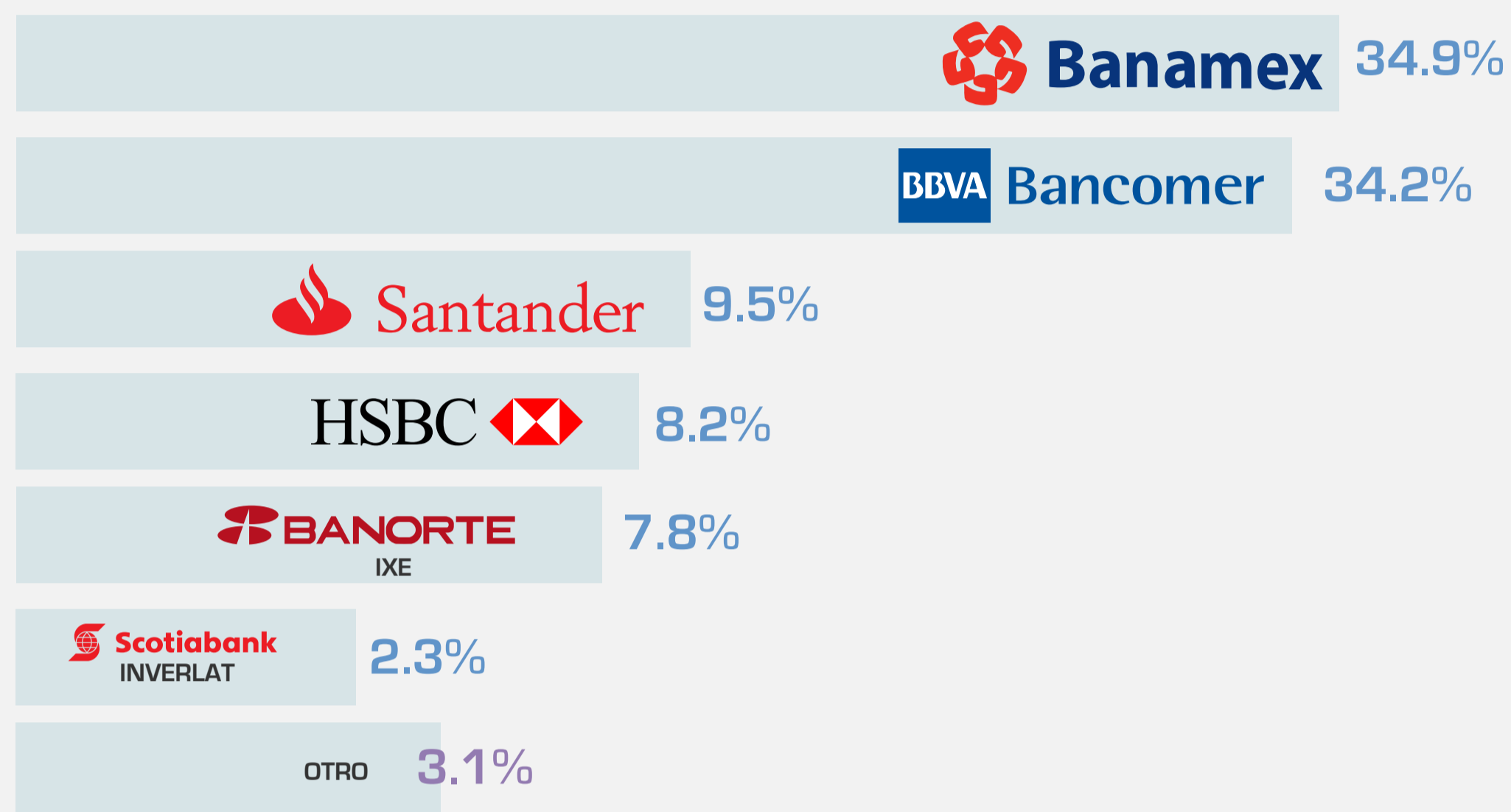


SERVICIOS BANCARIOS

www.gabinete.mx @gabinetecemx

NOMBRE TRES BANCOS: PRIMERA MENCIÓN

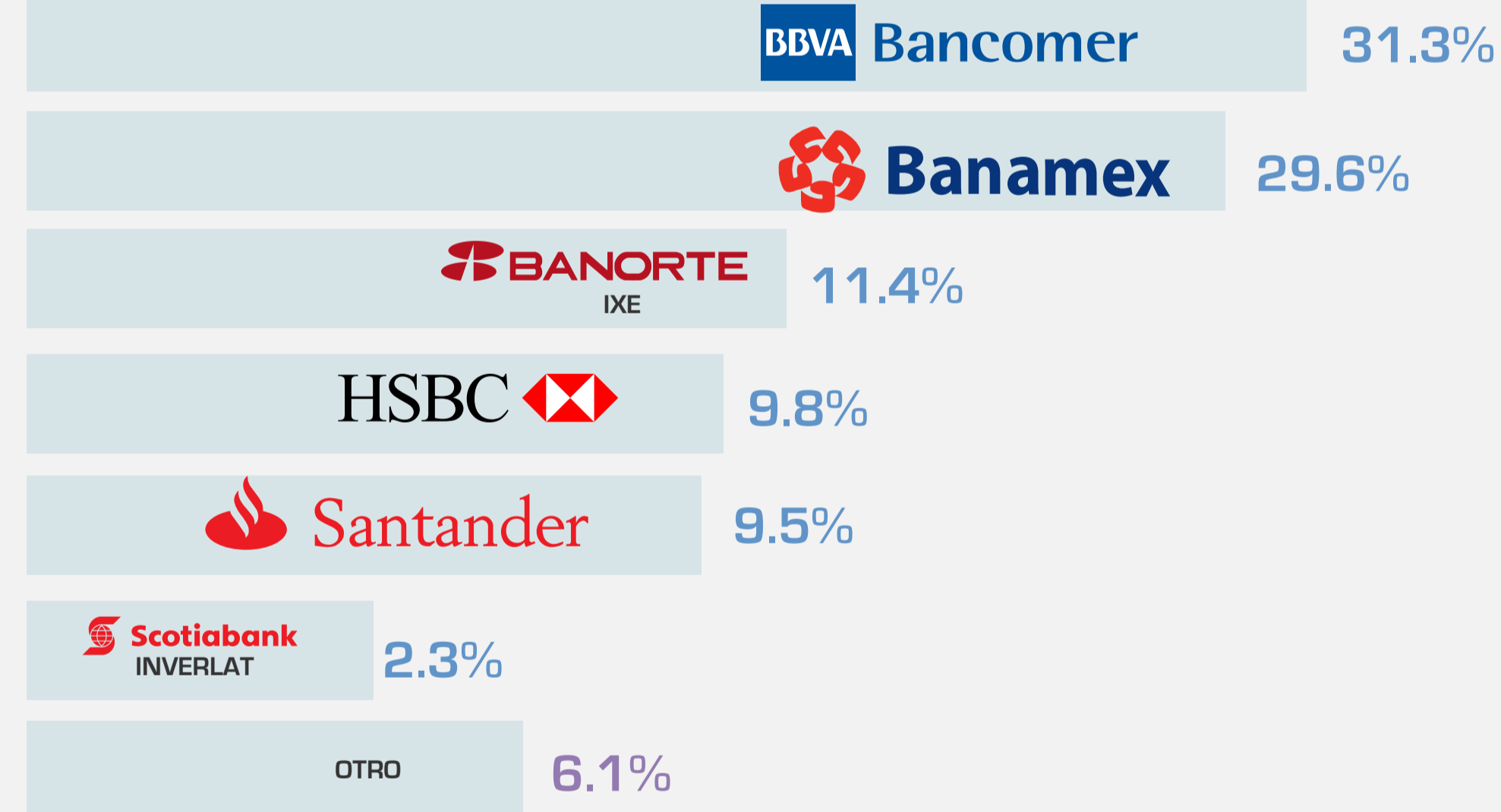
Dígame, por favor, el nombre de tres bancos o instituciones financieras que se le vengan a la mente



