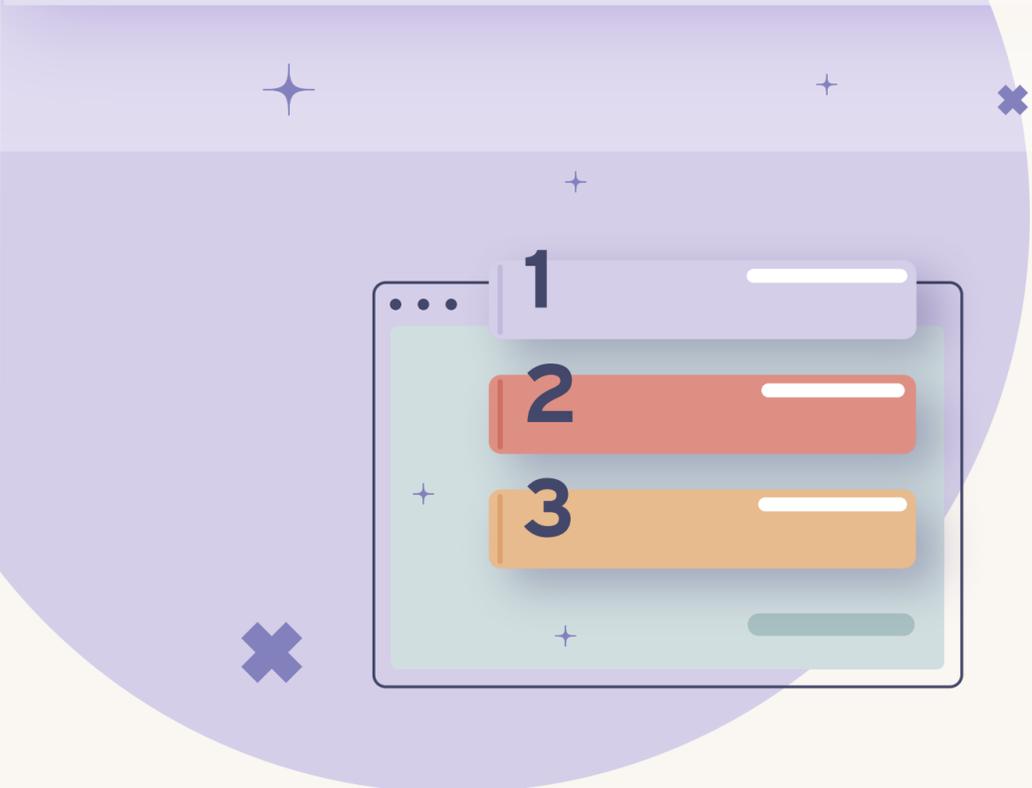




REPORTE SOBRE EL USO Y LA CONFIANZA DE LOS

# Servicios Financieros Digitales (SFD)



# Índice

- Legales** ----- 3
- Introducción** ----- 4
- Consideraciones metodológicas** ----- 6
- Glosario** ----- 10
- Principales hallazgos** ----- 14
  - 1.1. Percepción sobre las finanzas personales** ----- 19
  - 1.2. Conocimiento sobre los Servicios Financieros Digitales (SFD)** ----- 22
    - 1.2.1. ¿Conoce o ha escuchado sobre los SFD?** ----- 22
    - 1.2.2. Fuentes de información o de consulta sobre los Servicios Financieros Digitales (SFD)** ----- 26
  - 1.3. Uso de los Servicios Financieros Digitales (SFD)** ----- 28
    - 1.3.1. Ventajas y desventajas de utilizar los Servicios Financieros Digitales (SFD)** ----- 28
    - 1.3.2. ¿Han utilizado algún Servicio Financiero Digital (SFD)?** ----- 29
    - 1.3.3. ¿Por qué no han utilizado algún SFD?** ----- 39
  - 1.4. Confianza en los Servicios Financieros Digitales (SFD)** ----- 43
  - 1.5. Riesgos y medidas de seguridad que aplican al utilizar los Servicios Financieros Digitales (SFD)** ----- 46
    - 1.5.1. Riesgos cibernéticos al utilizar los SFD** ----- 46
    - 1.5.2. Medidas de seguridad que aplican al utilizar los SFD** ----- 50
    - 1.5.3. ¿Sabe a qué Institución acudir ante algún problema al utilizar Servicios Financieros Digitales (SFD)?** ----- 54
  - 1.6. Recomendaciones en el uso de los Servicios Financieros Digitales (SFD)** ----- 56



## Legales

A partir de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones publicada en junio del 2013 en el Diario Oficial de la Federación se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, para lo cual tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución; además de ser la autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

En este sentido, la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) publica el presente documento denominado **“Reporte sobre el uso y la confianza de los Servicios Financieros Digitales”** (Reporte), con fundamento en el Estatuto Orgánico del IFT, que le confiere la siguiente atribución:

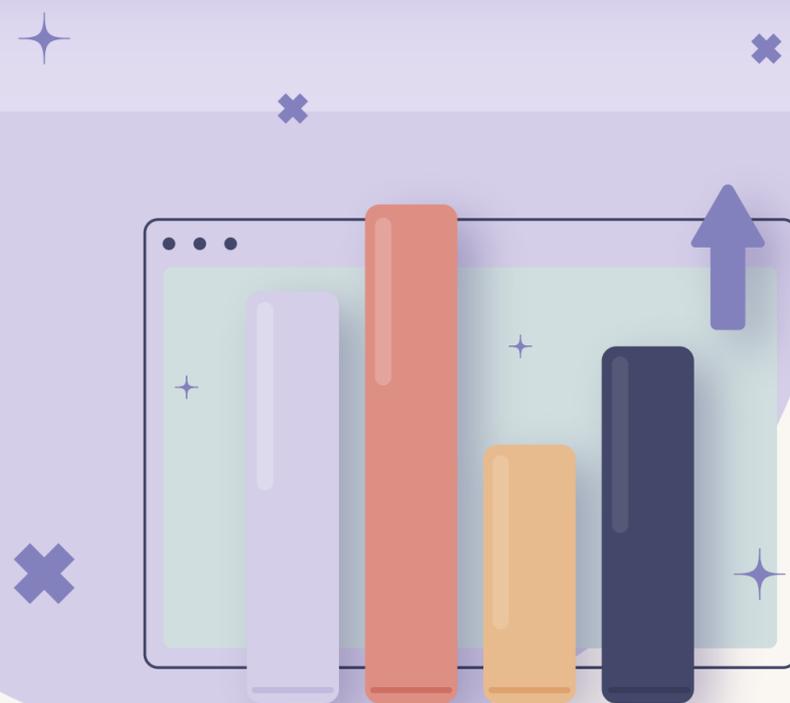
- *“Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”<sup>1</sup>.*

Asimismo, el presente Reporte contribuye a cumplir con las Líneas de Acción Regulatoria (LAR) establecidas en el documento de la Estrategia IFT 2021-2025 alineadas a la Estrategia 3.2. Fomentar la adopción de nuevas tecnologías y casos de uso digitales en la sociedad:

- LAR 3.2.1. *“Realizar un monitoreo y análisis tecnológico continuo para identificar de forma anticipada tecnologías y/o casos de uso emergentes, así como evaluar el rol que puede tomar el Instituto en el fomento de su adopción”<sup>2</sup>.*

<sup>1</sup> Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracción XVIII, IFT, marzo 2022. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>

<sup>2</sup> IFT (2021), Estrategia IFT 2021-2025-Hoja de Ruta, disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/transparencia/estrategia20202025.pdf>



## Introducción

De acuerdo con la Asociación Mundial para la Inclusión Financiera (GPFI, por sus siglas en inglés), **“las tecnologías digitales ofrecen una solución poderosa para expandir el acceso a los servicios financieros [...] debido a que, al habilitar modelos comerciales innovadores, las tecnologías digitales pueden ayudar a conectar a más personas a costos más bajos, incluidos aquellos que viven en áreas rurales y remotas, a servicios financieros críticos que los ayudan a administrar sus vidas financieras [...]”**<sup>3</sup>.

Asimismo, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) señala que, **“las innovaciones digitales han surgido como un elemento clave para la promoción de la inclusión financiera, por ejemplo, las aplicaciones móviles pueden dar a las poblaciones pobres y alejadas, excluidas en gran medida de la financiación bancaria tradicional, un fácil acceso a una amplia gama de servicios [...]”**<sup>4</sup>.

Para el caso de México, atendiendo a lo establecido por la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) 2020-2024, el principal esfuerzo realizado para generar información sobre el estado y evolución de la inclusión financiera de la población ha sido a través de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021<sup>5</sup>, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), y las múltiples iniciativas llevadas a cabo por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef). Si bien estos esfuerzos realizados a nivel nacional consideran aspectos **“tan relevantes como la tenencia de los diferentes productos y servicios financieros, el uso de medios de pago y canales de acceso físicos y digitales, y las barreras que tanto la población usuaria como no usuaria enfrenta para participar cabalmente en el sistema financiero”**<sup>6</sup>, no incluyen un diagnóstico sobre el uso y la confianza de los Servicios Financieros Digitales (SFD), así como los posibles riesgos cibernéticos que puede representar su uso en la economía digital<sup>7</sup>.

Con base en lo anterior, se mostrará información sobre el conocimiento y uso de los SFD por parte de las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil, la confianza que les genera utilizar este tipo de servicios financieros, los riesgos que identifican, así como las medidas de seguridad que implementan para protegerse ante algún fraude cibernético por su uso. Asimismo, el Reporte muestra algunos hallazgos sobre la percepción que tienen las personas usuarias sobre los beneficios, usos y la confianza de los SFD, a través de un estudio cualitativo.

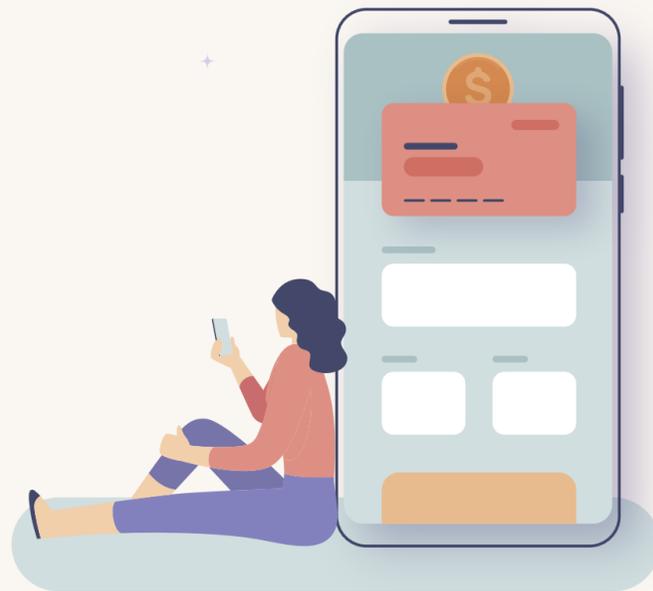
<sup>3</sup> GPFI (2016), “Nuevos principios de alto nivel del G20 para la Inclusión Financiera”. Disponible en: <https://www.gpfi.org/news/new-g20-high-level-principles-digital-financial-inclusion>

<sup>4</sup> ITU (2021), Inclusión financiera digital. Disponible en: [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/opb/gen/S-GEN-NEWS-2021-3-PDF-S.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/gen/S-GEN-NEWS-2021-3-PDF-S.pdf)

<sup>5</sup> Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Reporte de resultados. Disponible en: [https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Reporte\\_Resultados\\_ENIF\\_2021.pdf](https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Reporte_Resultados_ENIF_2021.pdf)

<sup>6</sup> Los SFD son aquellos que incluyen métodos para almacenar y transferir fondos electrónicamente; para ordenar y recibir pagos; para solicitar préstamos, ahorrar, contratar seguros e invertir; así como para gestionar las finanzas de una persona o una empresa. ITU & UPU (2017), “Glosario de los Servicios Financieros Digitales”. Disponible en: <https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/UPU/activities/PostalFinancieraServices/digitalFinancieraServicesGlossaryEs.pdf>

<sup>7</sup> Evita ser víctima de fraude cibernético. Alerta Condusef. Disponible en: <https://www.efinf.com/clipviewer/files/b5aa9349d6abe4a68e18adc1cc0d037b.pdf>

**Reporte elaborado por:**

Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya, Coordinador General de Política del Usuario.

Lic. Luis Alfredo Rocha Cruz, Director de Comportamiento del Usuario.

Lic. Roberto Enrique Ordoñez Gallegos, Subdirector de Comportamiento del Usuario.

Lic. Laura Harumi Aguilar Ramos, Jefa de Departamento de Análisis de Comportamiento del Usuario.

Lic. Diana Yazmin Nava Jimenez, Enlace de Análisis de Información del Comportamiento del Usuario.

Lic. Yobanny Melesio Samano Claudio, Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad de Comportamiento del Usuario.

Lic. Idalia Pastrana González, Enlace.

## Consideraciones metodológicas

### Consideraciones metodológicas de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones<sup>8</sup>

**Periodo de levantamiento:** 9 de mayo al 21 de junio de 2024.

**Público objetivo:** El público objetivo son personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de usuarios con alguna discapacidad y la siguiente distribución de sexo:

Porcentaje de la muestra por sexo

Concepto	Mujer	Hombre
Internet fijo y Televisión de paga	50.8%	49.2%
Telefonía móvil	50.0%	50.0%

**Representatividad:** Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas), con base en las 9 regiones Bassols-Batalla: Noroeste, Norte, Noreste, Centro-Occidente, Centro-Norte, Centro-Este, Este, Sur y Península de Yucatán.

Con un nivel de confianza al 95%, se tienen los siguientes errores muestrales por servicio y encuesta:

Error muestral por servicio

Concepto	Error muestral
Internet fijo	1.17%
Televisión de paga	1.19%
Telefonía móvil	1.34%

<sup>8</sup> Para mayor información puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

### Consideraciones metodológicas para el servicio de Internet fijo y Televisión de paga:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico-aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). La muestra de estos servicios se conformó por 8,400 personas usuarias.

### Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía móvil<sup>9</sup>:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía móvil consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 5,305 personas usuarias.

## Consideraciones metodológicas del estudio cualitativo

Un estudio cualitativo tiene como fin brindar información sin medición numérica ni probabilística ya que no se trata de un análisis estadístico, y permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y/o después de la recolección y el análisis de los datos<sup>10</sup>.

A través de estos estudios se busca obtener un perfil de los participantes, segmentaciones o clasificaciones, estudios de uso y actitud; así como la generación de puntos clave del comportamiento para conocer la percepción o entendimiento de un hallazgo (*insights*); entre otros.

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales, diferentes órganos reguladores<sup>11</sup> realizan estudios de carácter cualitativo con la finalidad de profundizar en el análisis de un tema; con el interés de saber qué piensan las personas encuestadas y qué significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

En este sentido, el Reporte presenta información de la investigación cualitativa llevada a cabo por el IFT a través de la ejecución de una metodología que consiste en implementar una herramienta interactiva *online* (panel de usuarios en línea<sup>12</sup>), la cual establece una forma dinámica al momento de establecer una conversación.

