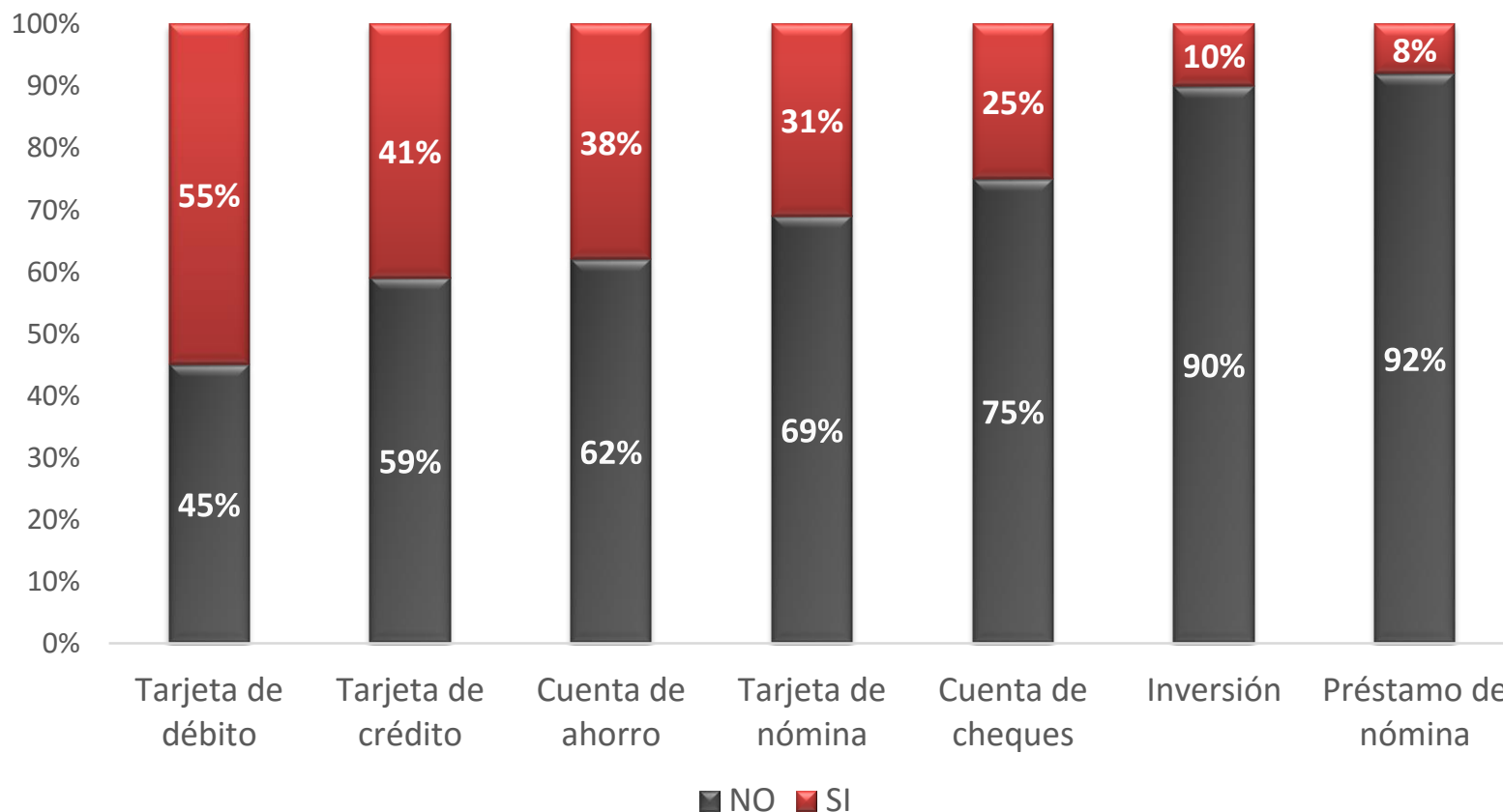
# ¿Es usuario de algún servicio financiero?