PRIMERA MENCIÓN

NOMBRE TRES BANCOS: SEGUNDA MENCIÓN

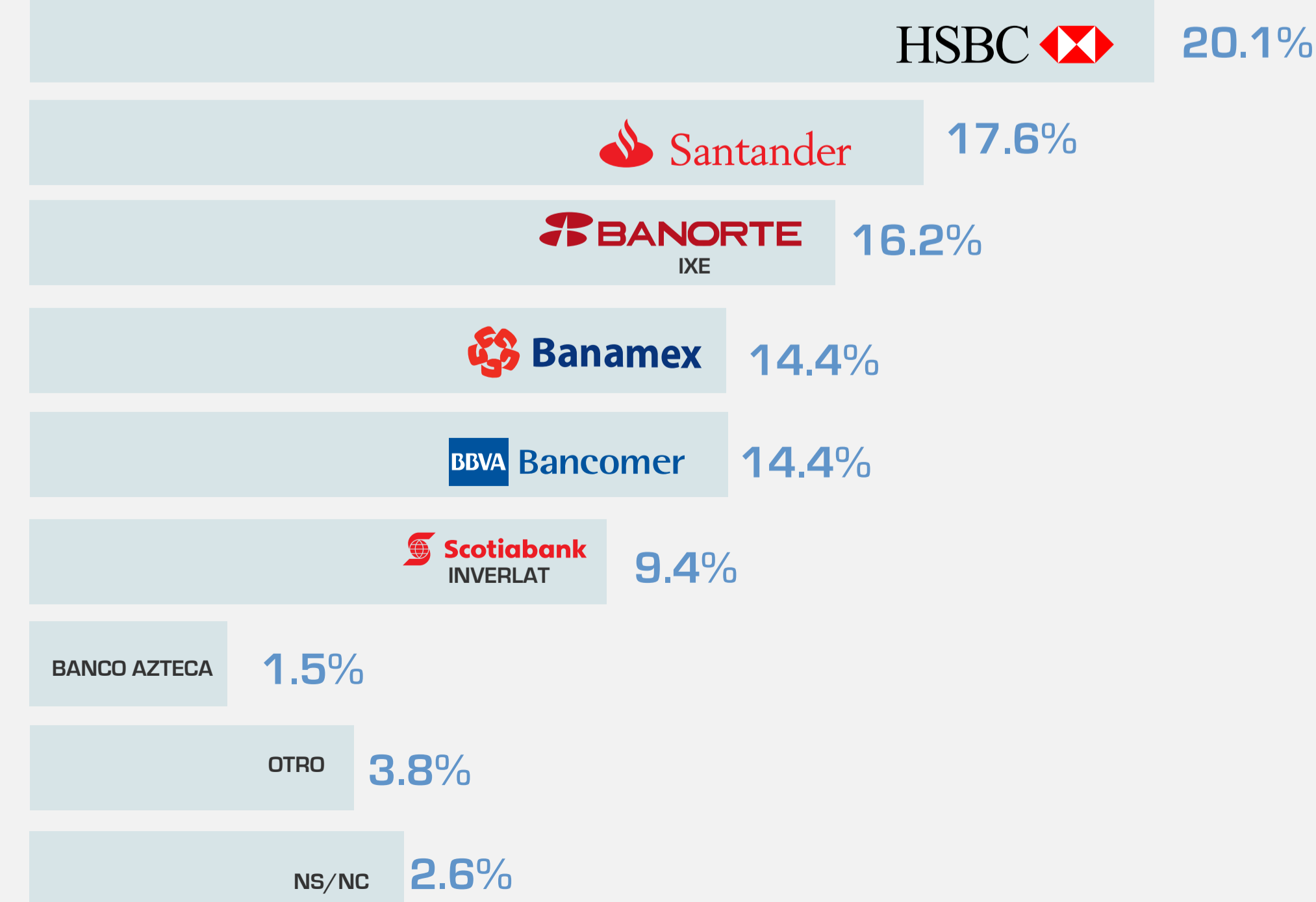
Dígame, por favor, el nombre de tres bancos o instituciones financieras que se le vengan a la mente