<sup>9</sup> En el servicio de Telefonía móvil se incluyen los servicios de voz, mensajes cortos (SMS) y datos móviles.

<sup>10</sup> Sampieri Roberto Hernández, et al., "Metodología de la investigación", Mc Graw Hill quinta edición 2010, capítulos 1 y 12.

<sup>11</sup> Órganos reguladores como la Oficina de Comunicaciones (Ofcom) en Reino Unido y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) en Perú.

<sup>12</sup> Para fines del presente Reporte, el estudio de panel de usuarios en línea consistió en realizar mediciones sucesivas en un grupo de personas usuarias de telecomunicaciones en distintos momentos en el tiempo, con la finalidad de conocer los cambios que experimentan en relación a distintas variables o fenómenos de interés y observar su evolución. En el panel de usuarios participan comunidades en línea orientados hacia un mismo tema.

### Ventajas:

- Alcance: permite entrevistar virtualmente a cualquier usuario de telecomunicaciones.
- Pueden expresarse con mayor libertad, al responder a través de una computadora de escritorio, computadora portátil (*Laptop*), teléfono móvil, entre otros dispositivos.
- Es posible asignar tareas y seguimientos puntuales.
- La persona que modera es la líder del foro y encamina la conversación.
- La plataforma permite generar aprendizaje de las personas usuarias de telecomunicaciones y con este aprendizaje tomar elementos para realizar estudios cuantitativos.

Las personas que participaron interactuaron durante 3 días, el 12, 13 y 15 de marzo de 2024, con diversas actividades prediseñadas en una guía temática por una moderadora experta. La muestra se dividió en hombres y mujeres de entre 20 y 45 años, habitantes de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey con un nivel socioeconómico (NSE) C típico<sup>13</sup>.



**Nota.** Es importante señalar que los resultados y/o aseveraciones presentadas en el estudio cualitativo no son extrapolables al total de la población; es decir, no son representativos a nivel nacional. Asimismo, estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas participantes emitieron durante el estudio cualitativo, lo anterior con la finalidad de que el lector tome la información con la salvedad correspondiente.

Para identificar los resultados del estudio cualitativo, los hallazgos y menciones de las personas que participaron en el estudio se identifican con formato de texto en negrilla, cursiva y entre comillas; de igual manera se agrega una imagen para distinguir los hallazgos de los estudios cualitativos.

<sup>13</sup> De acuerdo con la AMAI los NSE se definen de la siguiente manera:

C. Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a primaria, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación.

## Definiciones de los niveles socioeconómicos (NSE)

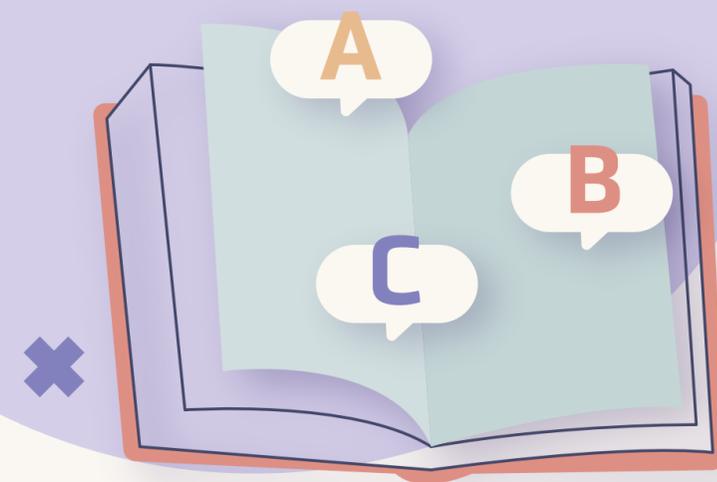
*“Creado por la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI)<sup>14</sup>, el índice de niveles socioeconómicos (NSE) es la regla, basada en un modelo estadístico, que permite agrupar y clasificar a los hogares mexicanos en siete niveles, de acuerdo a su capacidad para satisfacer las necesidades de sus integrantes”.*

NSE	Definición
ABC+	Está conformado mayoritariamente, por hogares en los que el jefe de familia tiene estudios profesionales. La mayor parte de los hogares cuenta con el servicio de Internet fijo y uno o más vehículos. Es el nivel que más invierte en educación y el que en menos proporción gasta en alimentos.
CC-	Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a secundaria, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo y destinan alrededor del 40% a alimentación.
D+	Está conformado por un jefe de hogar con estudios de hasta secundaria, poco más de la mitad cuenta con Internet fijo y destinan menos de la mitad del gasto a alimentación.
DE	Está conformado por un jefe de hogar con estudios hasta primaria o menor, solo unos cuantos hogares tienen Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación, asimismo, es el nivel en el que se observa menor proporción dedicada a la educación.

Fuente: AMAI



<sup>14</sup> Disponible en: <https://amai.org/NSE/>



## Glosario

Tipos de riesgos cibernéticos	
<b>Phishing</b>	Es un tipo de ciberataque de ingeniería social que utiliza errores humanos, supuestos falsos y tácticas de presión para obtener datos personales, como nombres de usuario o contraseñas. Disponible en: <a href="https://www.ibm.com/es-es/topics/phishing">https://www.ibm.com/es-es/topics/phishing</a>
<b>Pharming</b>	Es un tipo de ciberataque de ingeniería social en el que los delincuentes redirigen a los internautas que intentan acceder a un sitio web específico a un sitio diferente y falso para capturar información como contraseñas, números de la seguridad social, números de cuenta, etc. Disponible en: <a href="https://www.kaspersky.es/resource-center/definitions/pharming">https://www.kaspersky.es/resource-center/definitions/pharming</a>
<b>Spyware</b>	Es un <i>software</i> que se instala sin tu consentimiento informado, ya sea en un ordenador tradicional, una aplicación en el navegador web o una aplicación móvil que se encuentra en tu dispositivo, esto con el objetivo de obtener información personal confidencial. Disponible en: <a href="https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/spyware">https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/spyware</a>
<b>Intercambio de tarjeta SIM o SIM Swapping</b>	Se produce cuando un estafador de SIM (módulo de identidad del abonado) obtiene el control de un número de teléfono asumiendo la identidad de la víctima y logra que su proveedor de servicio móvil transfiera el número a una tarjeta SIM que está en su poder. Disponible en: <a href="https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/sim-swapping">https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/sim-swapping</a>
<b>Clonación de tarjeta bancaria</b>	Consiste en copiar la información de tu tarjeta y colocarla en otro plástico para hacer compras, pagos o retiros de efectivo. Disponible en: <a href="https://www.bbva.mx/educacion-financiera/creditos/clonacion-de-tarjetas.html">https://www.bbva.mx/educacion-financiera/creditos/clonacion-de-tarjetas.html</a>
<b>Hackeo</b>	Acto de identificar y luego explotar las debilidades en una red o sistema informático, generalmente para obtener acceso no autorizado a los datos personales o de una organización. Disponible en: <a href="https://latam.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-hacking">https://latam.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-hacking</a>
<b>Elaboración de perfiles falsos</b>	Uso de información personal para crear perfiles falsos y realizar robos y/o actividades ilícitas. Disponible en: <a href="https://www.gob.mx/gncertmx/articulos/fraudes-a-traves-de-perfiles-falsos">https://www.gob.mx/gncertmx/articulos/fraudes-a-traves-de-perfiles-falsos</a>
<b>Llamadas o mensajes de texto (SMS) fraudulentos o Smishing</b>	Es un tipo de ciberataque de ingeniería social que utiliza mensajes o llamadas de móviles falsos para engañar a las personas a que descarguen <i>malware</i> . Disponible en: <a href="https://www.ibm.com/mx-es/topics/smishing">https://www.ibm.com/mx-es/topics/smishing</a>
<b>Malware</b>	El <i>software</i> malicioso o <i>malware</i> , es cualquier código de <i>software</i> o programa informático, escrito intencionadamente para dañar los sistemas informáticos o a sus usuarios(as). Disponible en: <a href="https://www.ibm.com/es-es/topics/malware">https://www.ibm.com/es-es/topics/malware</a>

Actividades relacionadas con Servicios Financieros Digitales (SFD)	
<b>Banca móvil en la aplicación</b>	Se refiere a las transacciones financieras realizadas a través de un dispositivo móvil, ya sea por medio de una aplicación ( <i>app</i> ) o por mensajes de texto (SMS). Disponible en: <a href="https://revista.condusef.gob.mx/2017/08/banca-movil/">https://revista.condusef.gob.mx/2017/08/banca-movil/</a>
<b>Banca en línea</b>	Manejo de tu banca a través de página web, cuentas de dinero electrónico (por ejemplo, <i>eMoney</i> , entre otros), cartera digital, cuenta de dinero móvil, entre otros. Disponible en: <a href="https://revista.condusef.gob.mx/2012/01/banca-en-linea/">https://revista.condusef.gob.mx/2012/01/banca-en-linea/</a>
<b>Tarjetas de prepago</b>	Tarjeta que no está ligada a una cuenta de banco o cooperativa de crédito. Se deposita dinero en la cuenta de la tarjeta, lo cual a veces se denomina cargar dinero en la tarjeta, antes de poder gastarlo. Disponible en: <a href="https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/en-que-difieren-las-tarjetas-prepagadas-las-tarjetas-de-debito-y-las-tarjetas-de-credito-es-433/">https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/en-que-difieren-las-tarjetas-prepagadas-las-tarjetas-de-debito-y-las-tarjetas-de-credito-es-433/</a>
<b>Monederos digitales</b>	Un monedero digital (también llamado monedero electrónico o <i>e-wallet</i> ) es un método de pago electrónico que almacena su información de pago -tarjetas, efectivo o cuentas bancarias- y que puede utilizar para realizar pagos en tiendas y en línea. Por ejemplo, Mercado pago, <i>PayPal</i> , <i>Klar</i> , <i>Stori Card</i> , <i>Cashi</i> , entre otros. Disponible en: <a href="https://www.fin.do/es/blog/221_monederos-digitales-que-son-y-como-funcionan">https://www.fin.do/es/blog/221_monederos-digitales-que-son-y-como-funcionan</a>
<b>Cuenta de ahorro en un proveedor no bancario</b>	Es una herramienta financiera que te permite guardar tu dinero de forma segura. Por ejemplo, Cuenta <i>RappiPay</i> , Cuenta 360 de <i>Klar</i> , Cuenta de Ahorro de <i>Clip</i> , Cuenta de Ahorro de Prestadero, Cuenta Dineria, entre otros. Disponible en: <a href="https://blog.nu.com.mx/que-es-una-cuenta-de-ahorro/">https://blog.nu.com.mx/que-es-una-cuenta-de-ahorro/</a>
<b>Préstamos digitales</b>	Productos crediticios (incluidos los de pago digital, como el dinero móvil) que se suministran en su totalidad a través de canales digitales, como los teléfonos móviles e Internet. Disponible en: <a href="https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Focus-Note-Consumer-Protection-in-Digital-Credit-Aug-2017-Spanish.pdf">https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Focus-Note-Consumer-Protection-in-Digital-Credit-Aug-2017-Spanish.pdf</a>
<b>Préstamos a través de tarjetas de crédito digitales</b>	Soluciones que permiten a las personas que quieren poner a trabajar su dinero y contar con liquidez, pero que también necesitan una tarjeta de gasto para realizar sus pagos del día a día. Por ejemplo, Tarjeta Nu, <i>Stori</i> , entre otros. Disponible en: <a href="https://www.elfinanciero.com.mx/mis-finanzas/2023/02/18/asi-puedes-tramitar-tu-tarjeta-de-credito-virtual-opciones-y-beneficios-que-ofrecen/">https://www.elfinanciero.com.mx/mis-finanzas/2023/02/18/asi-puedes-tramitar-tu-tarjeta-de-credito-virtual-opciones-y-beneficios-que-ofrecen/</a>
<b>Inversión (ETFs)</b>	Plataformas de corretaje en línea que permiten a los inversores comprar y vender ( <i>ETFs</i> ) que son fondos que cotizan en bolsa y pueden incluir una amplia variedad de activos, como acciones, bonos, materias primas, entre otros. Plataformas como <i>Robinhood</i> , <i>E*TRADE</i> , <i>TD Ameritrade</i> , y <i>Vanguard</i> permiten a los inversores comprar y vender acciones, así como participar en fondos de inversión desde la comodidad de su hogar. Disponible en: <a href="https://www.trader.academy/blog/plataforma-de-corretaje-en-linea-todo-lo-que-necesitas-saber">https://www.trader.academy/blog/plataforma-de-corretaje-en-linea-todo-lo-que-necesitas-saber</a>

Actividades relacionadas con Servicios Financieros Digitales (SFD)	
<b>Seguros digitales</b>	Contratación de seguros completamente en línea. Por ejemplo, seguros de viaje, de auto, de salud, de hogar, entre otros. Disponible en: <a href="https://www.eleconomista.com.mx/los-especiales/Seguros-digitales-una-herramienta-financiera-alternativa-para-los-millennials-20240422-0046.html">https://www.eleconomista.com.mx/los-especiales/Seguros-digitales-una-herramienta-financiera-alternativa-para-los-millennials-20240422-0046.html</a>
<b>Comercio de criptoactivos/criptomonedas</b>	Cualquier forma de moneda que existe de forma digital o virtual, y que utiliza criptografía para proteger las transacciones. Las criptomonedas no tienen una autoridad central normativa o de emisión; en cambio, utilizan un sistema descentralizado para registrar transacciones y emitir nuevas unidades. Disponible en: <a href="https://latam.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-cryptocurrency?srsId=AfmBOooAUzvwQUxt-Remtf3bS4M1beiy7UddvsNvLwQhZ5Wten2cXm_V">https://latam.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-cryptocurrency?srsId=AfmBOooAUzvwQUxt-Remtf3bS4M1beiy7UddvsNvLwQhZ5Wten2cXm_V</a>
<b>Servicios de remesas</b>	Es el envío de dinero de aquellas personas que radican en otra nación a su país de origen. Disponible en: <a href="https://www.condusef.gob.mx/?p=remesas">https://www.condusef.gob.mx/?p=remesas</a>