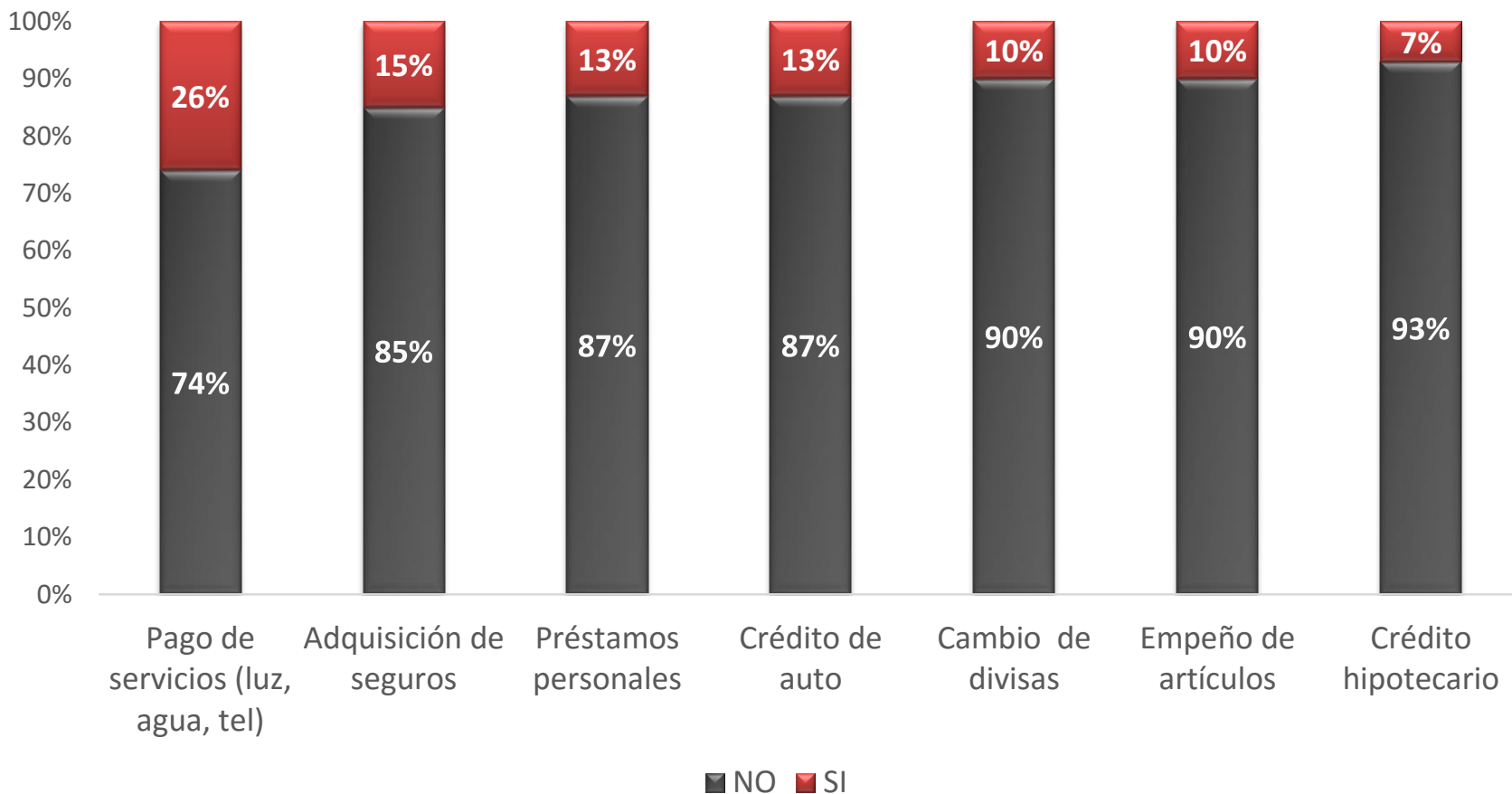
n = 877

# ¿Qué servicio financiero usa regularmente?

(1/3)