SEGUNDA MENCIÓN

NOMBRE TRES BANCOS: TERCERA MENCIÓN

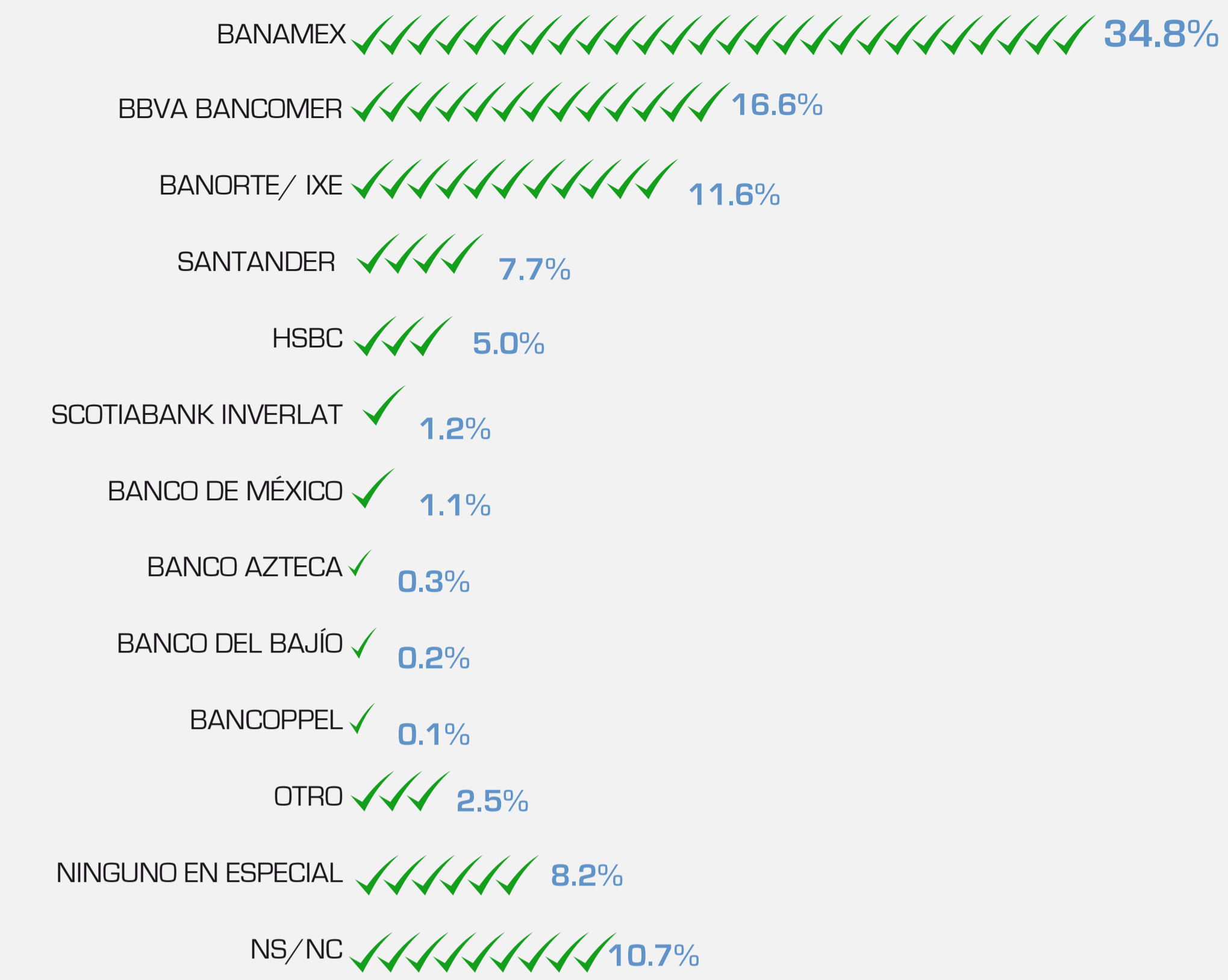
Dígame, por favor, el nombre de tres bancos o instituciones financieras que se le vengan a la mente



TERCERA MENCIÓN

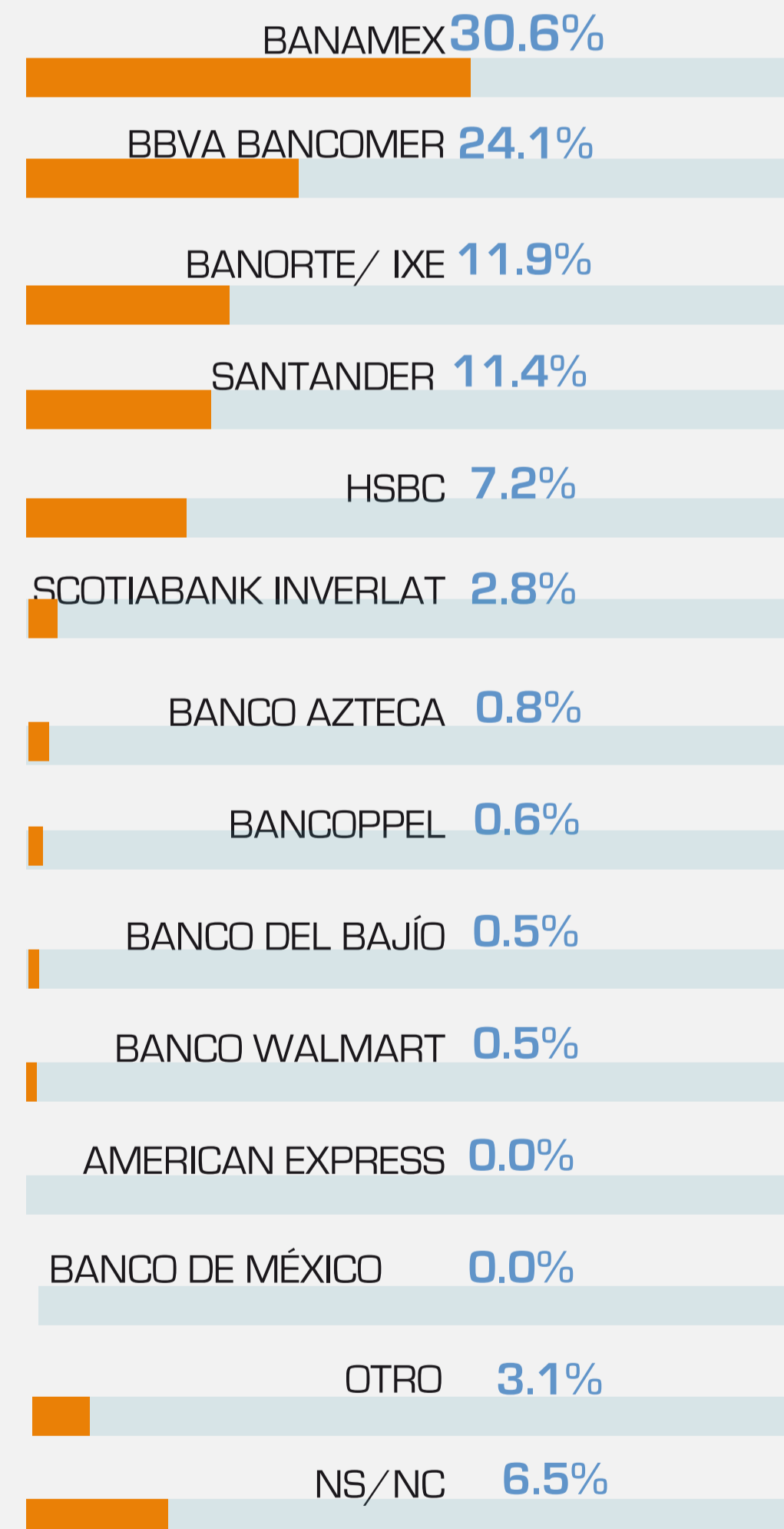
MEJOR BANCO DE MÉXICO

Para usted, ¿cuál es el mejor banco que opera en México en este momento?