Tipos de Servicios Financieros Digitales (SFD)	
<b>Albo</b>	Es una Institución de Fondos de Pago Electrónico (IFPE) que ofrece diferentes servicios digitales como envío y recepción de dinero, pago de servicios para personas físicas y empresariales. Disponible en: <a href="https://www.albo.com/">https://www.albo.com/</a>
<b>Apple Pay</b>	Es un sistema de pago que funciona en cualquier lugar que admita pagos sin contacto. Disponible en: <a href="https://www.apple.com/mx/apple-pay/">https://www.apple.com/mx/apple-pay/</a>
<b>Binance</b>	Es una plataforma de intercambio de criptomonedas. Disponible en: <a href="https://www.Binance.com">https://www.Binance.com</a>
<b>BNext</b>	Es una aplicación que permite gestionar el dinero como alternativa a la banca tradicional, simplificando trámites. Disponible en: <a href="https://bnext.es">https://bnext.es</a>
<b>BROXEL</b>	Brinda servicios como recibir o emitir órdenes de pago, otorgar préstamos y créditos. Disponible en: <a href="https://www.condusef.gob.mx/?p=ficha_institucion&amp;idi=713">https://www.condusef.gob.mx/?p=ficha_institucion&amp;idi=713</a>
<b>Cashi</b>	Es un método de pago digital, que permite realizar pago en diferentes tiendas de autoservicio. Disponible en: <a href="https://cash.com.mx">https://cash.com.mx</a>
<b>CoDi</b>	Es una plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles. Lo anterior en un esquema 24x7 y gratuita. Disponible en: <a href="https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/codi-cobro-digital-banco-me.html">https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/codi-cobro-digital-banco-me.html</a>
<b>Cetes directo</b>	Plataforma en Internet para que cualquier persona pueda adquirir Valores Gubernamentales sin la intermediación de la banca, casas de bolsa u otras instituciones. Es operada por Nacional Financiera y es gratuita. Disponible en: <a href="https://www.gob.mx/nafin/acciones-y-programas/cetesdirecto-204296">https://www.gob.mx/nafin/acciones-y-programas/cetesdirecto-204296</a>
<b>Criptoactivos</b>	Son activos virtuales que funcionan como mecanismos de almacenamiento e intercambio de información electrónica, siendo activos con valor volátil. Disponible en: <a href="https://www.gob.mx/shcp/prensa/banco-de-mexico-shcp-y-cnbv-advierten-sobre-riesgos-de-utilizar-activos-virtuales-275819">https://www.gob.mx/shcp/prensa/banco-de-mexico-shcp-y-cnbv-advierten-sobre-riesgos-de-utilizar-activos-virtuales-275819</a>
<b>Criptomonedas</b>	Son activos virtuales que existen solo como datos y no objetos físicos que permiten realizar compras en línea, inversiones y pagos de servicio. Disponible en: <a href="https://www.gob.mx/condusef/es/articulos/piensas-invertir-en-criptomonedas?idiom=es">https://www.gob.mx/condusef/es/articulos/piensas-invertir-en-criptomonedas?idiom=es</a>
<b>Cuenta 360 de Klar</b>	Sirve para mantener y administrar los fondos del titular, los cuales puede disponer mediante transferencias, realizando compras, retiros y pago de bienes y servicios. Disponible en: <a href="https://www.klar.mx/cuenta">https://www.klar.mx/cuenta</a>
<b>Cuenta de Ahorro de Clip</b>	Es una cuenta digital gratuita, que permite recibir dinero de cualquier banco y el dinero de ventas Clip. Disponible en: <a href="https://www.clip.mx/soluciones/clip-cuenta?srsitid=AfmBOoqpsSnJ6SVJUDSUwZaVSNyN2Lz_KLCK_F6pUzsvNn1KmJX1lu5T">https://www.clip.mx/soluciones/clip-cuenta?srsitid=AfmBOoqpsSnJ6SVJUDSUwZaVSNyN2Lz_KLCK_F6pUzsvNn1KmJX1lu5T</a>

Tipos de Servicios Financieros Digitales (SFD)	
<b>Cuenta de Ahorro de Prestadero</b>	Es una cuenta digital donde se elige a quien prestar y donde se reciben los rendimientos generados mensualmente de los pagos de los solicitantes. Disponible en: <a href="https://prestadero.com/preguntasfrecuentes.php">https://prestadero.com/preguntasfrecuentes.php</a>
<b>Cuenta Dineria</b>	Es una cuenta digital donde se solicitan préstamos de forma rápida y segura. Disponible en: <a href="https://www.dineria.mx/acerca-de-nosotros/">https://www.dineria.mx/acerca-de-nosotros/</a>
<b>Curve</b>	Es una aplicación que conecta las tarjetas de débito y crédito en una sola con facilidades como ganar, ahorrar o administrar el dinero. Disponible en: <a href="https://curve.com">https://curve.com</a>
<b>DINN</b>	Es la cuenta de banco, tarjeta de débito y servicio de inversión digital de Grupo Financiero Actinver. Disponible en: <a href="https://dinn.com.mx">https://dinn.com.mx</a>
<b>E*TRADE</b>	Plataforma digital que ofrece servicios de inversión, permitiendo a personas usuarias comprar y vender instrumentos financieros. Disponible en: <a href="https://us.etrade.com/frequently-asked-questions/most-popular?icid=etrade_globalfooterdefault_faqs">https://us.etrade.com/frequently-asked-questions/most-popular?icid=etrade_globalfooterdefault_faqs</a>
<b>eMoney</b>	Aplicación que gestiona finanzas personales, ayuda a la planificación financiera. Disponible en: <a href="https://emoneyadvisor.com/why-emoney/client-portal/">https://emoneyadvisor.com/why-emoney/client-portal/</a>
<b>eToro</b>	Es una plataforma de inversión, ofrece portafolios de inversión en la bolsa y mercados financieros. Disponible en: <a href="https://www.etoro.com/about/">https://www.etoro.com/about/</a>
<b>Fintech</b>	Un nuevo modelo de Institución financiera que ofrece los mismos servicios, pero a través del uso de la tecnología, dando como resultado la agilización y simplificación de los procesos. Disponible en: <a href="https://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/245/fintech.pdf">https://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/245/fintech.pdf</a>
<b>Fintonic</b>	Es una aplicación de gestión financiera que permite vincular tarjetas de débito o crédito, cuentas bancarias y pólizas de seguro, además asesora a sus usuarios(as) sobre productos financieros. Disponible en: <a href="https://www.fintonic.com">https://www.fintonic.com</a>
<b>Flink</b>	Es una plataforma de inversión donde las personas usuarias operan acciones globales, sin cobro de comisiones. Disponible en: <a href="https://miflink.com">https://miflink.com</a>
<b>Fondeadora</b>	Es una plataforma de fondeo colectivo ( <i>crowdfunding</i> ) que brinda acceso al sistema bancario de forma totalmente gratuita. El primer producto es una aplicación móvil y una tarjeta de débito internacional MasterCard con la que se puede pagar, almacenar y distribuir el dinero sin complicaciones. Disponible en: <a href="https://www.latamfintech.co/articles/como-nacio-fondeadora-la-historia-detras">https://www.latamfintech.co/articles/como-nacio-fondeadora-la-historia-detras</a>
<b>GBM</b>	Es una casa de bolsa que brinda servicios y productos financieros que incentivan la inversión a través de su plataforma digital. Disponible en: <a href="https://gmb.com">https://gmb.com</a>

Tipos de Servicios Financieros Digitales (SFD)	
<b>Gestor de gastos de Android</b>	Es una herramienta de control de gastos que permite administrar el dinero de la persona usuaria. Disponible en: <a href="https://www.android.com">https://www.android.com</a>
<b>Google Pay</b>	Es una plataforma de pago móvil que permite pagar de forma rápida, sencilla y segura en línea, en tiendas o en cualquier otro lugar en donde se acepte pago con Google Pay, así como enviar dinero a amistades y familiares. Disponible en: <a href="https://support.google.com">https://support.google.com</a>
<b>Hey Banco</b>	Es un banco digital que ofrece productos y servicios financieros desde una aplicación móvil. Disponible en: <a href="https://banco.hey.inc/home">https://banco.hey.inc/home</a>
<b>Klar</b>	Es una aplicación que sirve para mantener y administrar fondos bancarios, de los cuales puedes disponer mediante transferencias, haciendo compras, retiros y pago de bienes o servicios. Disponible en: <a href="https://www.klar.mx/cuenta">https://www.klar.mx/cuenta</a>
<b>Mercado Pago</b>	Es una entidad comercial que presta servicios como la gestión de herramientas de cobro en línea, en puntos de venta, planes de suscripción, pagos de servicios, comercios. Disponible en: <a href="https://www.mercadopago.com.mx/#:~:text=4.,recargas%2C%20y%20pagos%20en%20comercios">https://www.mercadopago.com.mx/#:~:text=4.,recargas%2C%20y%20pagos%20en%20comercios</a>
<b>Monefy</b>	Es una aplicación móvil que administra las finanzas de manera óptima facilitando al usuario(a) su entendimiento. Disponible en: <a href="https://monefy.me">https://monefy.me</a>
<b>Nacional Financiera</b>	Institución financiera que apoya el desarrollo económico y social de México a través de la promoción del ahorro y la inversión. Disponible en: <a href="https://www.gob.mx/nafin">https://www.gob.mx/nafin</a>
<b>PayPal</b>	Es un servicio que permite enviar pagos a la cuenta del vendedor (comercio electrónico). Disponible en: <a href="https://www.condusef.gob.mx/?p=otros-pagos">https://www.condusef.gob.mx/?p=otros-pagos</a>
<b>RappiPay</b>	Plataforma que ofrece servicios digitales para administrar la tarjeta <i>RappiCard</i> , permitiendo realizar compras y hacer transferencias. Disponible en: <a href="https://rappicard.co/wp-content/uploads/2023/03/Condiciones-de-Uso_-RappiPay_120822_-current-1.pdf">https://rappicard.co/wp-content/uploads/2023/03/Condiciones-de-Uso_-RappiPay_120822_-current-1.pdf</a>
<b>Revolut</b>	Es una plataforma financiera digital que ofrece diferentes servicios a través de una aplicación. Disponible en: <a href="https://www.revolut.com">https://www.revolut.com</a>
<b>Robinhood</b>	Plataforma comercial que ofrece servicios de inversión. Disponible en: <a href="https://robinhood.com/us/en/about-us/">https://robinhood.com/us/en/about-us/</a>
<b>Sofipo</b>	Son sociedades con fines de lucro que tienen por objeto promover la captación de recurso, así como colocarlos mediante préstamos o créditos al público en general. Disponible en: <a href="https://www.condusef.gob.mx/?p=info-sofipo&amp;ide=6">https://www.condusef.gob.mx/?p=info-sofipo&amp;ide=6</a>

Tipos de Servicios Financieros Digitales (SFD)	
<b>SPIN</b>	Es una cuenta de fondos de pago electrónico, que permite transferir y recibir recursos desde una aplicación. Disponible en: <a href="https://spinbyoxxo.com.mx/descubre-spin">https://spinbyoxxo.com.mx/descubre-spin</a>
<b>SPEI</b>	El Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) es la infraestructura de pagos del Banco de México que permite a sus participantes (bancos, casas de bolsa, sofipos y otras entidades financieras reguladas) enviar y recibir pagos entre sí para poder brindar a sus clientes(as) finales el servicio de transferencias electrónicas en tiempo real. Disponible en: <a href="https://www.banxico.org.mx/spei/d/%7B44351472-054C-58EB-611D-153B1029C2A8%7D.pdf">https://www.banxico.org.mx/spei/d/%7B44351472-054C-58EB-611D-153B1029C2A8%7D.pdf</a>
<b>Stori</b>	Es una tarjeta de crédito sin pago de anualidad que se puede solicitar sin historial crediticio. Disponible en: <a href="https://www.storicard.com/blog/tarjeta-stori">https://www.storicard.com/blog/tarjeta-stori</a>
<b>Tarjeta Nu</b>	Tarjetas de débito o crédito otorgadas por Nu que permiten hacer compras o pagos virtuales. Disponible en: <a href="https://nu.com.mx/ayuda/">https://nu.com.mx/ayuda/</a>
<b>TD Ameritrade</b>	Es una plataforma de negociación electrónica para la compra-venta ( <i>trading</i> ) de activos financieros, recientemente fue adquirida por <i>Charles Schwab</i> . Disponible en: <a href="https://www.schwab.com/td-ameritrade">https://www.schwab.com/td-ameritrade</a>
<b>Techreo</b>	Plataforma digital que ofrece servicios financieros que permite gestionar finanzas personales. Disponible en: <a href="https://techreo.mx/index.html">https://techreo.mx/index.html</a>
<b>TheLogicValue</b>	Ofrece soluciones a organizaciones que buscan digitalizar y automatizar negocios en el ámbito financiero. Disponible en: <a href="https://thelogicvalue.com">https://thelogicvalue.com</a>
<b>TradingView</b>	Es una plataforma de gráficos y red social utilizada por inversores y personas que compran y venden activos financieros ( <i>traders</i> ) que permite analizar y operar en los mercados financieros. Disponible en: <a href="https://es.tradingview.com">https://es.tradingview.com</a>
<b>Tranquifinanzas</b>	Es una plataforma alternativa para el cobro de deudas, donde se financian las deudas del titular buscando máximos descuentos. Disponible en: <a href="https://tranquifinanzas.com">https://tranquifinanzas.com</a>
<b>Vanguard</b>	Es una compañía de inversión y fondos de inversión diversificados. Disponible en: <a href="https://www.vanguardmexico.com/es/inicio">https://www.vanguardmexico.com/es/inicio</a>
<b>Wallet</b>	Es una IFPE, que permite realizar compras, pagos, envíos de dinero de manera digital a diversos destinatarios. Disponible en: <a href="https://www.condusef.gob.mx/index.php/material-educativo">https://www.condusef.gob.mx/index.php/material-educativo</a>



## Principales hallazgos del Estudio Cualitativo, de acuerdo con las menciones de las personas participantes

### Conocimiento sobre los Servicios Financieros Digitales (SFD)

**“Tecnología que permite organizar mejor tus finanzas”**



Las personas participantes espontáneamente mencionan que conocen pocos SFD.

Sin embargo, a medida que avanzan en el tema, estas personas se van dando cuenta de que conocen y utilizan muchas más herramientas que las que mencionaron inicialmente.

### Ventajas y desventajas sobre el uso de los SFD

**Las ventajas de utilizar estos servicios financieros se categorizan en tres áreas importantes: su practicidad, su eficiencia/control y su seguridad.**

Las principales son:

- No acudir a las sucursales.
- Ahorro de tiempo y esfuerzo.
- Sin limitaciones de horarios.
- Se realizan desde un dispositivo digital (teléfono móvil o computadora).

Los frenos o desventajas que existen hacia su uso se centran en espacios tecnológicos, la inseguridad y la falta de regulación.

### Confianza

**La confianza que deben de generar los SFD se sostiene en tres pilares:**

1. Los que competen a las Instituciones financieras por sí mismas, especialmente bancos.
2. Las que competen a las personas usuarias de estos servicios.
3. Las que competen a los organismos gubernamentales que deben de regularlos.

Sin embargo, al ser los SFD herramientas digitales, siempre estarán presentes cuestionamientos sobre su seguridad, por lo que sus usuarios(as) aprenden a minimizar los riesgos tomando acciones personales para incrementar la confianza y seguridad.

### Uso de los SFD, riesgos y medidas

**Los SFD más utilizados por las personas participantes son:**

- Banca móvil en la aplicación,
- Banca en línea, y
- Cuentas de dinero electrónico.