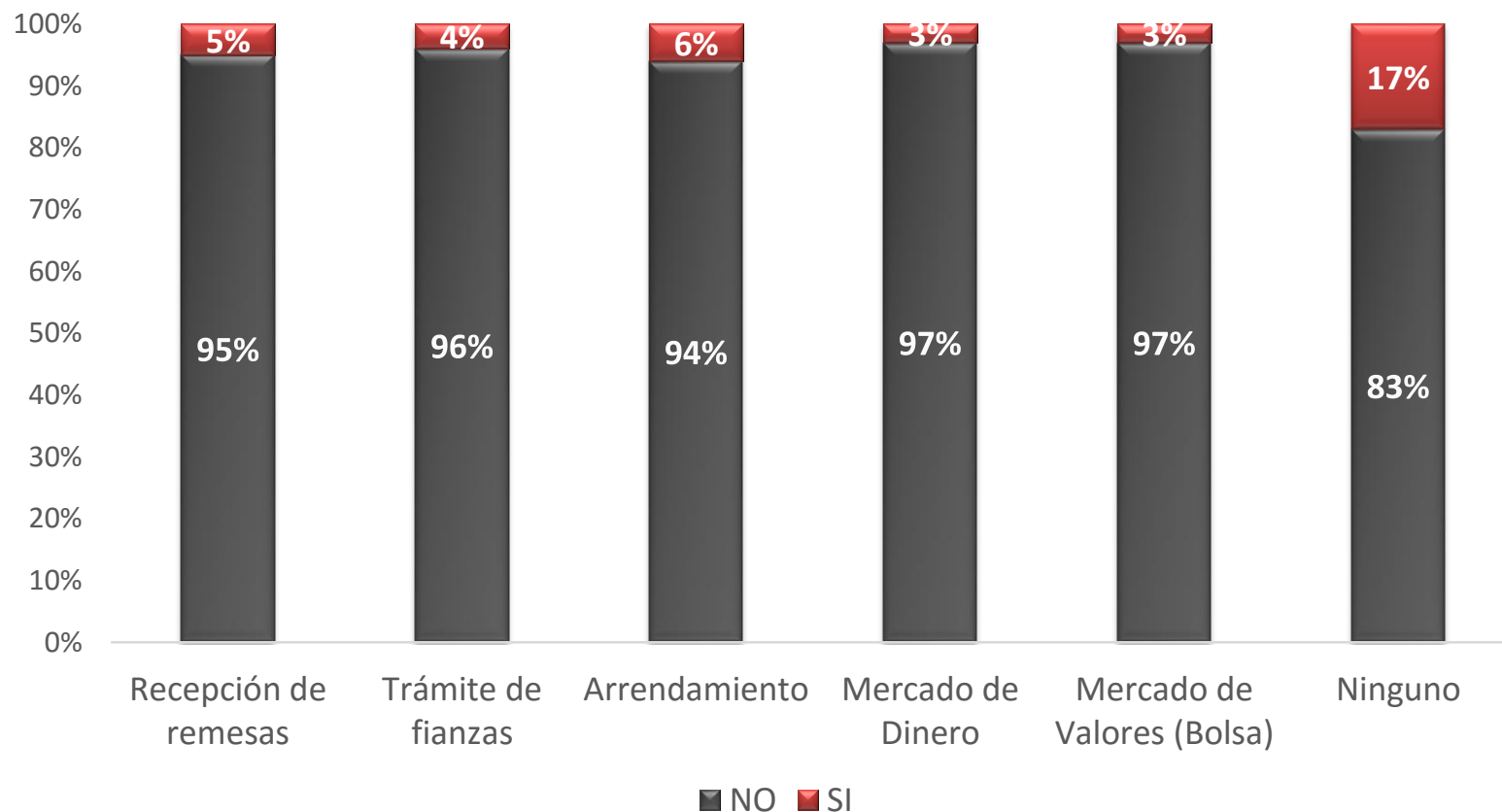


# ¿Qué servicio financiero usa regularmente? (2/3)



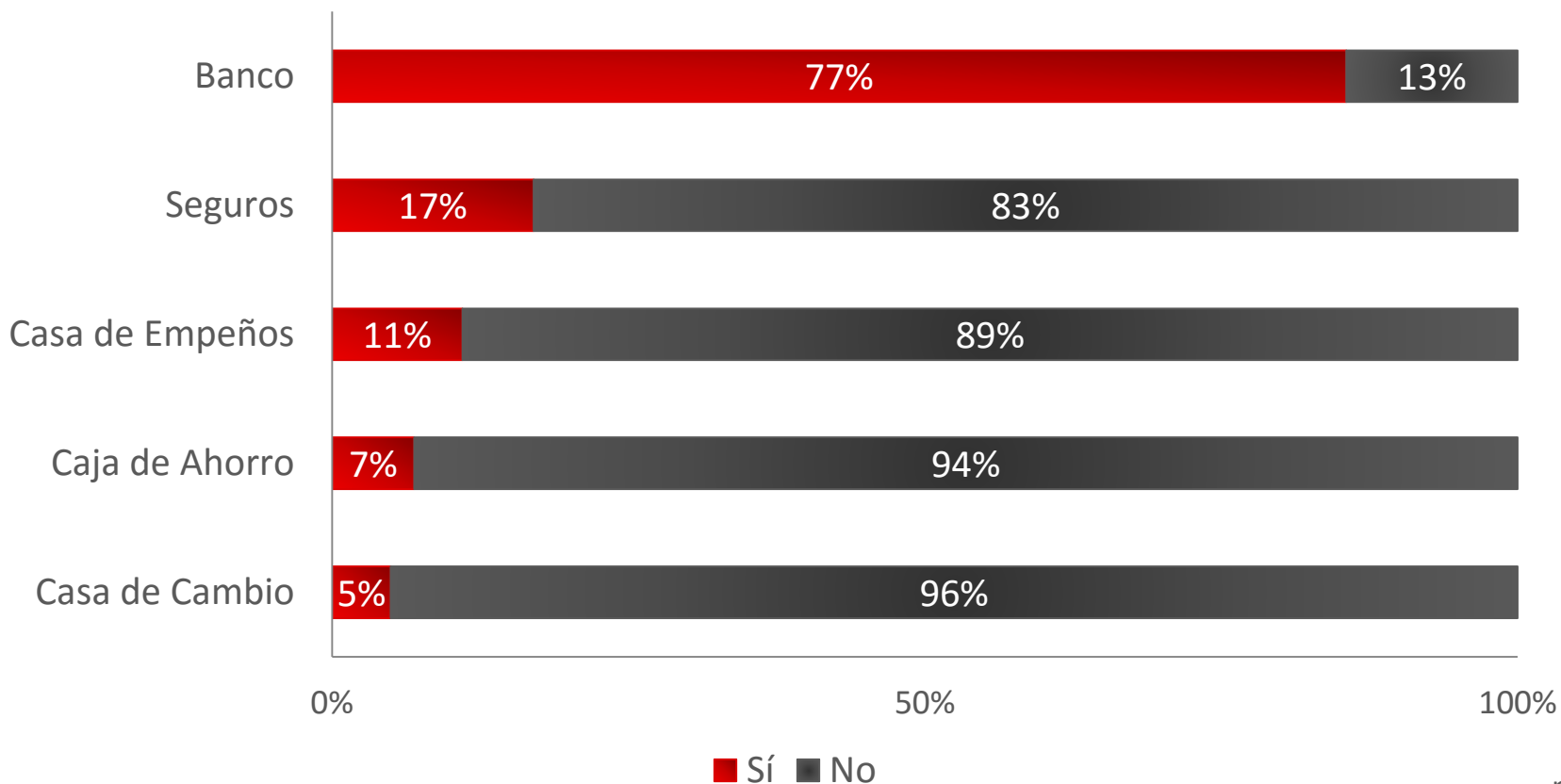
# ¿Qué servicio financiero usa regularmente?