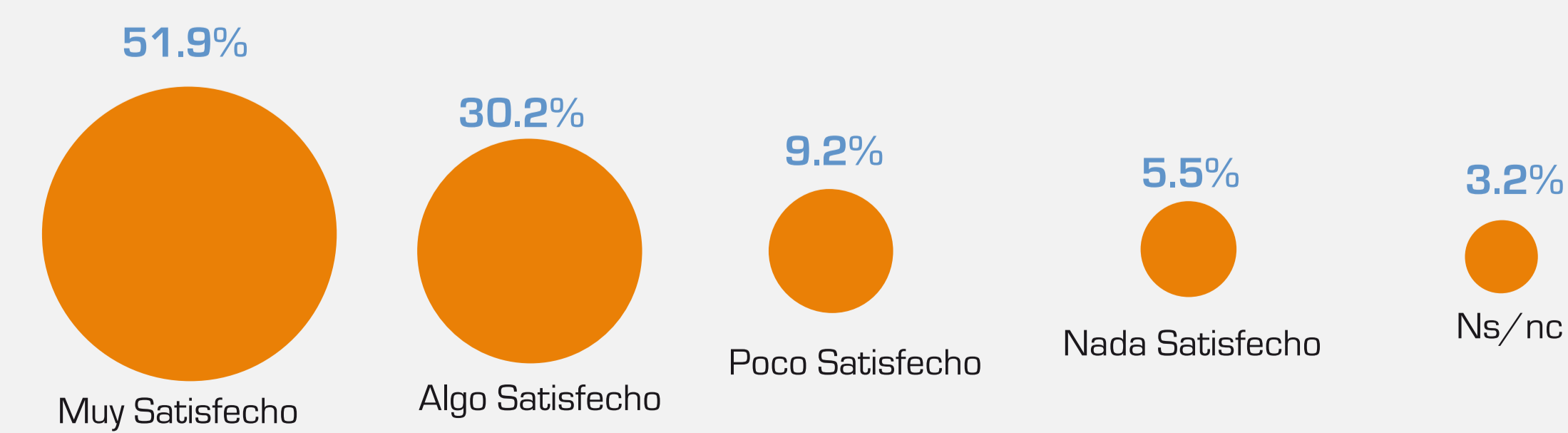
INSTITUCIÓN BANCARIA USADA COMÚNMENTE

¿Y usted cuál es la institución bancaria que utiliza comúnmente?



SATISFACCIÓN CON EL BANCO

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el banco de su preferencia?



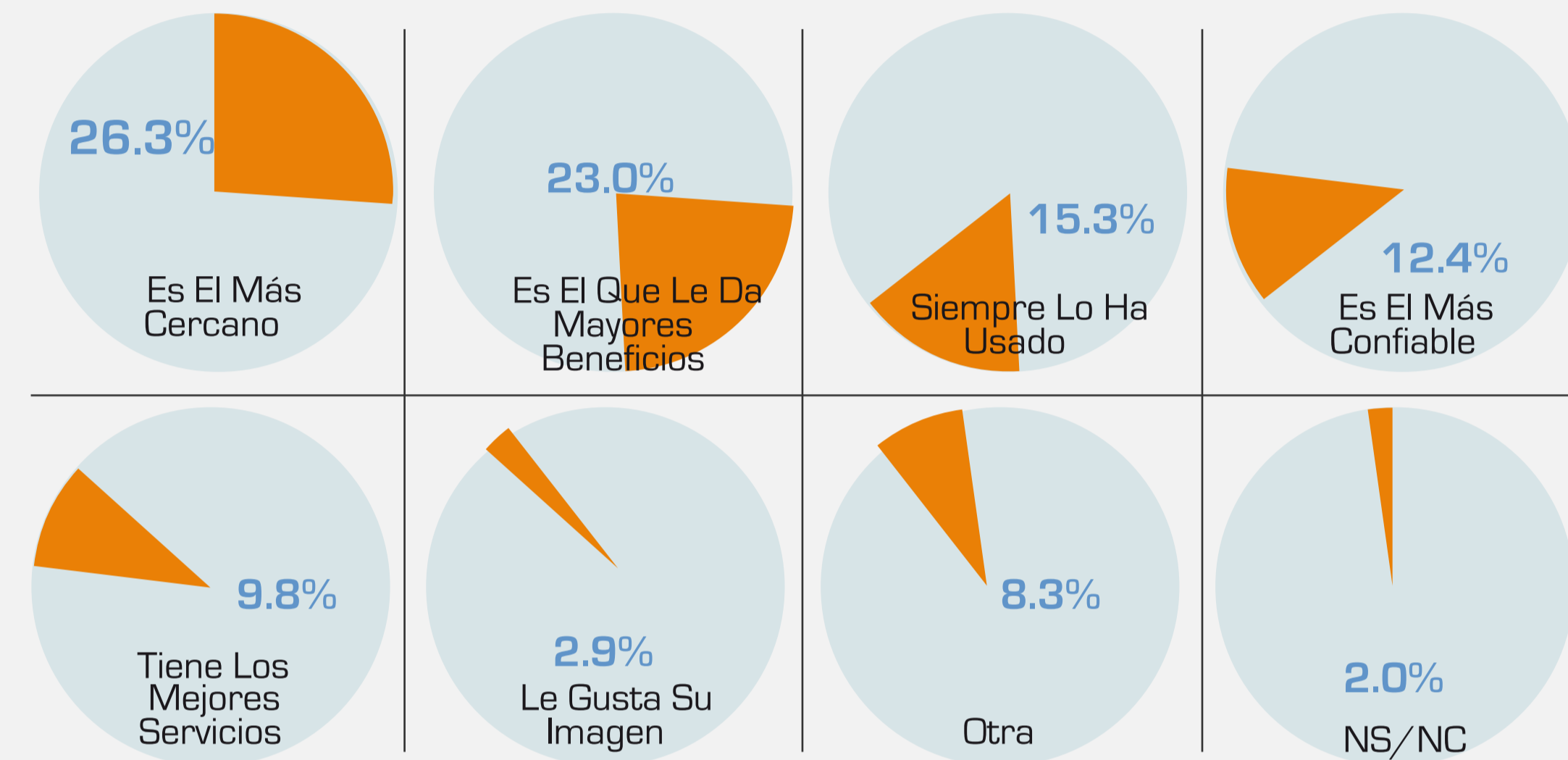
CALIFICACIÓN SERVICIOS BANCARIOS

En general, ¿cómo calificaría usted el servicio de su banco en los siguientes aspectos ...?