Los cuales les generan suficiente confianza para usarlos habitualmente.

Se reconoce que cada vez hay más *Fintech* buscando nuevos(as) clientes(as), la competencia que generan es muy beneficiosa, ya que las y los usuarios cada vez tienen más opciones para elegir.

### Uso de los SFD, riesgos y medidas

**Los principales riesgos cibernéticos que identifican son:**

- Llamadas fraudulentas,
- Hackeo, y
- Clonación de tarjetas bancarias.

En el caso de ser víctimas, las personas participantes tienen claridad a qué instancias acudir.

**Las principales medidas de seguridad que estas personas aplican al utilizar los SFD son:**

- Autenticación de 2 pasos,
- Generar contraseñas más seguras y cambiarlas periódicamente,
- No compartir información personal, familiar y bancaria/financiera, y
- No abrir correos o enlaces desconocidos.



# Principales hallazgos de Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

## Generales

### Conocimiento sobre los Servicios Financieros Digitales (SFD)

El **28.4%** de las personas usuarias de **Internet fijo** y el **18.8%** de las personas usuarias de **Telefonía móvil** mencionaron conocer o haber escuchado sobre los SFD.

A las que señalaron no conocerlos, se les mencionó qué significan y los porcentajes sobre el conocimiento aumentaron en:

**12.6%** para **Internet fijo**.  
**26%** para **Telefonía móvil**.



#### ¿A través de qué medios se enteraron de los SFD?

Los principales medios son:

- En una sucursal de la Institución financiera, y
- Mediante una aplicación de teléfono móvil.

### Uso de los SFD

#### ¿Utiliza algún SFD?

De las personas usuarias que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD:



El **93.4%** de las personas usuarias de **Internet fijo** mencionaron que utilizan algún SFD.



El **65.2%** de las personas usuarias de **Telefonía móvil** mencionaron que utilizan algún SFD.

#### ¿Cuáles?

Estas personas mencionaron principalmente **transferir dinero a otras personas** (78.5%).

Estas personas mencionaron principalmente **verificar el saldo y los movimientos de su cuenta bancaria** (48.4%).

#### ¿A través de qué dispositivos hacen uso de los SFD?

El **96.4%** de estas personas mencionaron utilizar el teléfono móvil para usar los SFD.

#### ¿Con cuáles aplicaciones móviles cuentan para utilizar los SFD?

El **66.3%** de estas personas mencionaron contar con una aplicación de banco para utilizar los SFD.

#### ¿Conocen alguna Fintech? ¿Cuál?

Del 23.1% de las personas usuarias de **Internet fijo** que señalaron contratar o utilizar un producto financiero con un banco digital o *Fintech*:



La mayoría señaló conocer Mercado Pago (**59.4%**) y Nu (Nubank) (**56.4%**).

#### ¿Por qué no han utilizado algún SFD?



El **54.3%** de las personas usuarias de **Internet fijo** no han utilizado algún SFD porque **no los conocen**.



El **33.7%** de las personas usuarias de **Telefonía móvil** no han utilizado algún SFD porque **no los necesitan**.

#### ¿Utilizaría algún SFD en los próximos 12 meses?

El **33.1%** de las personas usuarias de **Internet fijo** mencionaron estar dispuestas a utilizar algún SFD.

El **11.5%** de las personas usuarias de **Telefonía móvil** mencionaron estar dispuestas a utilizar algún SFD.

# Principales hallazgos de Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

## Generales

### Confianza



El **85.3%** de las personas usuarias de **Internet fijo** mencionaron que confían mucho/confían algo en utilizar los SFD.



El **64.6%** de las personas usuarias de **Telefonía móvil** mencionaron que confían mucho/confían algo en utilizar los SFD.

### Riesgos cibernéticos



Las personas usuarias de **Internet fijo** señalaron principalmente haber perdido dinero como resultado de estafas en línea (**15.9%**).



Las personas usuarias de **Telefonía móvil** señalaron principalmente haber sido defraudadas al ofrecerles algún producto financiero en línea (**21.6%**).

De las personas usuarias de **Telefonía móvil** que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD:

¿Qué tan de acuerdo están con que: "La información de mis SFD correrían un grave riesgo si pierdo o me roban el teléfono móvil"?

El **67.4%** de las personas usuarias mencionaron estar totalmente de acuerdo/de acuerdo.

¿A qué Institución acudirían ante algún problema al utilizar los SFD?

Las personas usuarias de **Internet fijo** mencionaron principalmente acudir al banco o Institución financiera (**46.4%**).



### Medidas de seguridad

Las principales medidas de seguridad que las personas usuarias de **Internet fijo** aplican al utilizar algún SFD son:

- Cambio de contraseñas (**74.8%**)
- Desconfiar de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, redes sociales de remitentes desconocidos (**74.7%**)
- Autenticación de dos pasos (**66.3%**)



Las principales medidas de seguridad que las personas usuarias de **Telefonía móvil** aplican al utilizar algún SFD son:

- Desconfiar de llamadas, mensajes (SMS), correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, redes sociales de remitentes desconocidos (**88.9%**)
- Leer los Términos y Condiciones (TyC) en los contratos (**76.7%**)
- Reconocimiento facial y/o lector de huella digital (**75.6%**)



● Hombres ● Mujeres

## Por sexo

### Internet fijo

#### Conocimiento sobre los SFD

Conocen o han escuchado sobre los SFD:

Hombre: **30.8%**  
Mujer: **26.1%**

A los y las que señalaron no conocerlos, se les mencionó qué significan; y los porcentajes sobre el conocimiento aumentaron en:

Hombres: **13.9%**  
Mujeres: **11.5%**

¿A través de qué medios se enteraron de los SFD?

Los principales medios son:

- En una sucursal de la Institución financiera (**41.8%** y **42.5%**).
- Mediante una aplicación de teléfono móvil (**39.0%** y **45.4%**).

#### Uso de los SFD

De los hombres y mujeres usuarias que mencionaron conocer o haber escuchado sobre los SFD:

¿A través de qué dispositivos hacen uso de los SFD?

Tanto hombres como mujeres mencionaron principalmente utilizar el **teléfono móvil** (**96.7%** y **96.0%**).

Han utilizado algún SFD:

Hombre: **95.5%**  
Mujer: **91.0%**

¿Cuáles?

Tanto hombres como mujeres usuarias mencionaron principalmente **transferir dinero a otras personas** (**78.5%** y **78.6%**).

De las personas usuarias que señalaron contratar o utilizar un producto financiero con un banco digital o *Fintech*, mencionaron que principalmente conocen: **Mercado Pago** (**62.4%** y **55.8%**) y **Nu Bank** (**50.7%** y **63.8%**).

¿Por qué no han utilizado algún SFD?

Tanto hombres como mujeres mencionaron principalmente no utilizar algún SFD **porque no los conocen** (**55.2%** y **53.9%**).

¿Utilizarían algún SFD en los próximos 12 meses?

Sí: Hombre: **31.4%**  
Mujer: **34.0%**

#### Confianza

Tanto hombres como mujeres mencionaron en mayor proporción **confiar mucho/confiar algo** en utilizar los SFD (**84.6%** y **86.1%**).

#### Medidas de seguridad

Al utilizar los SFD, los hombres señalaron principalmente **cambiar contraseñas** (**77.6%**), mientras que, las mujeres desconfían de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, redes sociales de desconocidos (**73.0%**).

**Riesgos cibernéticos**

Tanto hombres como mujeres usuarias mencionaron principalmente haber perdido dinero como resultado de estafas en línea (**17.5%** y **13.9%**).

¿A qué Institución acudirían ante algún problema al utilizar los SFD?

Tanto hombres como mujeres mencionaron principalmente: **banco o Institución financiera** (**44.5%** y **48.5%**).

### Telefonía móvil

#### Conocimiento sobre los SFD

Conocen o han escuchado sobre los SFD:

Hombre: **23.4%**  
Mujer: **14.6%**

A los y las que señalaron no conocerlos, se les mencionó qué significan y los porcentajes sobre el conocimiento aumentaron en:

Hombres: **26.0%**  
Mujeres: **25.9%**

#### Uso de los SFD

De los hombres y mujeres usuarias que mencionaron conocer o haber escuchado sobre los SFD:

¿Cuáles?

Tanto hombres como mujeres mencionaron principalmente **verificar el saldo**, así como los movimientos de su cuenta bancaria (**53.9%** y **42.4%**).

Han utilizado algún SFD:

Hombre: **71.3%**  
Mujer: **58.6%**

¿Con cuáles aplicaciones móviles cuentan para utilizar los SFD?

Tanto hombres como mujeres mencionaron principalmente contar con **aplicación de un banco para utilizar algún SFD** (**66.7%** y **65.7%**).

¿Por qué no han utilizado algún SFD?

Tanto hombres como mujeres mencionaron principalmente no utilizar algún SFD **porque no los necesitan** (**29.0%** y **37.1%**).

¿Utilizarían algún SFD en los próximos 12 meses?

Sí: Hombre: **15.9%**  
Mujer: **8.2%**

#### Confianza

Tanto hombres como mujeres mencionaron en mayor proporción **confiar mucho/confiar algo** en utilizar los SFD (**63.2%** y **66.5%**).

#### Riesgos cibernéticos

Los hombres señalaron principalmente haber perdido dinero como resultado de estafas en línea (**23.0%**), mientras que, a las mujeres las han defraudado ofreciéndole algún producto financiero (**21.1%**) a través del teléfono móvil.

#### Medidas de seguridad

Al utilizar los SFD, tanto hombres como mujeres señalaron principalmente **desconfiar de llamadas, SMS, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, redes sociales de desconocidos** (**87.5%** y **90.8%**).

Tanto hombres como mujeres señalaron en mayor proporción estar totalmente de acuerdo/de acuerdo con que: la información de sus SFD correría un grave riesgo si perdieran o les robaran el teléfono móvil (**69.6%** y **65.1%**).

# Por NSE

## Internet fijo

### Conocimiento sobre los SFD

Conocen o han escuchado sobre los SFD:

- ABC+: 34.0%
- CC-: 27.4%
- D+: 16.3%
- DE: 28.8%

A las que señalaron no conocerlos, se les mencionó qué significan y los porcentajes sobre el conocimiento aumentaron en:

- ABC+: 15.6%
- CC-: 11.8%
- D+: 9.0%
- DE: 19.5%

#### ¿A través de que medios se enteraron de los SFD?

Los principales medios son:

- ABC+: En una sucursal de la Institución financiera (46.4%)
- CC-: Mediante una aplicación de teléfono móvil (45.8%)
- D+ y DE: A través de redes sociales (39.9% y 41.7%, respectivamente).

### Uso de los SFD

Han utilizado algún SFD:

- ABC+: 96.7%
- CC-: 92.4%
- D+: 88.5%
- DE: 69.6%

#### ¿Cuáles?

Los principales SFD son:

- ABC+, CC- y D+: Transferir dinero a otras personas (86.4%, 74.4% y 80.0%, respectivamente).
- DE: Realizar recargas telefónicas en línea (58.4%).

#### ¿A través de qué dispositivos hacen uso de los SFD?

Las personas usuarias mencionaron principalmente utilizar el teléfono móvil para usar algún SFD.

- ABC+: 95.6%
- CC-: 96.8%
- D+: 96.8%
- DE: 94.0%

De las personas usuarias que señalaron contratar o utilizar un producto financiero con un banco digital o *Fintech*, mencionaron que, principalmente conocen:

**Mercado pago:**

- ABC+: 64.5%
- CC-: 53.3%
- D+: 78.2%
- DE: 74.0%

**Nu (Nubank):**

- ABC+: 51.5%
- CC-: 62.5%
- D+: 41.5%
- DE: 26.0%

### Uso de los SFD

#### ¿Por qué no han utilizado algún SFD?

Principalmente porque:

- ABC+, CC- y DE: No los conocen (38.9%, 58.3% y 77.7%, respectivamente).
- D+: No sabría cómo utilizarlo (35.3%).

#### ¿Utilizarían algún SFD en los próximos 12 meses?

- Sí:** • ABC+: 26.8% • CC-: 33.3% • D+: 19.9% • DE: 70.2%

### Confianza

En mayor proporción mencionaron confiar mucho/confiar algo en utilizar los SFD:

- ABC+: 85.7%
- CC-: 86.4%
- D+: 72.5%
- DE: 74.6%

### Riesgos cibernéticos

Mencionaron principalmente que, a través de Internet fijo:

- ABC+ y CC-: Haber perdido dinero como resultado de estafas en línea (13.3% y 18.5%, respectivamente).
- D+ y DE: Les han clonado alguna tarjeta de débito y/o crédito (12.3% y 10.3%, respectivamente).

### Medidas de seguridad

Al utilizar los SFD, mencionaron principalmente:

- ABC+ y CC-: Cambiar de contraseñas (78.1% y 83.0%, respectivamente).
- D+ y DE: Desconfiar de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, redes sociales de desconocidos (88.2% y 81.3%, respectivamente).

#### ¿A qué Institución acudirían ante algún problema al utilizar los SFD?

Ante algún problema al utilizar los SFD, mencionaron principalmente acudir al banco o Institución financiera:

- ABC+: 48.6%
- CC-: 45.9%
- D+: 41.2%
- DE: 34.3%

## Telefonía móvil

### Conocimiento sobre los SFD

Conocen o han escuchado sobre los SFD:

- ABC+: 25.6%
- CC-: 21.1%
- D+: 14.3%
- DE: 18.6%

#### Sin embargo...

A las que señalaron no conocerlos, se les mencionó qué significan y los porcentajes sobre el conocimiento aumentaron en:

- ABC+: 34.2%
- CC-: 28.2%
- D+: 25.6%
- DE: 27.0%

### Uso de los SFD

Han utilizado algún SFD:

- ABC+: 80.1%
- CC-: 64.4%
- D+: 53.4%
- DE: 47.9%

#### ¿Cuáles?

Los principales SFD son:

- ABC+, CC- y D+: Verificar el saldo y los movimientos de su cuenta bancaria (66.3%, 45.2% y 41.3%, respectivamente).
- DE: Transferir dinero a otras personas (27.7%).

#### ¿Con cuáles aplicaciones móviles cuentan para utilizar los SFD?

Las personas usuarias mencionaron principalmente contar con una aplicación de un banco para utilizar algún SFD:

- ABC+: 75.1%
- CC-: 63.1%
- D+: 66.9%
- DE: 52.0%

#### ¿Por qué no han utilizado algún SFD?

Principalmente porque:

- ABC+: Por desconfianza (29.7%)
- CC-, D+ y DE: No los necesitan (35.2%, 31.0% y 31.7%, respectivamente).

### Uso de los SFD

#### ¿Utilizarían algún SFD en los próximos 12 meses?

Sí

- ABC+: 14.4%
- CC-: 11.5%
- D+: 15.1%
- DE: 7.5%

### Confianza

En mayor proporción mencionaron confiar mucho/confiar algo en utilizar los SFD:

- ABC+: 72.3%
- CC-: 66.0%
- D+: 62.9%
- DE: 53.1%

### Riesgos cibernéticos

Mencionaron principalmente que, a través de su teléfono móvil:

- ABC+: Han perdido dinero como resultado de estafas en línea (22.2%).
- CC-, D+ y DE: Les han defraudado ofreciéndoles algún producto financiero en línea (18.1%, 27.8% y 23.6%, respectivamente).