(3/3)



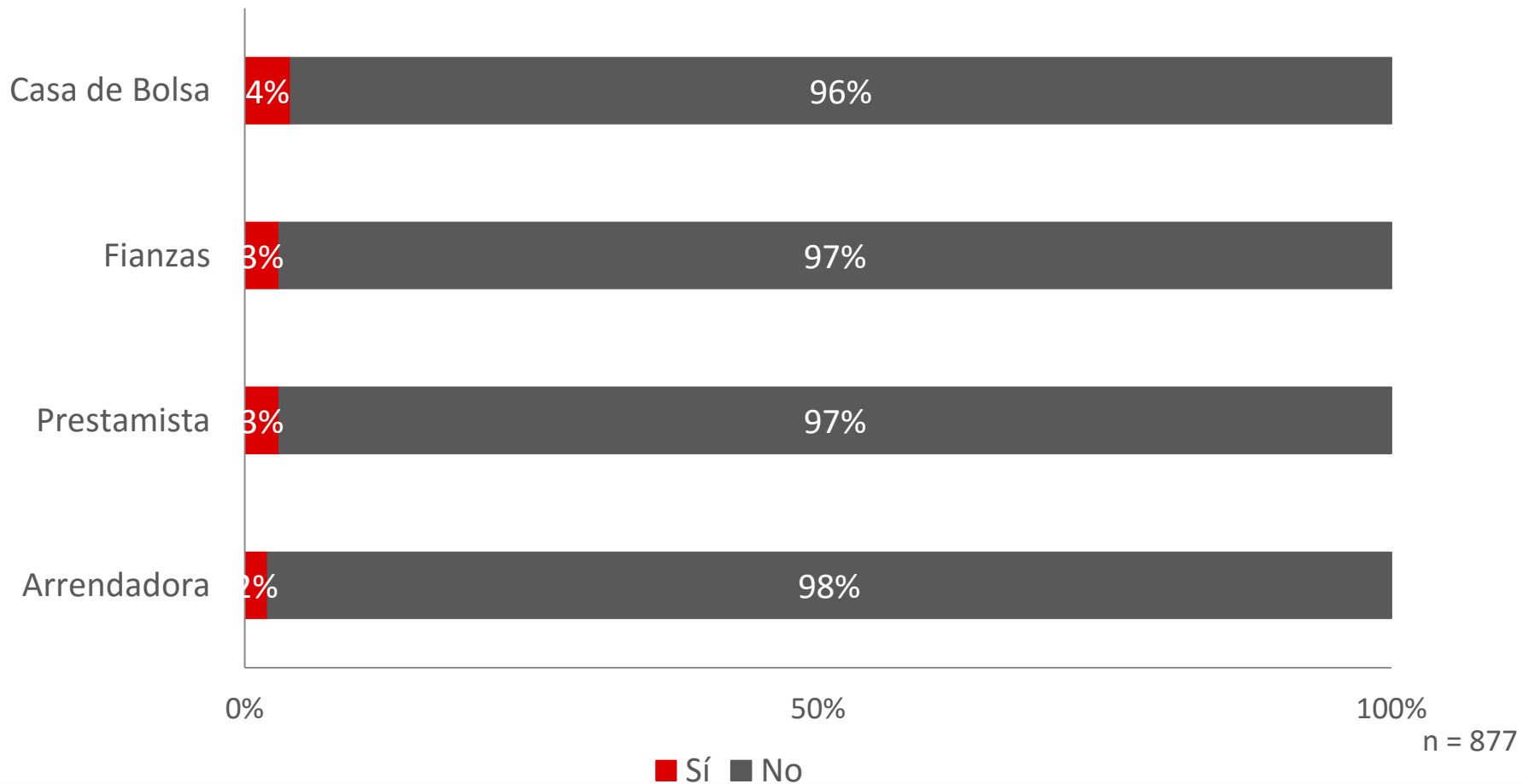
n = 877

# ¿Con qué institución financiera tiene relación regularmente? (1/2)

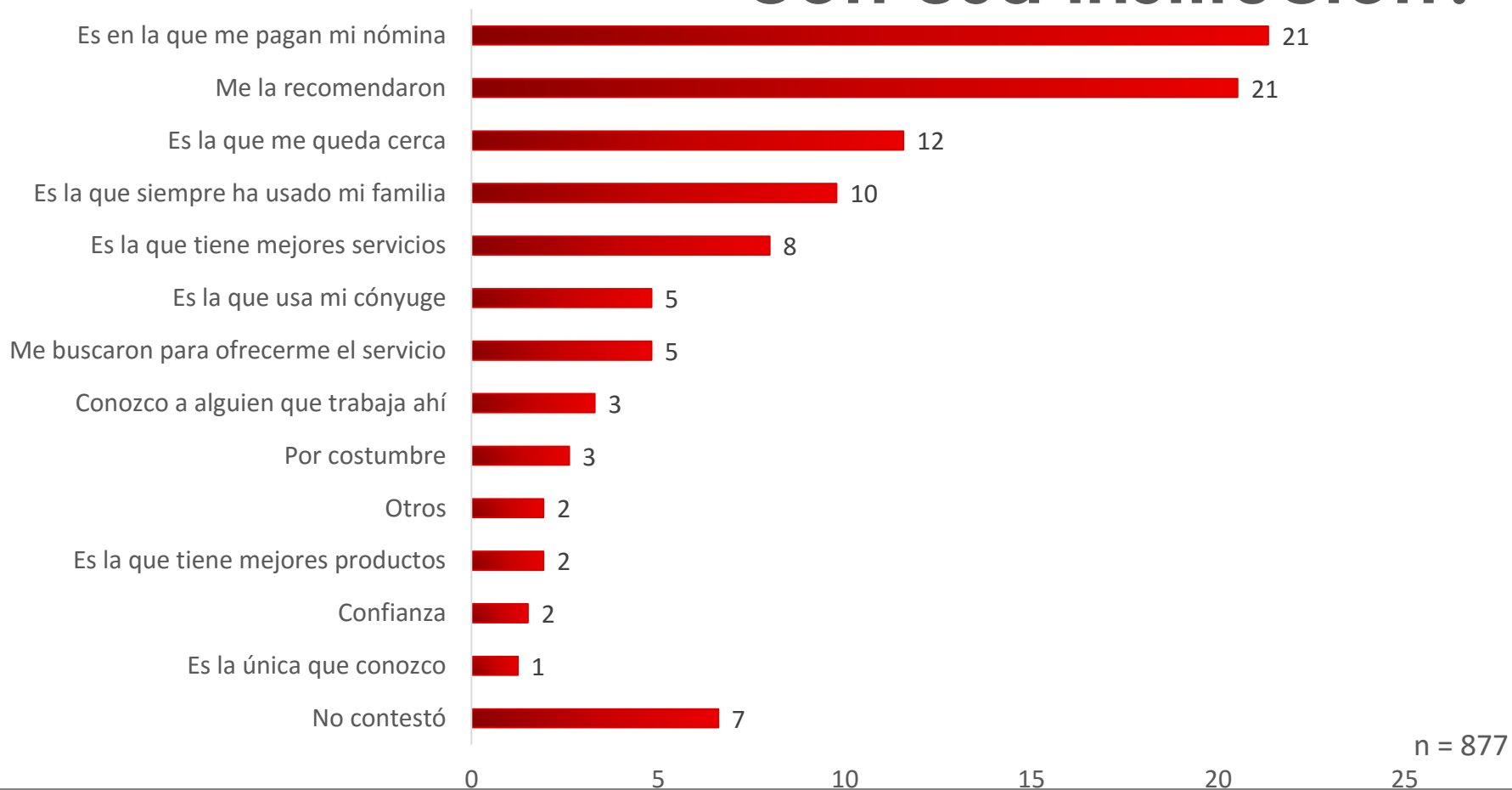


n = 877

# ¿Con qué institución financiera tiene relación regularmente? (2/2)



# ¿Por qué decidió relacionarse con esa institución?



# ¿Cuál es el aspecto más atractivo que esa institución le ofrece?



**Usuarios de servicios financieros**



# ¿Cuál es el aspecto menos atractivo que esa institución le ofrece?



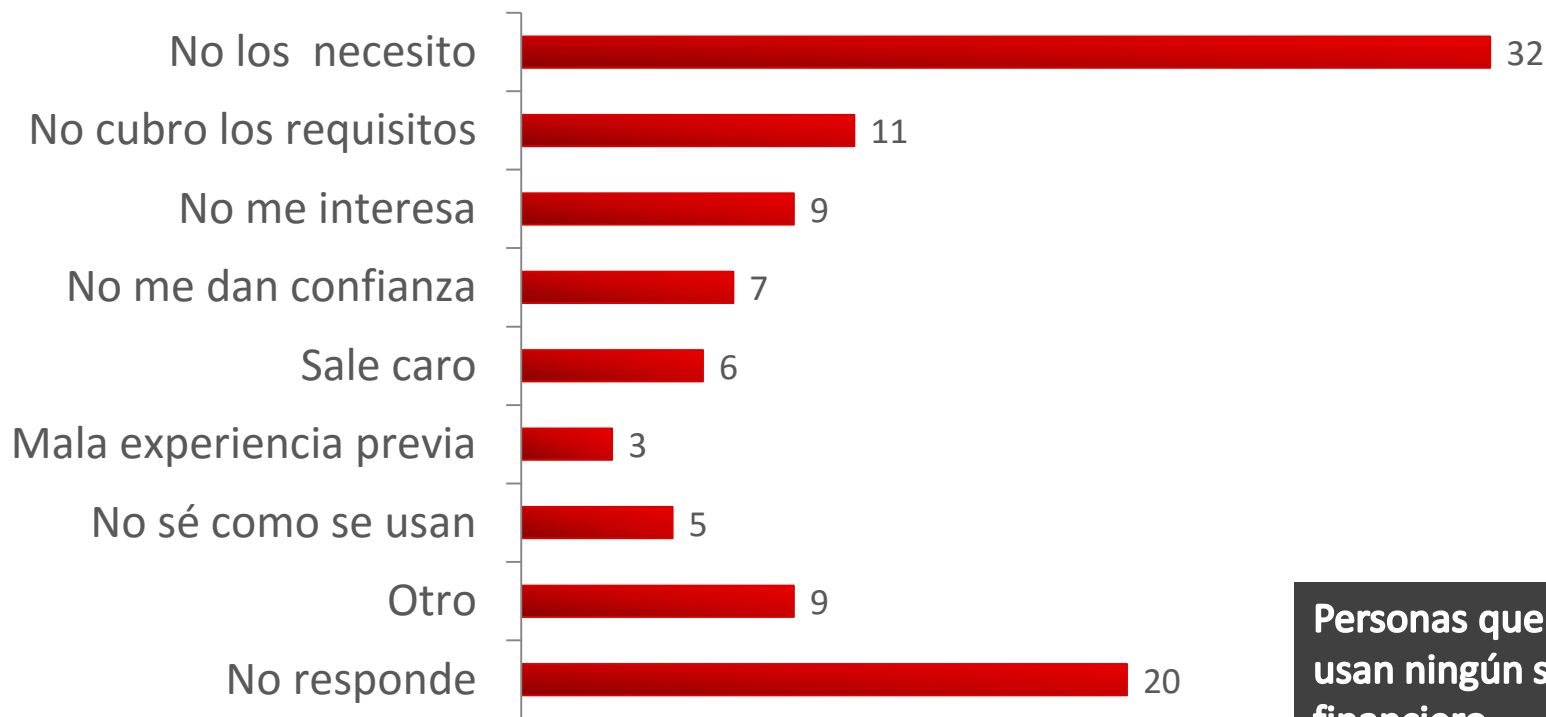
**Usuarios de servicios financieros**

# ¿Qué otras instituciones financieras conoce? (además de aquella(s) con la(s) que trabaja)

Institución	Sí conoce	No conoce
Banco	53	48
Seguros	24	76
Casa de Empeño	22	78
Casa de Cambio	11	89