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NC
Atención Al Cliente	22.9%	59.4%	6.8%	6.5%	3.1%	1.3%
Cajeros Automáticos	20.4%	57.3%	8.2%	7.8%	0.2%	6.1%
Sucursales	18.7%	65.0%	6.8%	6.5%	1.0%	2.0%
Banca Electrónica	15.5%	49.2%	3.3%	4.2%	0.0%	27.8%
Atención A Quejas	15.3%	54.5%	8.7%	9.6%	3.7%	8.2%
Rapidez De Trámites	17.3%	53.9%	10.8%	12.8%	2.7%	2.5%
Seguridad Y Confianza	23.0%	62.5%	6.1%	4.3%	1.4%	2.7%
Promociones Y Regalos	11.5%	43.8%	9.8%	18.1%	3.0%	13.8%

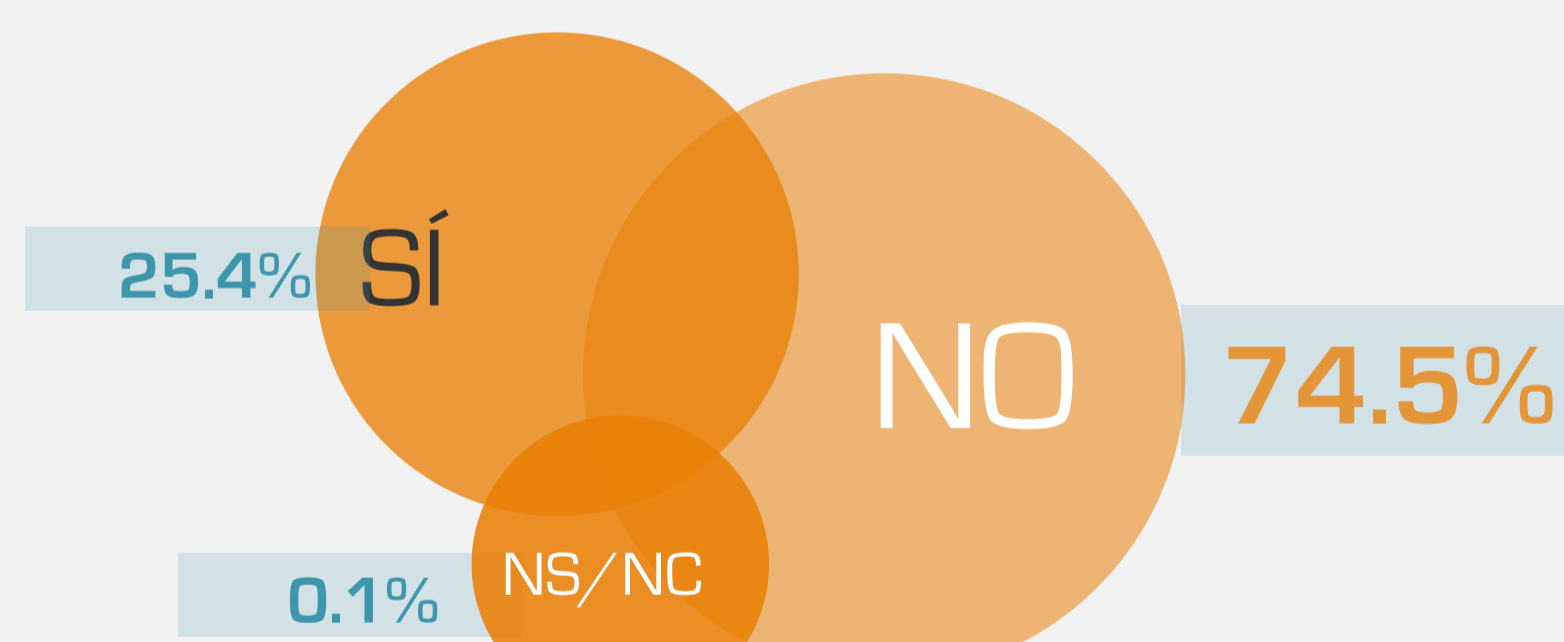
RAZÓN PARA ELEGIR UN BANCO

¿Cuál diría usted que es la razón por la que elige el servicio de un banco?