La mayor proporción mencionaron que están totalmente de acuerdo/de acuerdo con que: la información de sus SFD correría un grave riesgo si perdieran o les robaran el teléfono móvil:

- ABC+: 69.3%
- CC-: 69.5%
- D+: 65.1%
- DE: 60.9%

### Medidas de seguridad

Al utilizar los SFD, mencionaron principalmente desconfiar de llamadas, SMS, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, redes sociales de desconocidos:

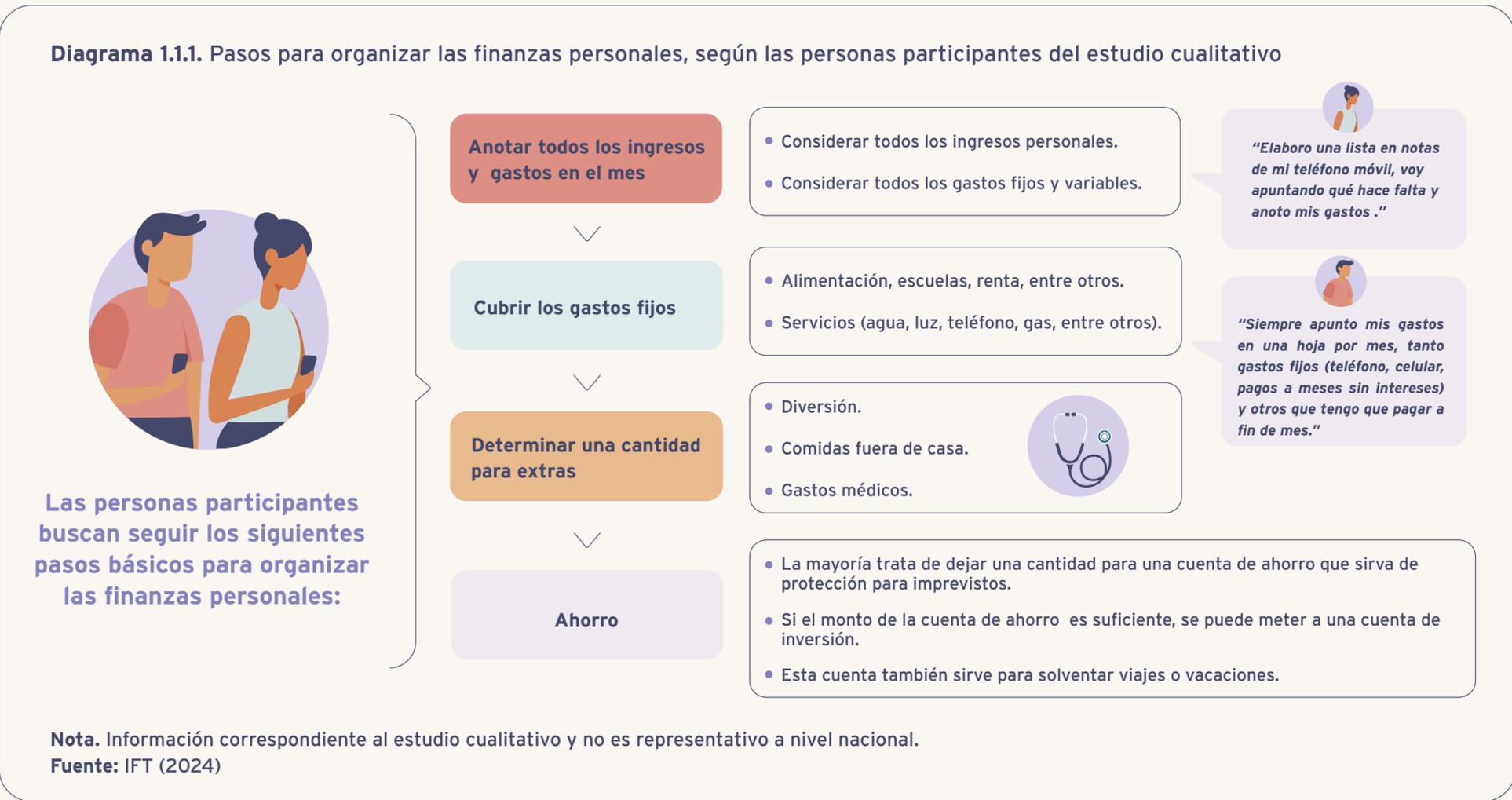
- ABC+: 92.3%
- CC-: 90.4%
- D+: 95.7%
- DE: 81.8%



# 1.1. Percepción sobre las finanzas personales

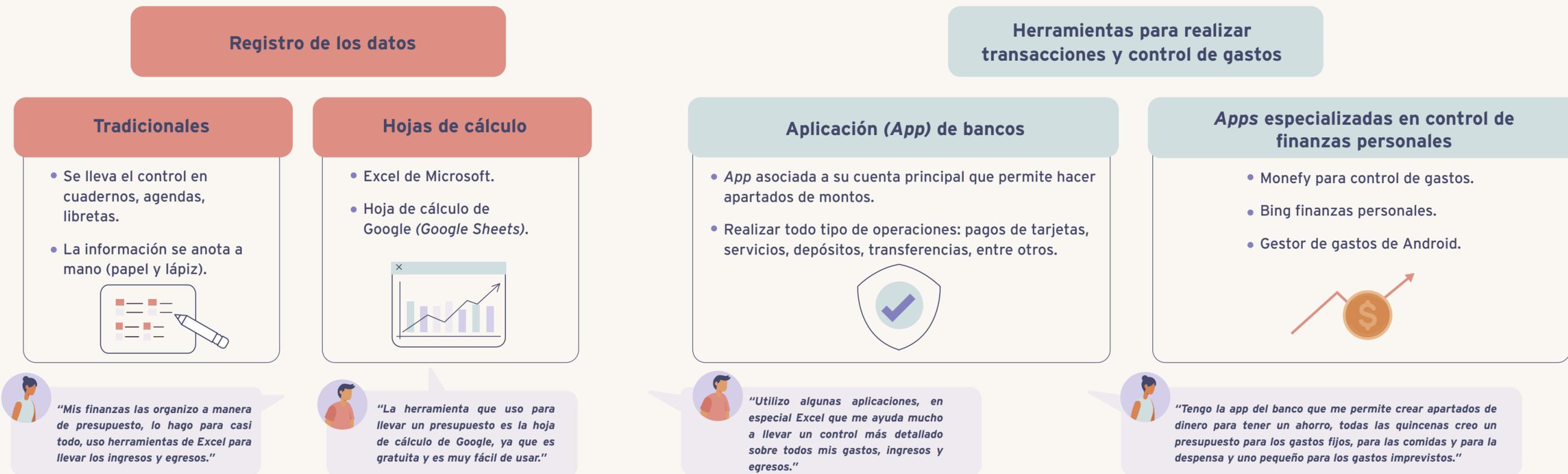
Para las personas participantes del estudio cualitativo, es importante organizar las finanzas personales para poder controlarlas, y han encontrado diferentes maneras de hacerlo.

**Diagrama 1.1.1.** Pasos para organizar las finanzas personales, según las personas participantes del estudio cualitativo



Estas personas utilizan diferentes herramientas para manejar sus finanzas personales, las cuales dependen de sus conocimientos tecnológicos; mencionaron utilizar tanto tradicionales como digitales para llevar un mejor control y eficiencia.

**Diagrama 1.1.2.** Tipo de herramientas que utilizan las personas participantes del estudio cualitativo para manejar sus finanzas personales



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

Adicionalmente, la mayoría de las personas participantes mencionaron tener un buen manejo de sus finanzas; sin embargo, algunas consideran que tienen aspectos que mejorar, como el manejo de herramientas digitales.

**Diagrama 1.1.3.** Percepción de las personas participantes del estudio cualitativo sobre el manejo de sus finanzas personales

### Percepción sobre el manejo de sus finanzas personales

La gran mayoría (8 de cada 10 participantes) considera que tiene un buen manejo de sus finanzas

- Consideran que tienen estabilidad financiera.
- Pueden afrontar sus gastos.
- No tienen deudas o pueden pagarlas sin problema.
- Pueden permitirse pequeños lujos o gastos extras como comidas fuera de casa, vacaciones, entre otros.



*"[...] siento que organizo muy bien mis gastos e incluso me alcanza para darme mis gustos."*



*"[...] cubro todos mis gastos y además destino una parte para mi ahorro."*

Otras personas consideran que tienen aspectos que mejorar

- **Mejorar en el manejo de herramientas digitales.**
- Aumentar su conocimiento en instrumentos de inversión.
- Contar con un monto fijo destinado al ahorro.
- Cuidar gastos innecesarios (gastos hormiga).



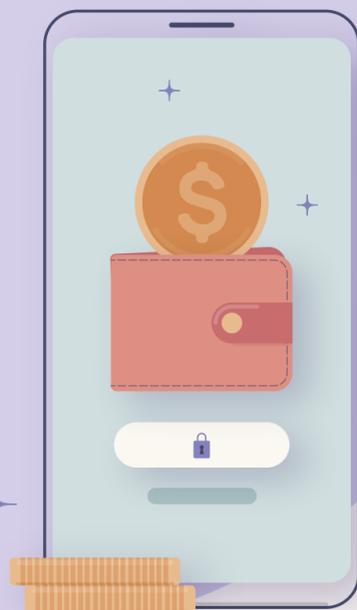
*"[...] entiendo que puedo mejorar y me falta mucho por aprender, en especial en las inversiones."*



*"[...] no tengo deudas, pero me gustaría tener más ahorros."*

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

## 1.2. Conocimiento sobre los Servicios Financieros Digitales (SFD)



### 1.2.1. ¿Conoce o ha escuchado sobre los SFD?

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, los SFD son herramientas tecnológicas que a través de dispositivos les permite organizar, controlar y manejar sus finanzas.

Diagrama 1.2.1.1. ¿Qué son los SFD y para qué sirven?, según las personas participantes del estudio cualitativo

#### ¿Cómo los definen?

*“Son herramientas en dispositivos móviles que te ayudan a organizar, controlar y manejar tus recursos financieros.”*

*“Aplicaciones que me ayudan a llevar un control más detallado sobre todos mis gastos, ingresos y egresos.”*

*“Tecnología que permite organizar mejor tus finanzas.”*

#### ¿Para qué sirven?

- **Organizar** tus finanzas.
- Tener un **control detallado** de todos tus ingresos, gastos y egresos.
- Realizar diversas transacciones desde la **comodidad de tu teléfono móvil**.

*“Los bancos digitales que ofrecen cuentas bancarias libres de comisiones por apertura y manejo de cuenta.”*

*“La app de nuestro banco donde realizamos diferentes transacciones sin exponernos a salir a la calle, podemos manejar nuestro dinero y saber exactamente en qué se gasta.”*

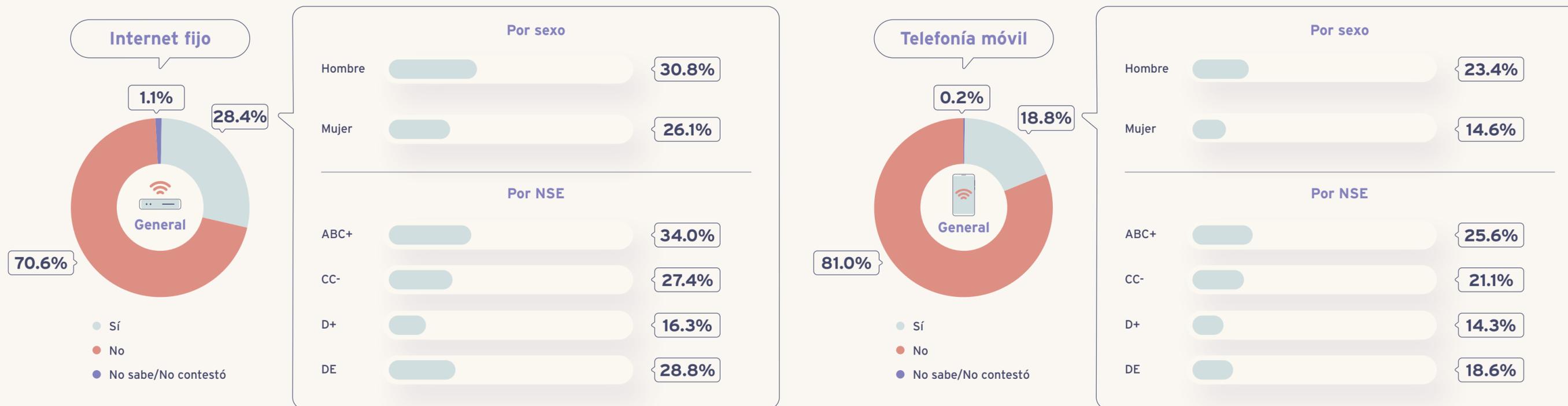
*“Abrir una cuenta bancaria desde la comodidad de tu teléfono móvil, con la cual puedes pagar servicios, hacer transferencias, recargas telefónicas.”*



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

El 28.4% de las personas usuarias de Internet fijo y el 18.8% de Telefonía móvil mencionaron conocer o haber escuchado sobre los SFD.

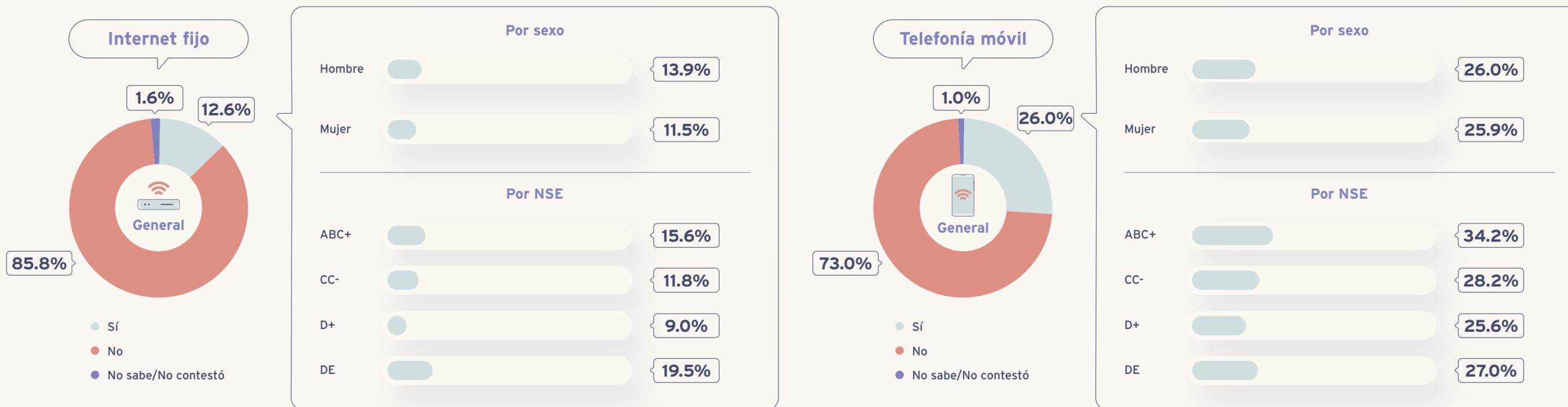
**Gráfico 1.2.1.1. ¿Conoce o ha escuchado sobre los SFD?**



**Nota.** Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras la suma no da 100%.  
 Por sexo y NSE solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2024)

Sin embargo, cuando a las personas usuarias que señalaron no conocer o haber escuchado acerca de los SFD, se les mencionó qué significan, aumentó el porcentaje de conocimiento en un 12.6% para Internet fijo y en un 26% para Telefonía móvil.