Caja de Ahorro	11	89
Casa de Bolsa	10	90
Prestamista	8	92
Fianzas	5	95
Arrendadora	5	95

**Usuarios de servicios financieros**

# ¿Por qué no utiliza servicios financieros?



**Personas que no usan ningún servicio financiero**

n = 152



# CONAMIC 2016

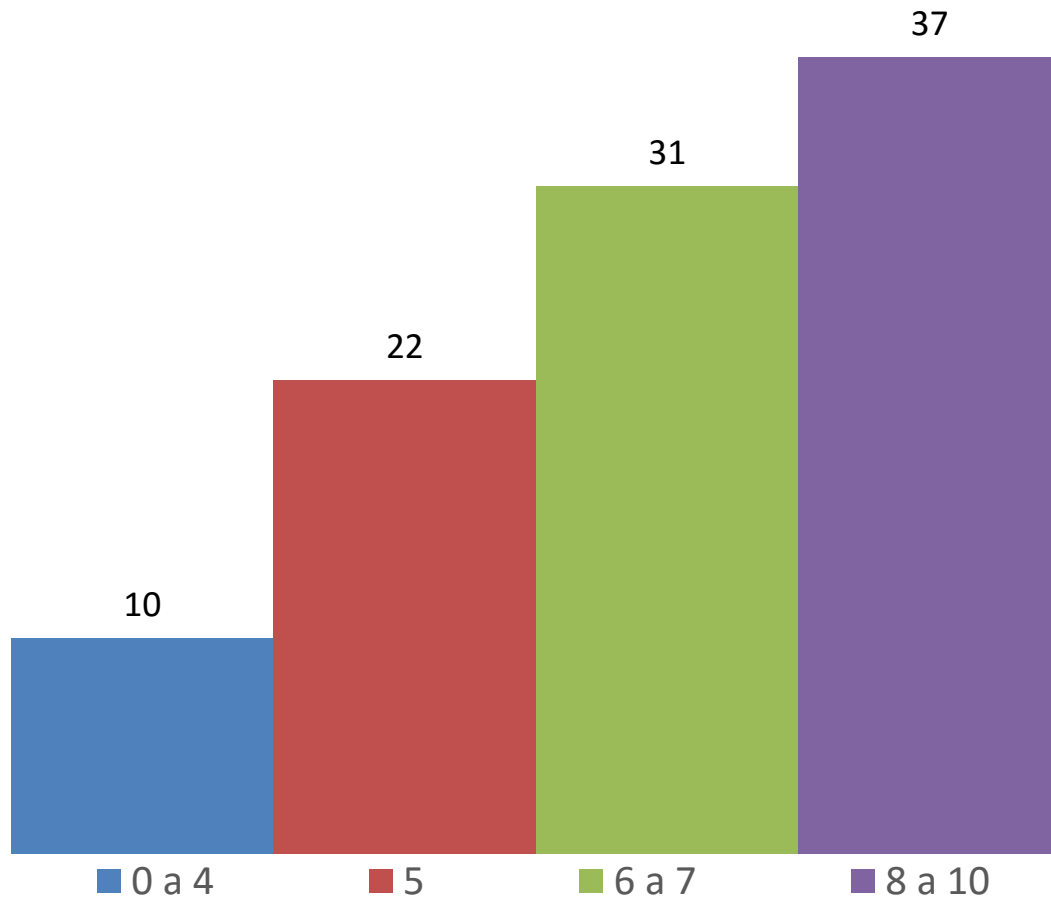
EL FORO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR EN MÉXICO

## Atributos de los servicios financieros

# Aspectos que dan valor a la oferta del sistema financiero en México (espontánea)

	Porcentaje
Confiabilidad	43
Que no roben	30
Claridad	25
Veracidad	22
Eficiencia	19
Que cumplan lo que ofrecen	18
Que me den asesoría	15
Sencillez	15
Entendible	14
No tantos requisitos	14
Atención personalizada	11
Trabaje montos pequeños	11
Intereses bajos	11
Valor agregado	10

# En general ¿Cómo califica al sistema financiero en México?





**CONAMIC2016**

EL FORO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR EN MÉXICO

# Imagen del sistema financiero en México

# ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

## Seguridad/Confianza

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Es más seguro tener mi dinero en el banco que en mi casa	79	19	2
Me siento tranquilo de que si realizo un trámite en una institución mi dinero está seguro	70	27	3
Se puede confiar en las instituciones del sistema financiero en México	62	34	4
Me siento seguro en mi integridad física si acudo a alguna institución financiera	53	43	3
La vigilancia de las instituciones financieras por parte de la autoridad me da certeza de su actuación	43	53	3



# ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

## Accesibilidad y servicio

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para las grandes empresas	73	21	5
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para personas que tienen mucho dinero	70	26	4
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para las pequeñas empresas	56	38	6
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para personas como yo	54	41	5

# ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

## Accesibilidad y servicio

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Las instituciones financieras en México ofrecen productos útiles para personas como uno	53	42	5
Los bancos ofrecen servicios para todas las personas	48	48	4
Cualquier persona puede tener una cuenta en una casa de bolsa	37	55	7

# ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

## Regulación

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Confío en las sanciones que se aplican a las instituciones financieras que cometen faltas	46	51	4
En el Sistema Financiero Mexicano se regula de igual manera a todas las instituciones	45	48	7

# ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

## Imagen y reputación

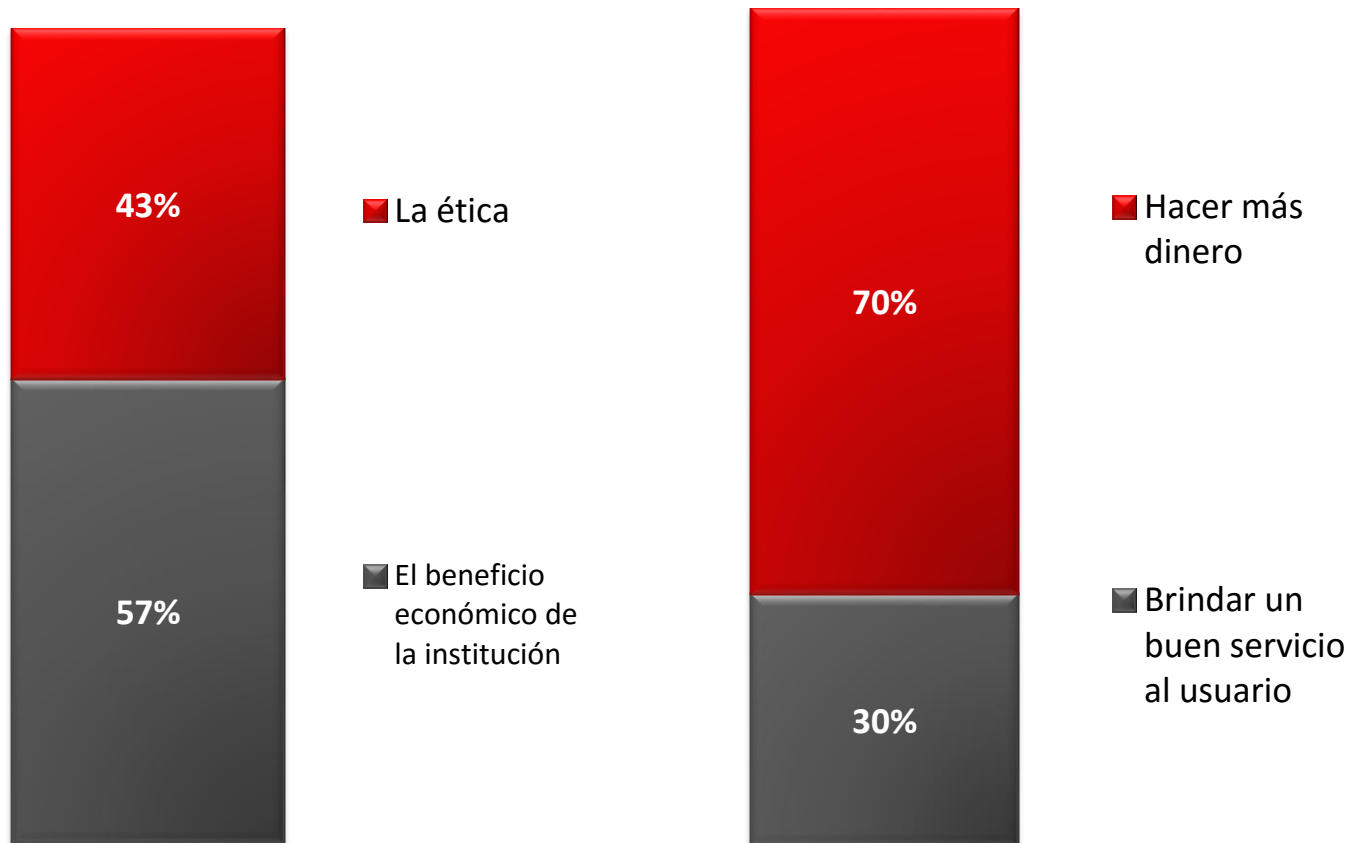
Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Creo que la intención de los bancos es hacer negocio, más que ayudarme si lo necesito	75	22	3
Las instituciones financieras deben ser buenas con los que menos tienen	68	27	5
Las instituciones financieras pequeñas compiten en un ambiente poco equitativo	63	32	5
Los ejecutivos que trabajan en las instituciones financieras se preocupan por la preparación de su personal	54	41	5
Las personas que trabajan en las instituciones financieras están bien preparadas	51	45	4

# ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

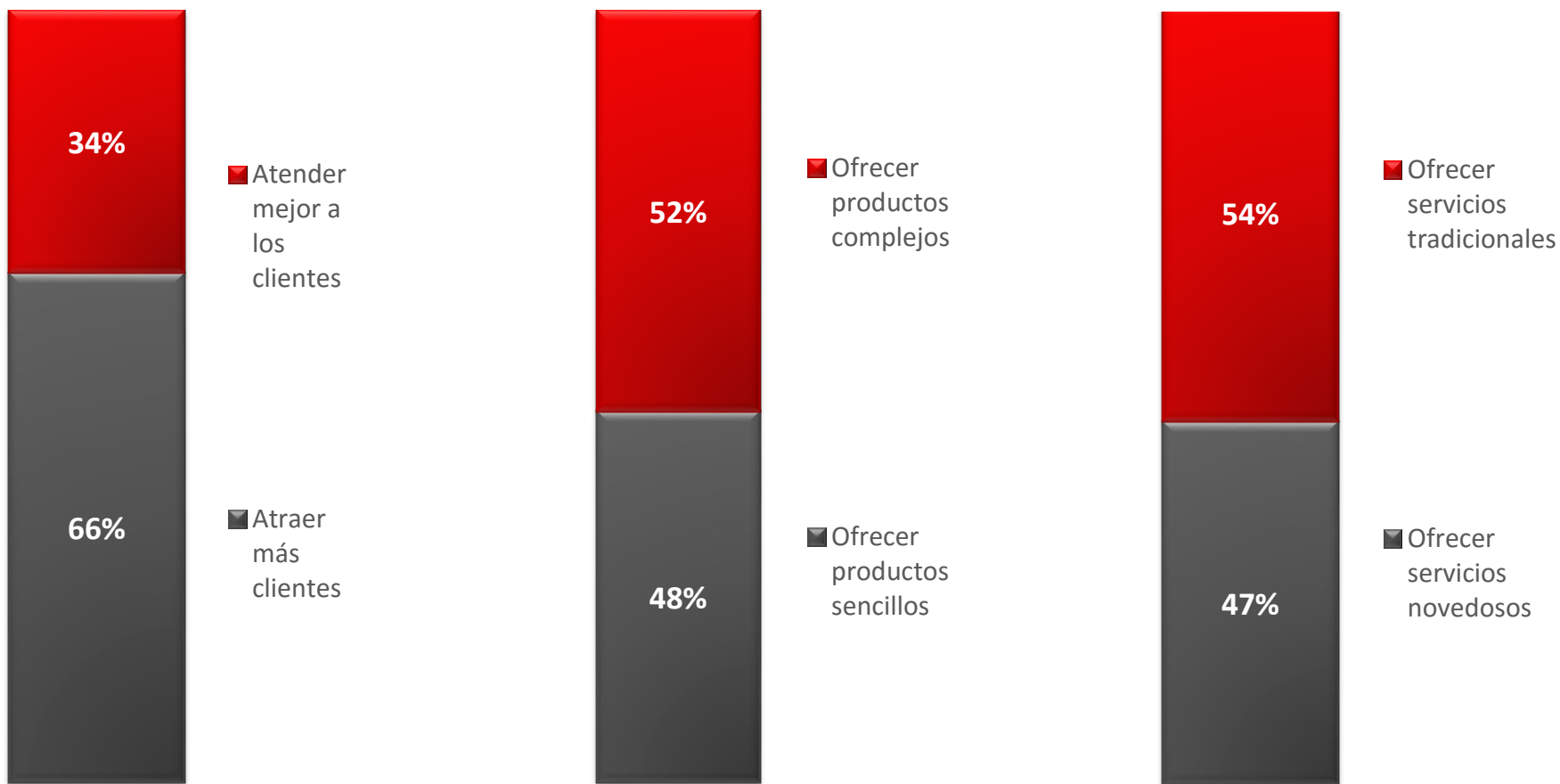
## Conocimiento

Frase	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR
Sería más sencillo acercarme a una institución financiera si entendiera mejor qué ofrecen	76	21	3
Entiendo qué ofrecen las diferentes instituciones que forman el sistema financiero	53	42	5
Un cliente conoce todas las responsabilidades que tiene con su banco	39	57	4

# Las instituciones del sistema financiero están más orientadas a...



# Las instituciones del sistema financiero están más orientadas a...



- 6 de cada 10 mexicanos consideran que el largo plazo es menor a 5 años.
- Servicios financieros es un concepto que remite principalmente a bancos e instituciones bancarias. El conocimiento y relación que los mexicanos tienen con el Sistema Financiero se limita casi exclusivamente a la relación con bancos y en muchos casos esto parece ser fortuito “es dónde me pagan mi nómina”.
- Solamente 6 de cada 10 mexicanos se reconoce usuario de algún servicio financiero. Los servicios más usados son las tarjetas de débito y crédito.
- Las áreas de oportunidad más grandes se registran en los renglones de accesibilidad, confianza en la regulación, rectitud y una percepción de que en general las instituciones están más orientadas a su propio beneficio que a la ética o el servicio.



- De acuerdo con el modelo del Aspen Institute, la confianza se ha convertido en un diferenciador fundamental en el sector financiero y es más importante en ese negocio que en cualquier otro.
- Los atributos más valorados en México son los relacionados con confiabilidad y seguridad, por lo que el sistema financiero en México debe orientarse a la creación de servicios y productos que resulten útiles para el cliente/usuario de los mismos.