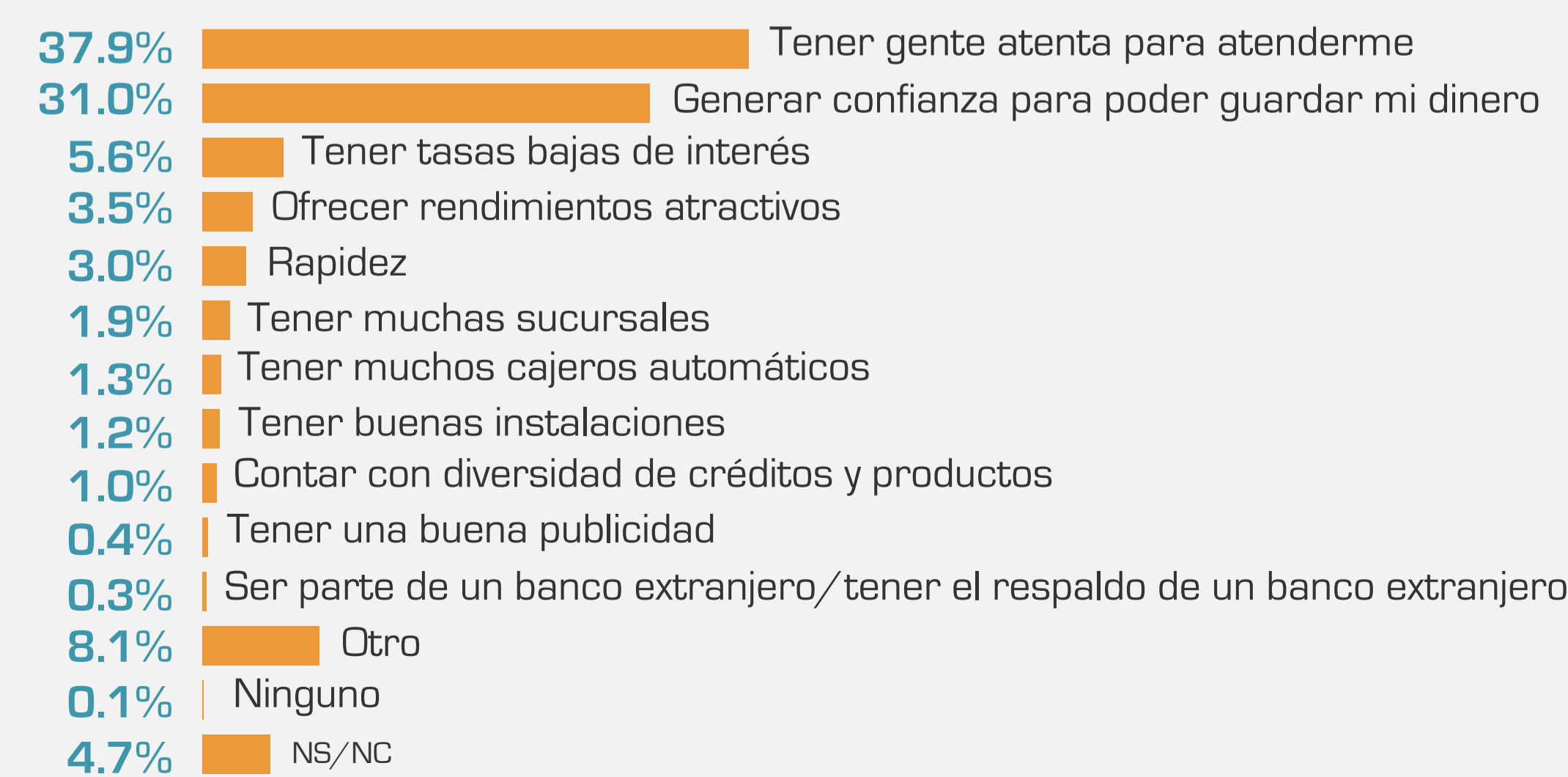
PROBLEMAS CON SERVICIOS BANCARIOS

¿Alguna vez ha tenido algún problema con algún servicio bancario por el que haya tenido que levantar alguna queja?



ATRIBUTOS BANCARIOS

¿Para usted cuál es el mayor atributo que debe tener un banco?



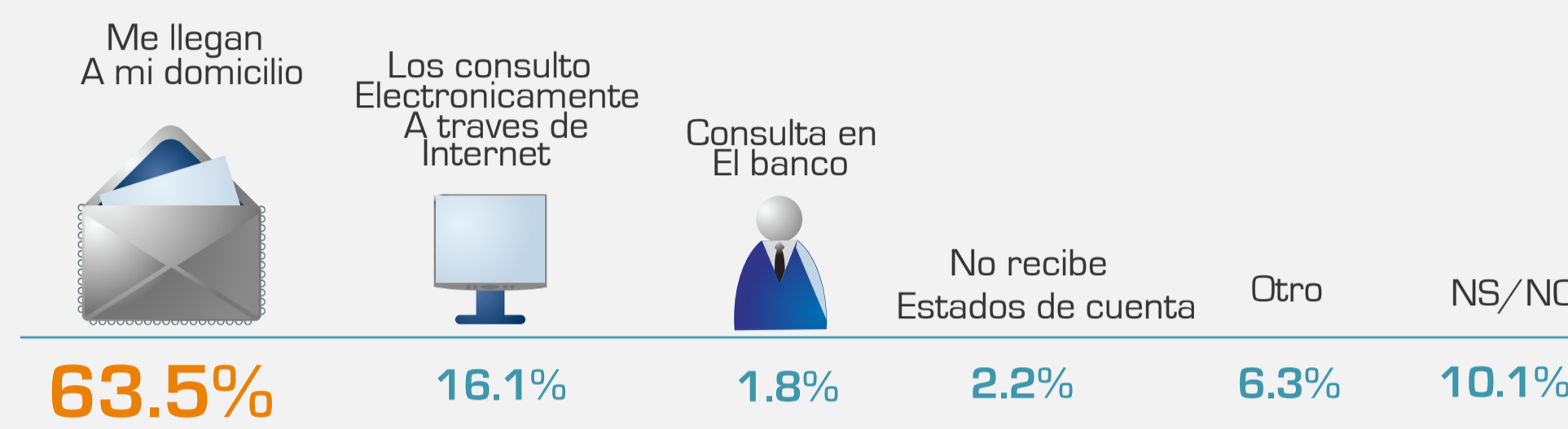
BANCOS EXTRANJEROS EN EL PAÍS

¿Cuáles considera usted que son las ventajas para México de que Bancos extranjeros operen en nuestro país?



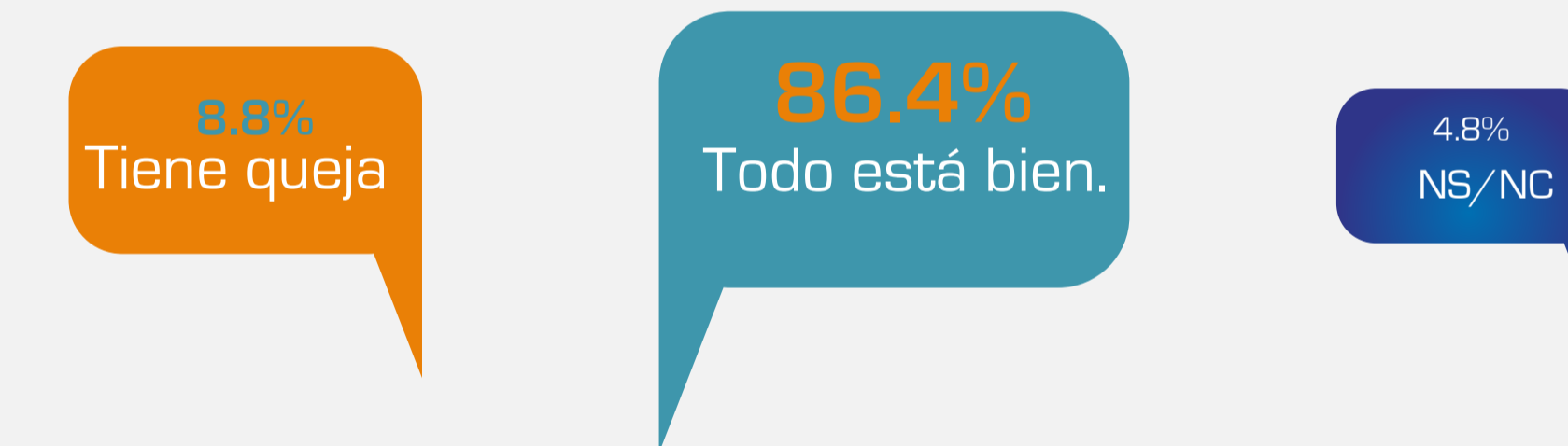
ESTADOS DE CUENTA

Usted recibe sus estados de cuenta bancarios en su domicilio, ¿o usa ya los estados de cuenta electrónicos por Internet?