**Gráfico 1.2.1.2.** Los SFD son los servicios otorgados por Instituciones bancarias y financieras, empresas y terceros que son realizados por medio de una aplicación móvil o página de Internet donde se puede consultar saldo, recibir depósitos, hacer pagos, solicitar préstamos, hacer inversiones, etc., ¿había escuchado antes de ellos?



**Nota.** Respuesta espontánea.  
 Por sexo y NSE solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil que señalaron no conocer o haber escuchado sobre los SFD de manera espontánea.  
**Fuente:** IFT (2024)

Por su parte, las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron de manera espontánea que conocen pocos SFD, pero a medida que se avanza en el tema, se van dando cuenta que conocen y utilizan muchas más herramientas que las que mencionaron inicialmente.

**Diagrama 1.2.1.2.** Grado de conocimiento de los SFD, según las personas participantes del estudio cualitativo

Grado de conocimiento de los SFD

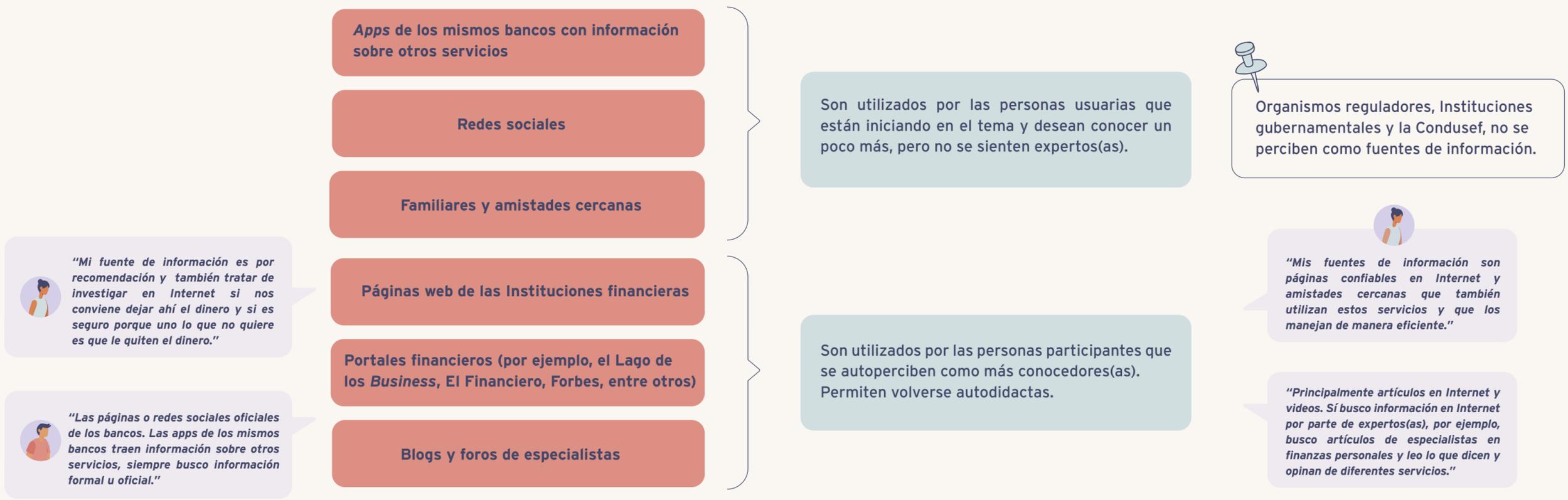


**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

## 1.2.2. Fuentes de información o de consulta sobre los Servicios Financieros Digitales (SFD)

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, las fuentes de información a las que acuden para saber de los SFD van desde las más informales hasta las más formales.

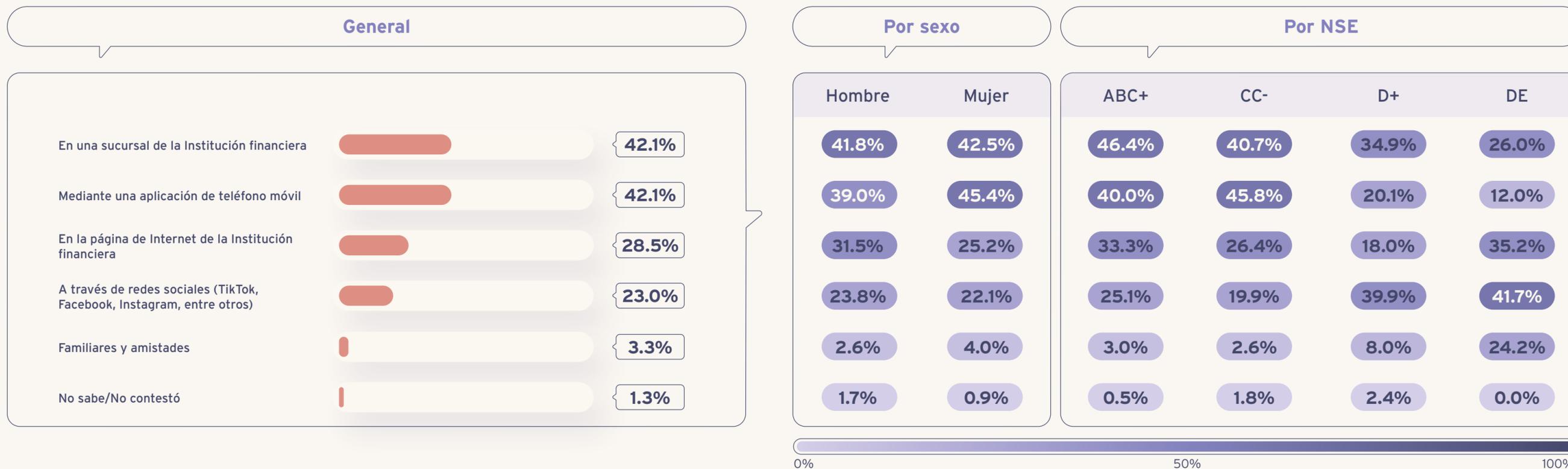
**Diagrama 1.2.2.1.** Fuentes de información o de consulta de los SFD, según las personas participantes del estudio cualitativo



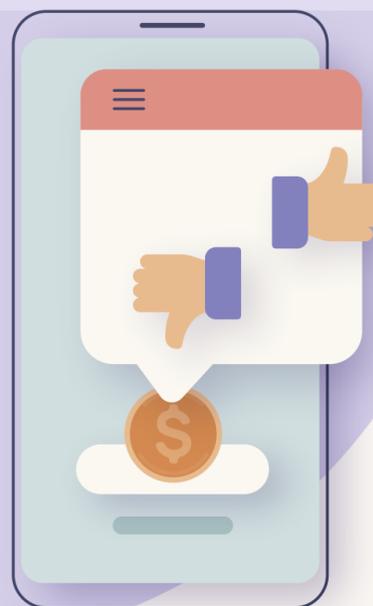
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

De las personas usuarias de Internet fijo que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD, el 42.1% mencionó que se enteró de ellos en una sucursal de la Institución financiera y mediante una aplicación del teléfono móvil. Mientras que, el 28.5% lo hizo a través de la página de Internet de la Institución financiera.

**Gráfico 1.2.2.1. ¿A través de qué medios se enteró de los SFD?**



**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

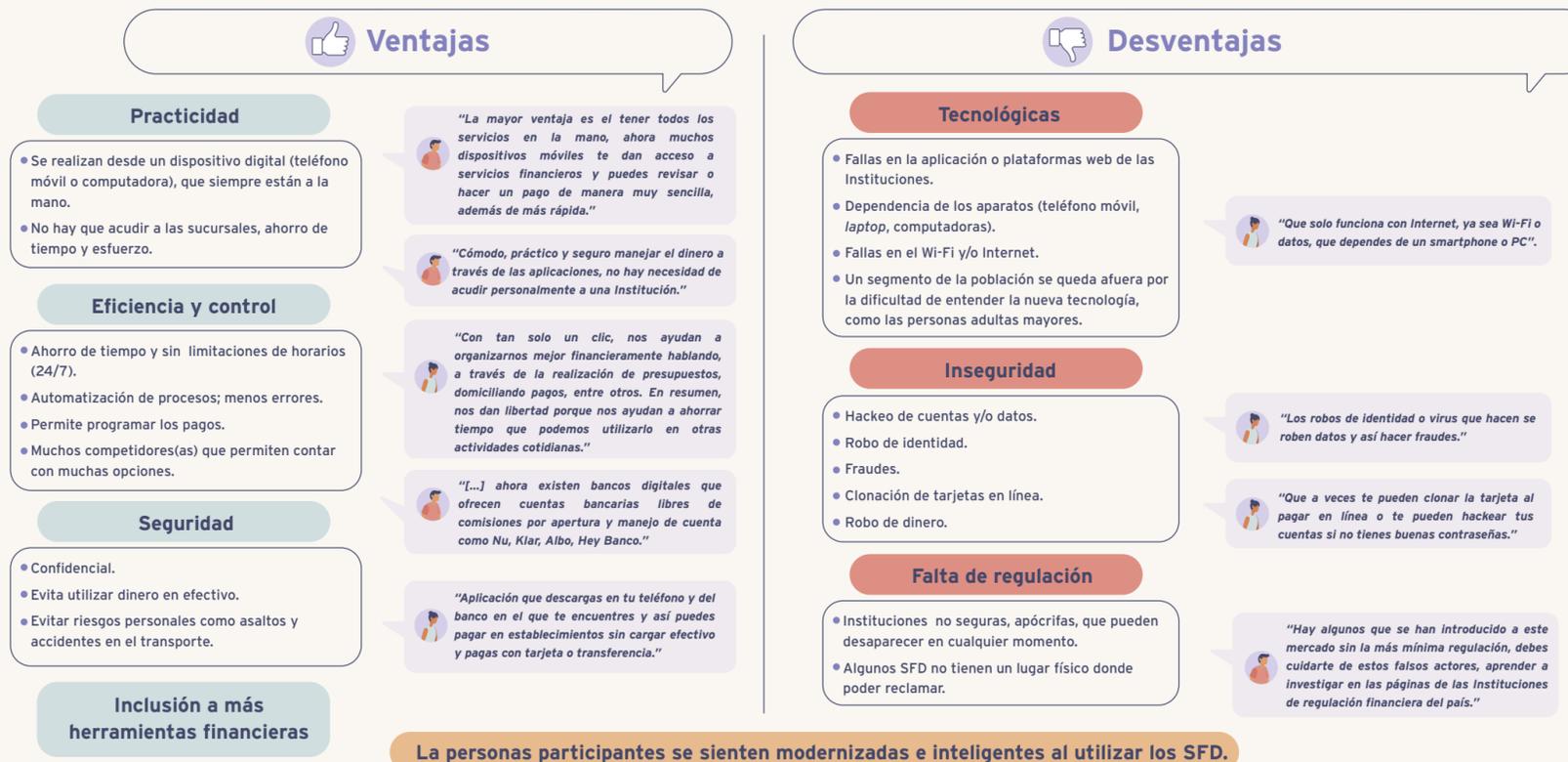


## 1.3. Uso de los Servicios Financieros Digitales (SFD)

### 1.3.1. Ventajas y desventajas de utilizar los Servicios Financieros Digitales (SFD)

Las personas participantes consideran que los SFD tienen múltiples ventajas que los han posicionado como herramientas de mucha utilidad. Sin embargo, mencionan que las desventajas de estos servicios se generan principalmente por la falta de seguridad y de formalidad de algunas de las Instituciones.

Diagrama 1.3.1.1. Ventajas y desventajas de utilizar los SFD, según las personas participantes del estudio cualitativo

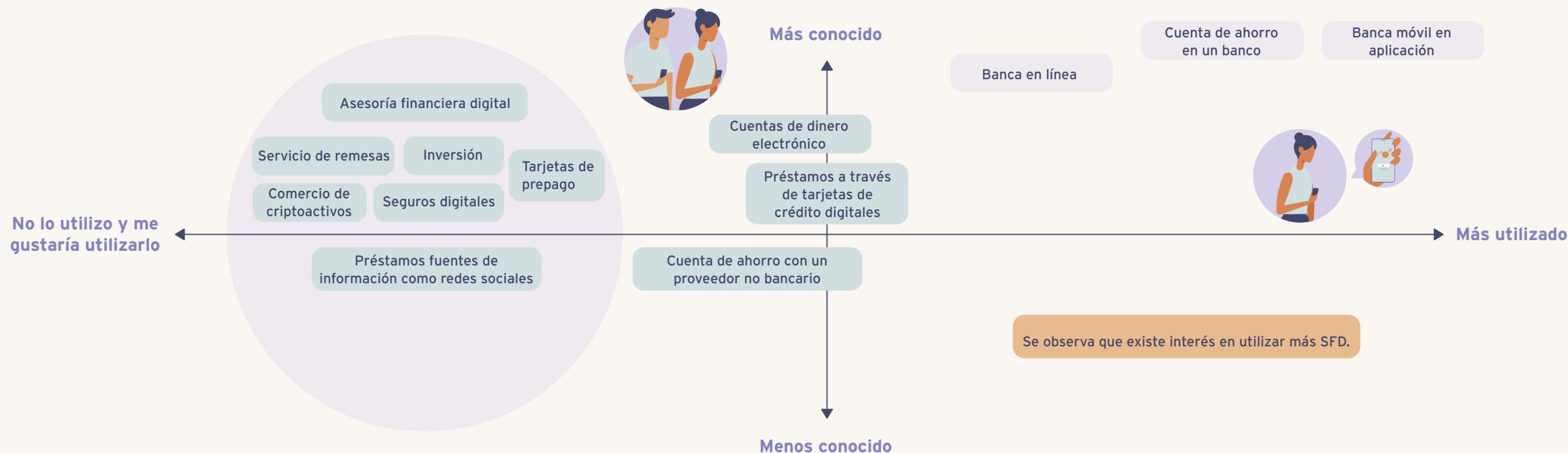


**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

### 1.3.2. ¿Han utilizado algún Servicio Financiero Digital (SFD)?

Las personas participantes del estudio cualitativo han escuchado de la gran mayoría de los SFD explorados, pero mencionaron utilizar solo algunos, como la banca en línea y móvil a través de la *app*, así como las cuentas de ahorro.

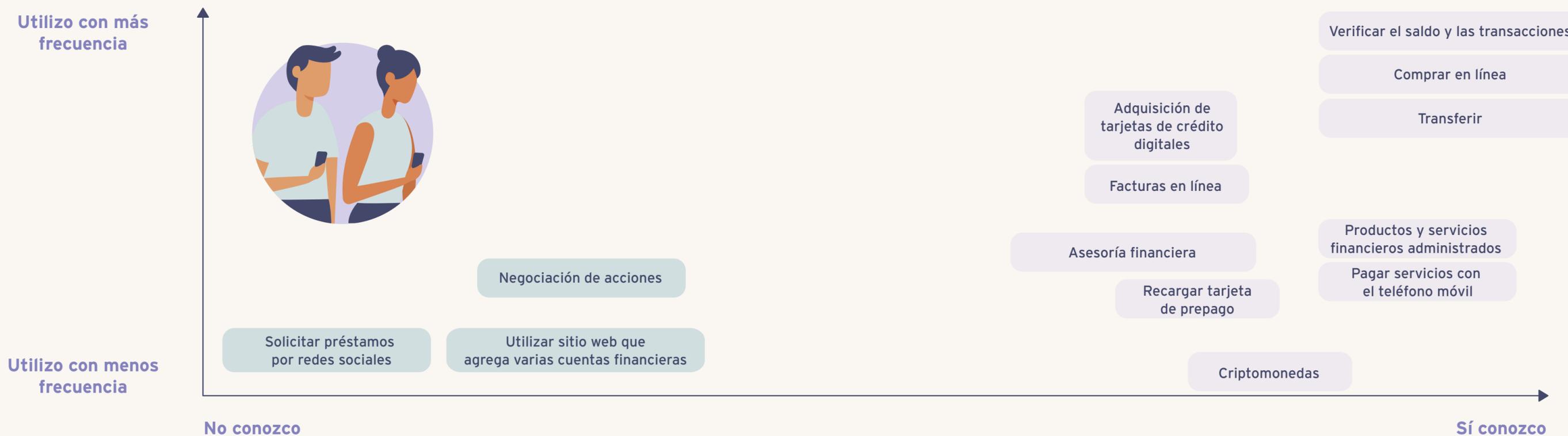
Diagrama 1.3.2.1. ¿Qué SFD conocen y utilizan las personas participantes del estudio cualitativo?



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

Las actividades más realizadas en línea por las personas participantes del estudio cualitativo son las que tienen que ver con su vida diaria en cuanto a las transacciones que deben hacer con mayor regularidad como verificar el saldo, hacer transferencias y comprar en línea. Mientras que, las menos realizadas son actividades más sofisticadas que requieren satisfacer necesidades específicas y contar con mayor conocimiento financiero.

**Diagrama 1.3.2.2.** Ubicación de las actividades en línea que realizan las personas participantes del estudio cualitativo relacionadas con los SFD, según el grado de utilización y nivel de conocimiento



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

## Beneficios por uso de los SFD

Adicionalmente, las personas participantes del estudio cualitativo encuentran muchos beneficios al utilizar la banca móvil en la aplicación y la banca en línea; se muestran atraídas por tener cuentas de ahorro; han aprendido a utilizar cuentas de dinero electrónico (eMoney), seguros e inversiones digitales; y se ven atraídas por tener mayor conocimiento para el mejor manejo de sus finanzas.

**Diagrama 1.3.2.3.** Beneficios de los SFD, según las personas participantes del estudio cualitativo

Servicio Financiero Digital	Usos	Beneficios	Instituciones
<p><b>Banca móvil en la aplicación</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer consultas de sus movimientos.</li> <li>• Pagos de servicios (agua, luz, internet, entre otros).</li> <li>• Pagos de tarjetas de crédito.</li> <li>• Depósitos y transferencias.</li> <li>• Retiro en cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta.</li> <li>• Contratación de préstamos.</li> <li>• SPEI para mandar dinero a familiares.</li> <li>• Meter dinero a planes de ahorro o inversión.</li> <li>• Manejo de cuentas de trading.</li> </ul>	<p>Es el SFD más utilizado al cubrir la mayoría de las transacciones que realizan y por ser fácil, práctico y cómodo, "todo en la palma de la mano".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citibanamex</li> <li>• BBVA</li> <li>• Banorte</li> <li>• Mercado Pago</li> <li>• PayPal</li> <li>• Nu (Nubank)</li> <li>• Klar</li> <li>• Albo</li> <li>• Stori</li> </ul>
<p><b>Banca en línea</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticamente los mismos usos que la banca móvil, como hacer consultas de sus movimientos, pagos de servicios (agua, luz, Internet, entre otros), pagos de tarjetas de crédito, depósitos y transferencias.</li> <li>• Algunas personas participantes prefieren usar la banca en línea por considerarla más segura y más fácil de visualizar en una pantalla de mayor tamaño.</li> <li>• Algunos servicios solo se pueden acceder por este medio, por ejemplo, consultar estados de cuenta de créditos hipotecarios.</li> </ul>	<p>Es muy utilizada al cubrir la mayoría de las transacciones que realizan, solo se menciona el inconveniente que deben estar en la computadora y tener acceso a un Internet seguro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citibanamex</li> <li>• BBVA</li> <li>• Banorte</li> <li>• HSBC</li> </ul>
<p><b>Cuentas de ahorro en banco</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferir de la cuenta maestra o personal a la de ahorro y viceversa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener rendimientos.</li> <li>• Liquidez.</li> <li>• Información inmediata del monto ahorrado.</li> <li>• Preferidas por estar protegidas por un banco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citibanamex</li> <li>• BBVA</li> <li>• Banorte</li> </ul>

"Banca en línea la utilizo para recibir los pagos. Préstamos personales, los utilizo para cualquier imprevisto."

"Manejo las apps de Banamex, HSBC y Santander, en ellas me apoyo para realizar pagos, domiciliar algún servicio, pagar tarjetas de crédito, departamentales, entre otros."

"Bueno, la que más uso es el servicio digital que me ofrece mi banca, en ella puedo realizar los pagos de mis tarjetas o servicios, enviar dinero, autorizar pagos e incluso saber cuánto dinero hay en mi cuenta."

"Banca en línea, porque puedo acceder aun desde mi computadora y mi teléfono móvil con el navegador Asesoría financiera Digital porque es fácil y rápido acceder a ella."

"La aplicación de mi banco la manejo desde mi teléfono móvil y con ella puedo hacer pagos de servicios, transferir dinero a otra persona y, además de todo, llevo un control de mis gastos ya que la misma aplicación lleva un historial del manejo de las finanzas."

Servicio Financiero Digital

Usos

Beneficios

Instituciones

<p><b>Cuentas de dinero electrónico</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de compras en el extranjero.</li> <li>• Pagos de compras nacionales.</li> <li>• Recibir pagos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transacción inmediata.</li> <li>• Seguro: la cuenta solo tiene el saldo depositado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PayPal</li> <li>• eMoney</li> <li>• Google Pay</li> <li>• Apple Pay</li> </ul>
<p><b>Tarjetas de prepago</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de compras de productos nacionales.</li> <li>• Pagos de servicios (agua, luz, telefonía, Internet, datos móviles, entre otros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transacción inmediata.</li> <li>• Seguro: La cuenta solo tiene el saldo depositado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OXXO</li> <li>• Amazon</li> </ul>
<p><b>Préstamos a través de tarjeta de crédito digitales</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso rápido a préstamos con pocos trámites y requisitos.</li> <li>• Préstamos de montos pequeños y/o cantidades flexibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites ágiles.</li> <li>• Pocos requisitos.</li> <li>• Disposición inmediata del dinero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nu</li> <li>• RappiCard</li> <li>• Stori</li> </ul>
<p><b>Cuentas de ahorro con proveedores no bancarios</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener rendimientos por montos que no serán usados por cierto tiempo.</li> <li>• En general, se ahorran montos pequeños.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pocos trámites y requisitos.</li> <li>• Rendimientos un poco más altos (tomando en cuenta que la banca tradicional es el estándar).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nu</li> <li>• Klar</li> <li>• Clip</li> <li>• Albo</li> <li>• Hey Banco</li> </ul>
<p><b>Seguros digitales</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de seguros de auto, de viaje, de salud, de hogar, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores precios (considerando que el estándar en referencia son los seguros de auto tradicionales).</li> <li>• Tramitación en línea, mayor comodidad y rapidez.</li> <li>• Sin necesidad de un ejecutivo(a).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crabi</li> </ul>
<p><b>Inversión</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones de dinero a diferentes plazos.</li> <li>• Inversiones en acciones en la Bolsa de Valores.</li> <li>• Compra de títulos emitidos por Banco de México a través de Cetes directo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de las inversiones sin necesidad de un ejecutivo(a).</li> <li>• Confidencialidad y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GBM</li> <li>• Hey Banco</li> <li>• Actinver</li> <li>• Nacional Financiera</li> <li>• Mercado Pago</li> </ul>
<p><b>Asesoría financiera digital</b></p> 	<p>Asesoría que generalmente obtienen de las mismas instituciones donde tienen sus inversiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría por medios virtuales.</li> <li>• Más cómodos, más prácticos, ahorro de tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GBM</li> <li>• Hey Banco</li> <li>• Actinver</li> </ul>
<p><b>Comercio de Criptoactivos</b></p> 	<p>Compra de criptomonedas como una manera de inversión.</p>	<p>Promesa de una mayor ganancia en menos tiempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitso</li> </ul>
<p><b>Servicio de remesas</b></p> 	<p>Envío-recepción de dinero de familiares o personas conocidas en el extranjero.</p>	<p>Los recursos se reciben en poco tiempo (1 a 3 días).</p>	
<p><b>Préstamos a personas que utilizan redes sociales</b></p> 	<p>Su conocimiento es bajo y no se consideran confiables.</p>	<p>No se perciben beneficios.</p>	

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2024)

El 93.4% de las personas usuarias de Internet fijo que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD mencionaron utilizar alguno. Entre los principales SFD que utilizan se encuentran: transfirió dinero a otras personas (78.5%), verificó el saldo y los movimientos de su cuenta bancaria (74.3%), realizó recargas telefónicas en línea (57.3%) y pagó o compró bienes y/o servicios a través de su cuenta bancaria (39.7%).

**Gráfico 1.3.2.1. ¿Ha utilizado los SFD? ¿Cuáles?**



**Nota.** Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras la suma no da 100%.  
 Por sexo y NSE solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.  
 \*Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

El 65.2% de las personas usuarias de Telefonía móvil que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD mencionaron utilizar alguno a través de su teléfono móvil. Entre los principales SFD que utilizan se encuentran: verificó el saldo y los movimientos de su cuenta bancaria (48.4%), transfirió dinero a otras personas (45.8%), realizó recargas telefónicas en línea (38%) y pagó o compró bienes y/o servicios a través de su cuenta bancaria (33.6%).

**Gráfico 1.3.2.2. ¿Ha utilizado los SFD a través de su teléfono móvil? ¿Cuáles?**



**Nota.** Respuesta espontánea.  
 Por sexo y NSE solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.  
 \*Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Telefonía móvil que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

## ¿Qué son las *Fintech*? ¿Cuáles conocen?

La mayoría de las personas participantes del estudio cualitativo conocen a las *Fintech* y tienen una idea clara de cuál es el servicio que proporcionan.

**Diagrama 1.3.2.4.** Conocimiento sobre las *Fintech* por parte de las personas participantes del estudio cualitativo

Las personas participantes en términos generales definen a las *Fintech* como:

**Productos financieros que se manejan por medio de tecnología**

Los expresan...

*"Son bancos que no tienen una sucursal en físico, sino que sus servicios son 100% digitales."*

*"Son la tecnología y las finanzas en conjunto."*

*"Las *Fintech* son básicamente bancos totalmente digitales."*

*"Son servicios bancarios completamente digitales."*

### Las *Fintech* más mencionadas

- Nu
- Hey Banco
- Spin
- Albo
- Stori
- PayPal
- Mercado Pago
- Klar



*"Son empresas que ofrecen servicios financieros digitales, todo se hace desde una app o página de Internet, no cuenta con sucursales físicas, ofrecen una buena variedad de servicios, son accesibles para todos y fáciles de conseguir."*

### Menos mencionadas

- Broxel
- Fondeadora
- Techreo
- DINN



*"Las *Fintech* son básicamente bancos totalmente digitales. No tiene sucursales y se contratan en línea."*



*"Son servicios bancarios completamente digitales, no hay una Institución física tal cual. Actualmente tengo Stori, la probé por curiosidad y sí salió buena."*

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

El 23.1% de las personas usuarias de Internet fijo que señalaron contratar o utilizar un producto financiero con un banco digital o *Fintech* mencionaron que principalmente conocen: Mercado Pago (59.4%), Nu (Nubank) (56.4%) y PayPal (32.2%).

**Gráfico 1.3.2.3. ¿Ha contratado o utilizado algún banco digital o *Fintech*? ¿Qué tipo de *Fintech* conoce?**



**Nota.** \*Por sexo y NSE solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD.

\*\*Respuesta espontánea y múltiple, por lo que la suma no da 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron contratar o utilizar un producto financiero con un Banco digital o *Fintech*.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: *Klar, RappiCard, Flink, Albo, Didi, Ualá* y *Claro Pay*.

Fuente: IFT (2024)

En cuanto a los dispositivos que utilizan las personas usuarias de Internet fijo para usar los SFD, el 96.4% mencionaron que los utilizan a través del teléfono móvil, el 30.3% en la laptop y el 11.1% mediante la tableta.

**Gráfico 1.3.2.4. ¿A través de qué dispositivos hace uso de los SFD?**



**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

Sobre las aplicaciones móviles con las que cuentan las personas usuarias de Telefonía móvil para utilizar algún SFD, el 66.3% señaló contar con aplicaciones de banco y el 16.7% con aplicaciones de banco digital o *Fintech*.