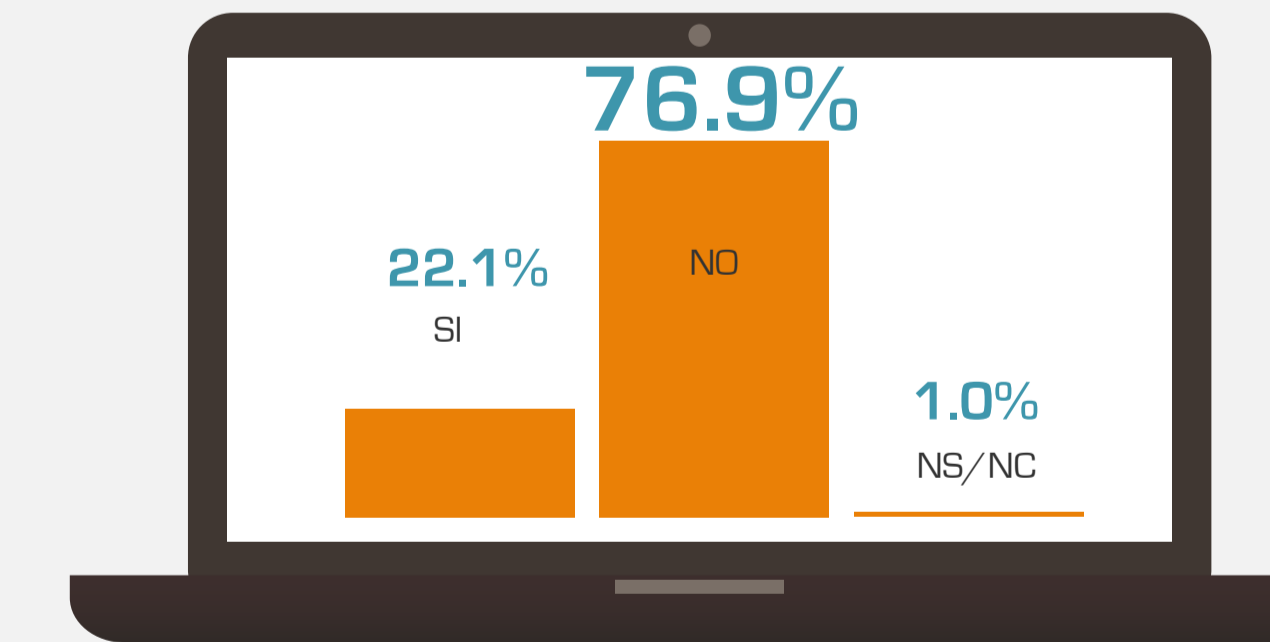
QUEJA ESTADO DE CUENTA/BANCA EN LÍNEA

¿Tiene alguna queja con su estado de cuenta o todo está bien?



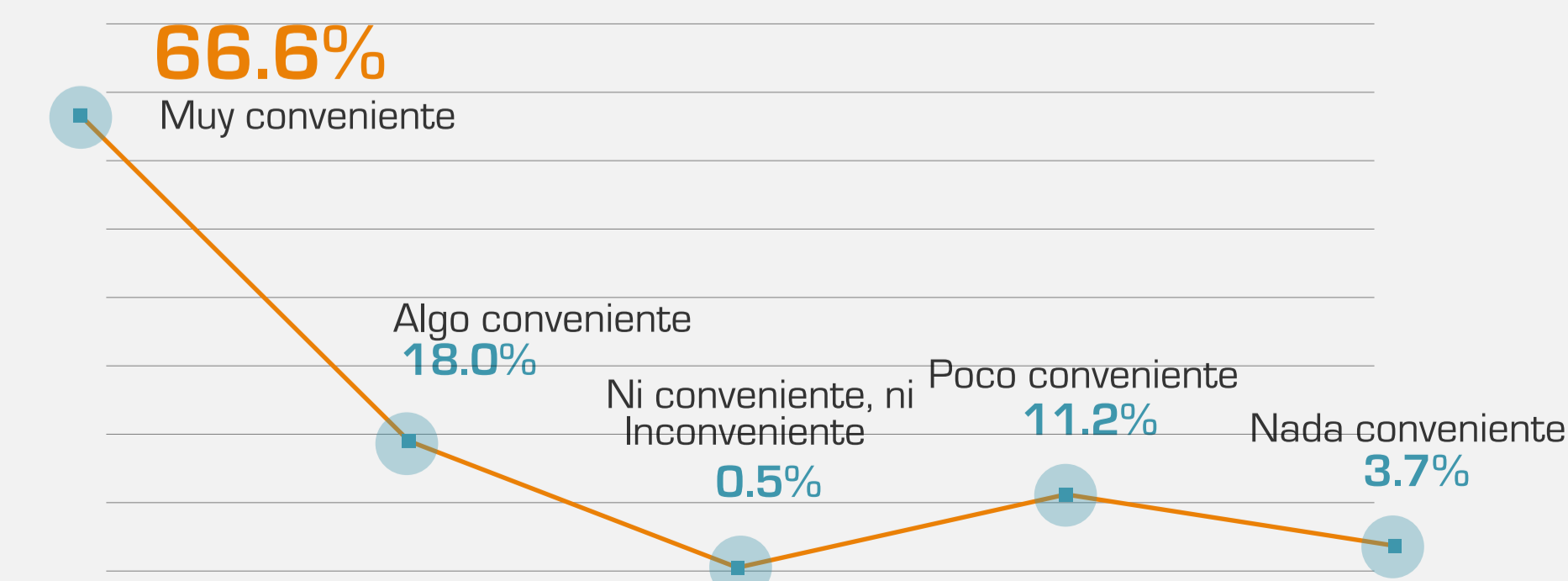
QUEJA ESTADO DE CUENTA/BANCA EN LÍNEA

¿Usted utiliza algún servicio de banca en línea o banca por internet?



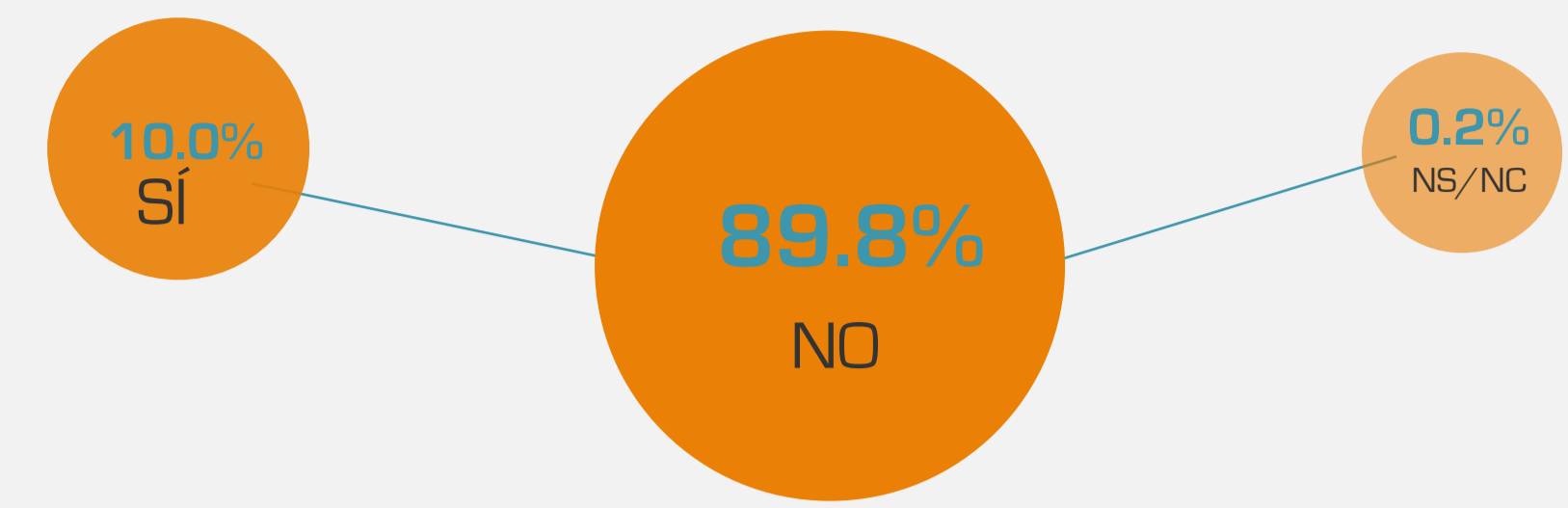
CONVENENCIA SERVICIO EN LÍNEA

¿Qué tan conveniente le parece utilizar un servicio de banca por internet en lugar de acudir a la sucursal?



APLICACIÓN MÓVIL

¿Usted utiliza alguna aplicación de banca móvil o banca vía teléfono celular?



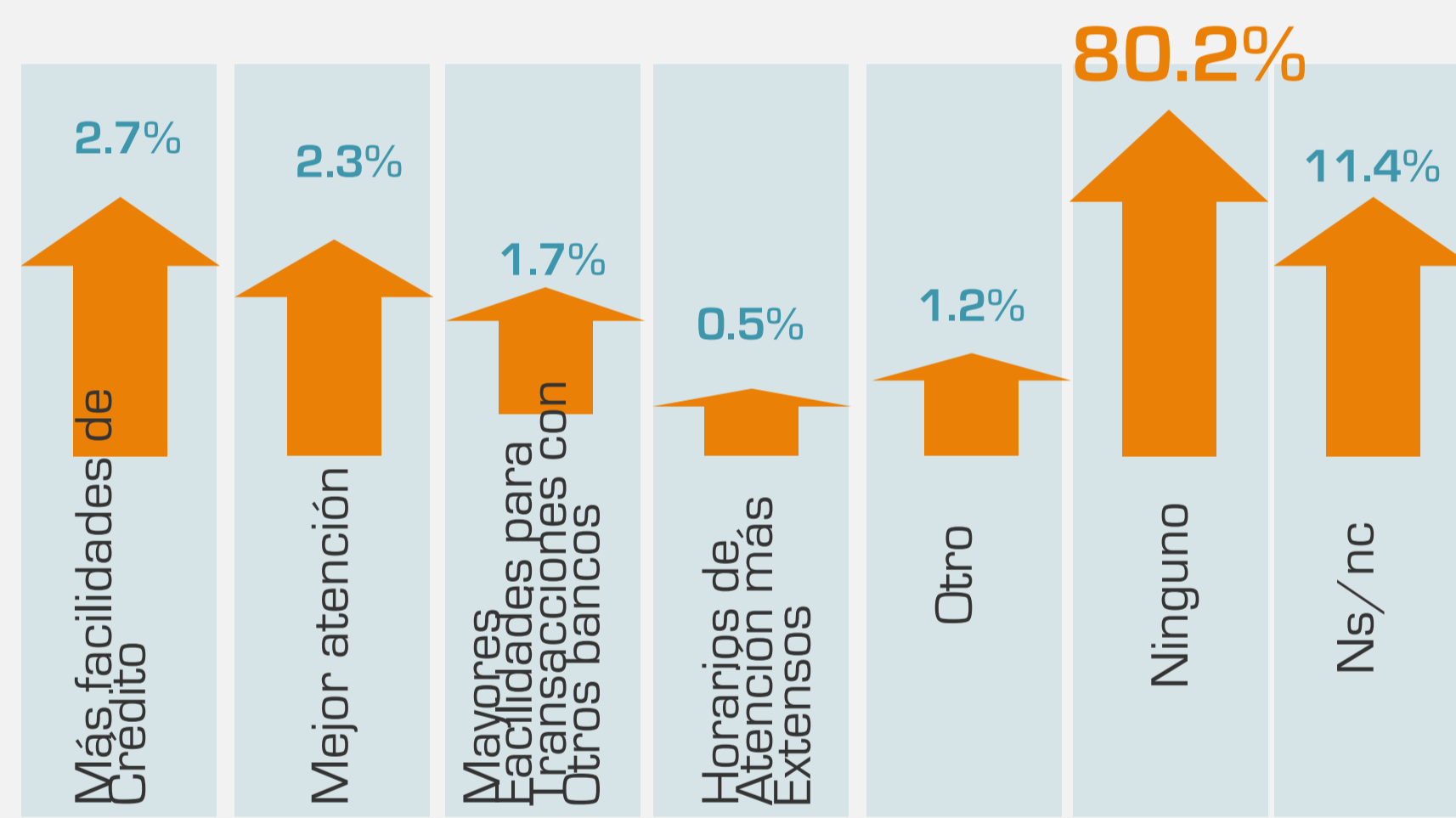
CONVENENCIA BANCA MÓVIL

¿Qué tan conveniente le parece utilizar un servicio de banca móvil en lugar de acudir a la sucursal?



SERVICIO INEXISTENTE

Para finalizar, ¿Hay algún servicio financiero que actualmente no exista en ningún banco que usted desearía tener? ¿Cuál?



NOTA METODOLOGICA

Universo

•Ciudadanos mayores de 18 años que residen en la República Mexicana y cuentan con línea telefónica en su hogar.

Técnica de levantamiento

•Encuesta telefónica realizada el miércoles 17 de abril de 2013.

Tamaño de la Muestra y su Precisión Estadística.

•Se diseñó una muestra de 800 encuestas distribuidas, primero en proporción a la lista nominal de cada estado, después en proporción a la lista nominal de los municipios de cada estado y posteriormente al azar dentro de cada municipio. Con un nivel de confianza de 95%, el error teórico es de $\pm 3.46\%$ a nivel nacional.

•Los resultados reportados son frecuencias ponderadas redondeadas a un decimal, a excepción de los cruces estadísticos que pueden no sumar 100% porque los resultados están redondeados a cero decimales.

Marco muestral y selección de la muestra.

•Se utilizó como marco de muestreo la lista nominal del IFE, actualizada al 05 de abril de 2013.

•Muestreo estratificado, proporcional al tamaño.

"El uso de imágenes, logotipos o marcas registradas o comerciales incluidas en el contenido, tienen exclusivamente fines ilustrativos e informativos, y no pretende ser una transgresión a los derechos de autor ni a la legislación de propiedad intelectual vigente."