**Gráfico 1.3.2.5. ¿Con cuáles aplicaciones móviles cuenta usted para utilizar los SFD?**

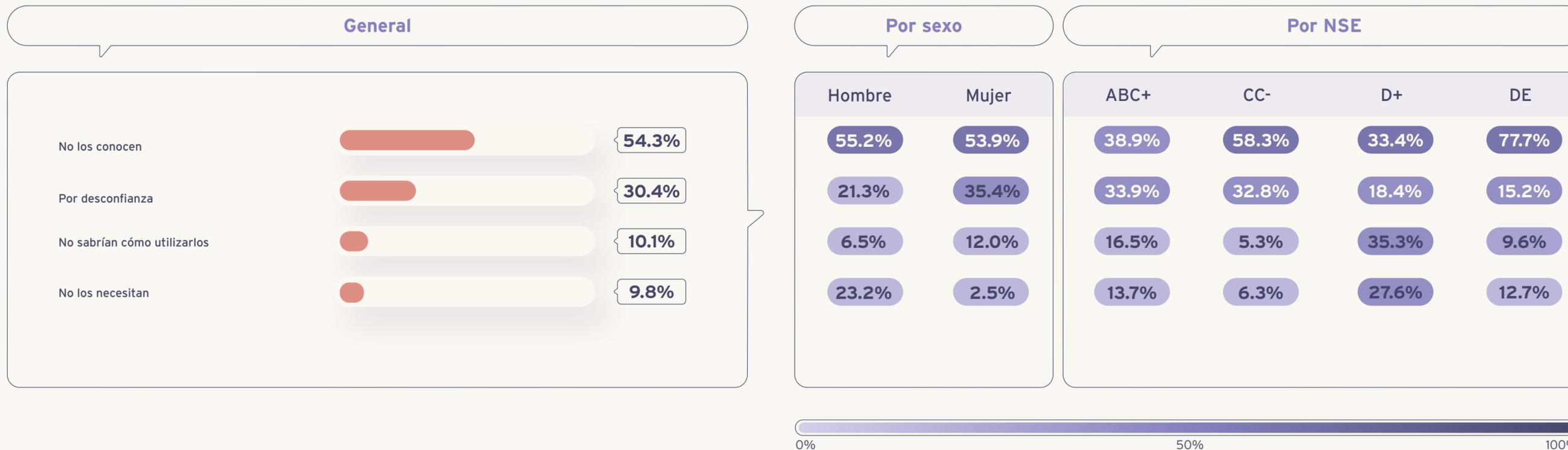


**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Telefonía móvil que señalaron utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

### 1.3.3. ¿Por qué no han utilizado algún SFD?

El 54.3% de las personas usuarias de Internet fijo no han utilizado algún SFD porque no los conocen, mientras que, el 30.4% no los utiliza por desconfianza y el 10.1% señaló que no sabría cómo utilizarlos.

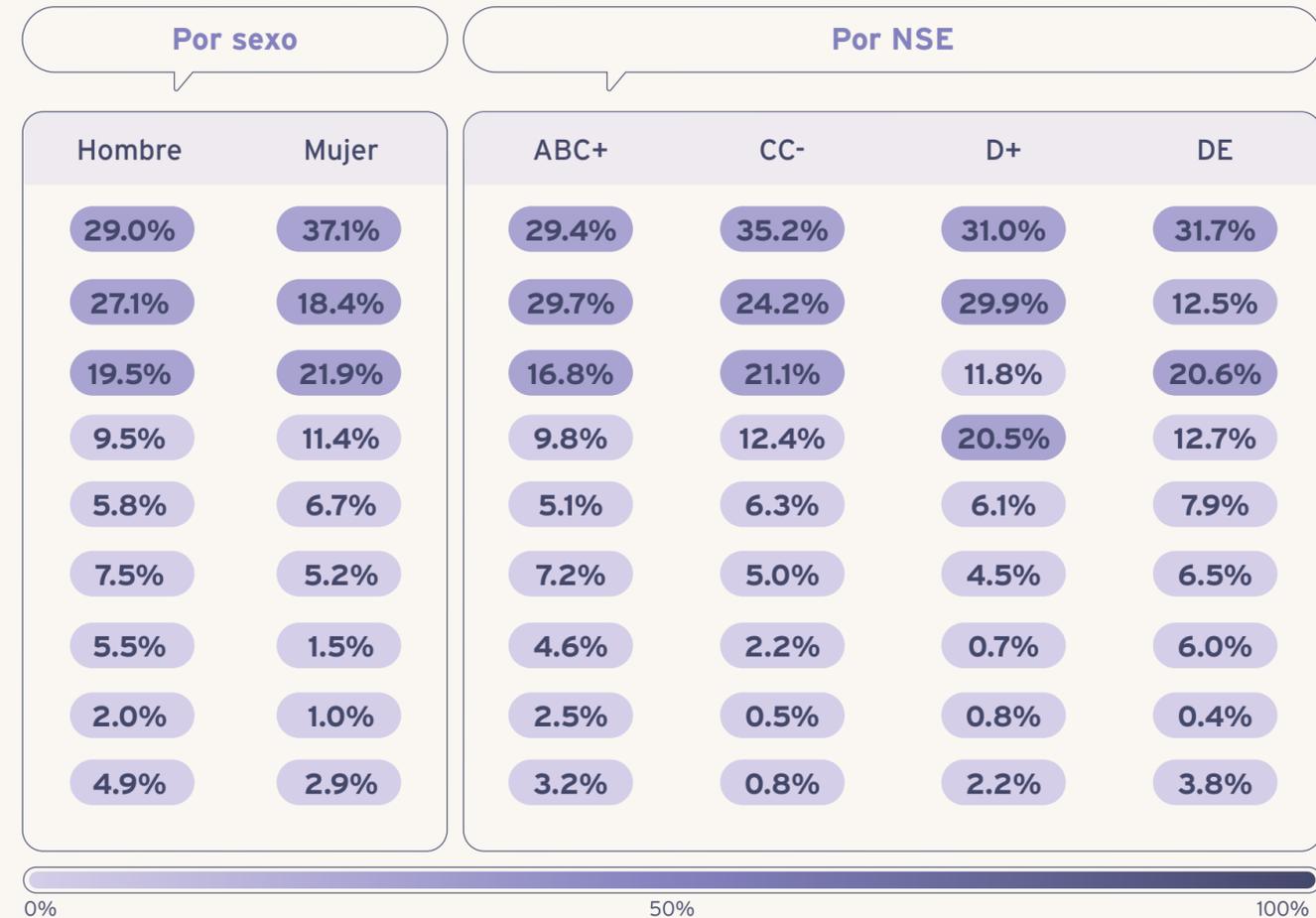
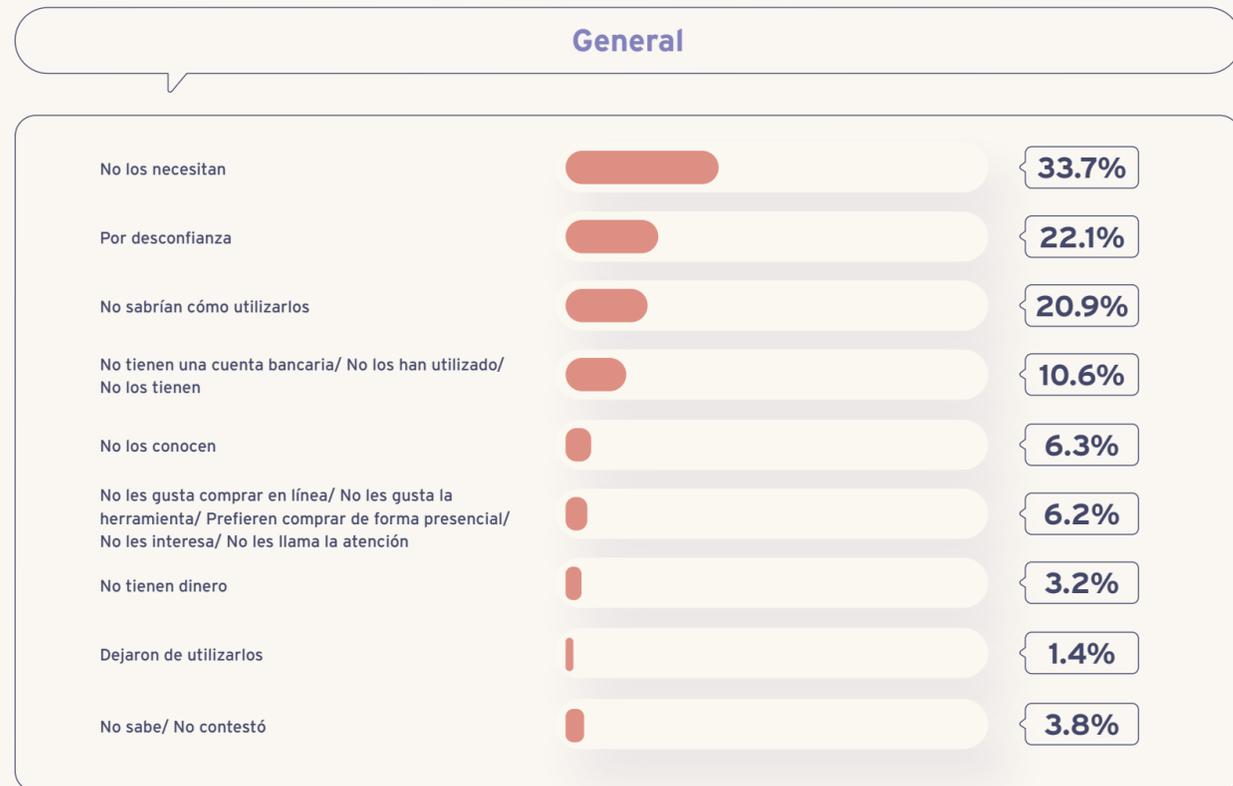
Gráfico 1.3.3.1. ¿Por qué no ha utilizado algún SFD?



**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron no utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

Por su parte, el 33.7% de las personas usuarias de Telefonía móvil no han utilizado algún SFD porque no los necesitan, mientras que, el 22.1% por desconfianza y el 20.9% porque no sabrían cómo utilizarlos.

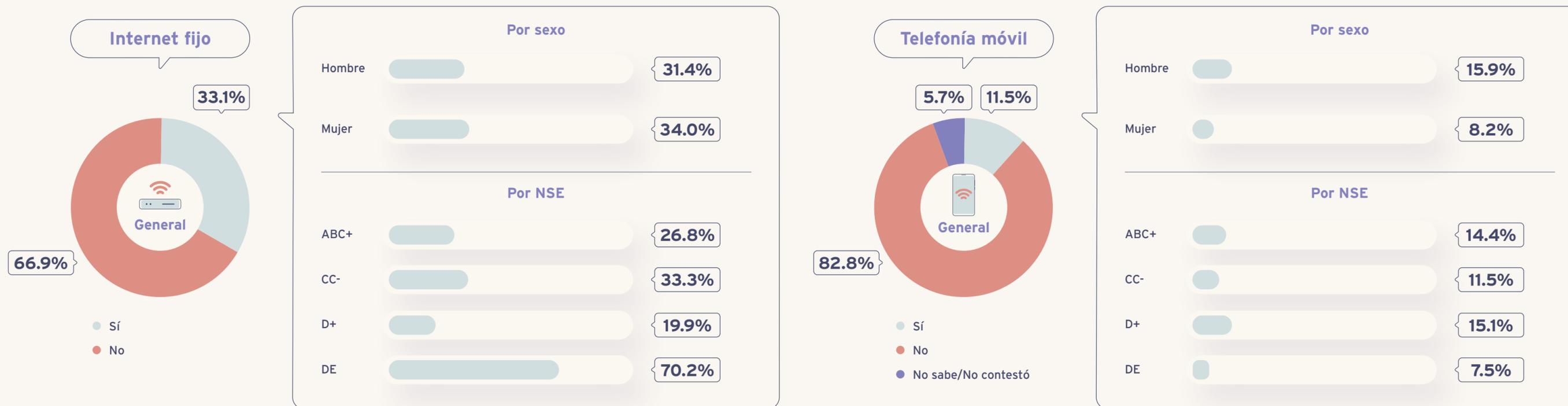
**Gráfico 1.3.3.2. ¿Por qué no ha utilizado algún SFD a través de su teléfono móvil?**



**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
La pregunta se realizó a las personas usuarias de Telefonía móvil que señalaron no utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

El 33.1% de las personas usuarias de Internet fijo y el 11.5% de Telefonía móvil mencionaron estar dispuestas a utilizar algún SFD en los próximos 12 meses.

**Gráfico 1.3.3.3. ¿Estaría dispuesto a utilizar algún SFD en los próximos 12 meses?**



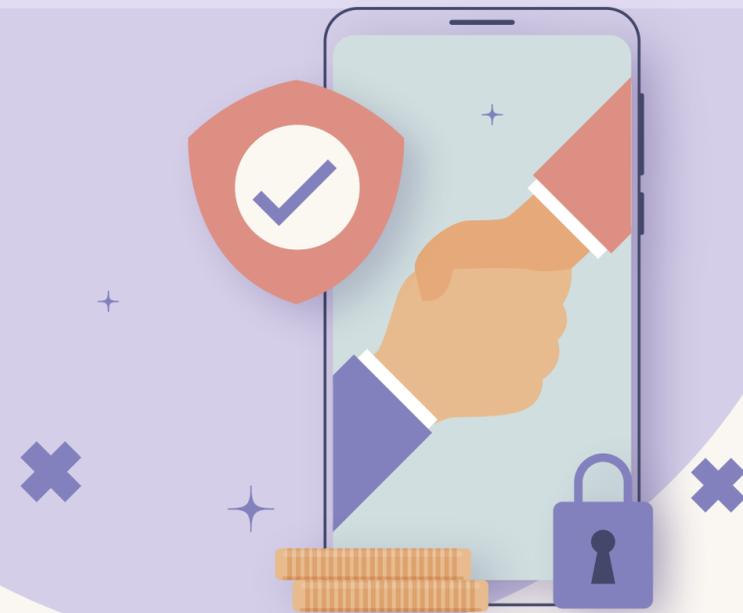
**Nota.** Respuesta espontánea.  
 Por sexo y NSE solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil que señalaron no utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

Por su parte, las personas participantes del estudio cualitativo muestran mayor interés en los SFD que son más comunes y más utilizan, mientras que, tienen menor interés en aquellos que consideran riesgosos.

**Diagrama 1.3.3.1.** ¿En el uso de qué SFD se encuentran interesadas las personas participantes del estudio cualitativo?



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)



## 1.4. Confianza en los Servicios Financieros Digitales (SFD)

Las personas participantes del estudio cualitativo mencionan varios factores que intervienen en la confianza de las herramientas financieras digitales como los SFD.

**Diagrama 1.4.1.** Confianza en los SFD, según las personas participantes del estudio cualitativo

La confianza se basa en 3 elementos importantes, los cuales tienen que coexistir:



### Instituciones financieras de los SFD

Las personas participantes perciben que las Instituciones financieras se preocupan constantemente por aumentar la seguridad, utilizando:

- Reconocimiento facial y/o huella digital.
- Códigos con doble verificación: se envía un código único al celular del(la) cliente(ta).
- Sugerencias de utilizar Número de Identificación Personal (NIP) no sencillos y cambiarlos con periodicidad.



### Clientes(as)

Ellos o ellas controlan sus herramientas por lo que deben de esforzarse por contar con hábitos de seguridad para su manejo, como:

- NIP, códigos y claves seguras.
- Bloquear tarjetas de crédito y débito después de utilizarlas.
- Utilizar tarjetas digitales.
- Bloquear su teléfono móvil para que, en caso de robo, no puedan acceder a sus apps.



### Regulaciones del gobierno

Se reconoce que las Instituciones financieras más confiables son las reguladas por las entidades como:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).



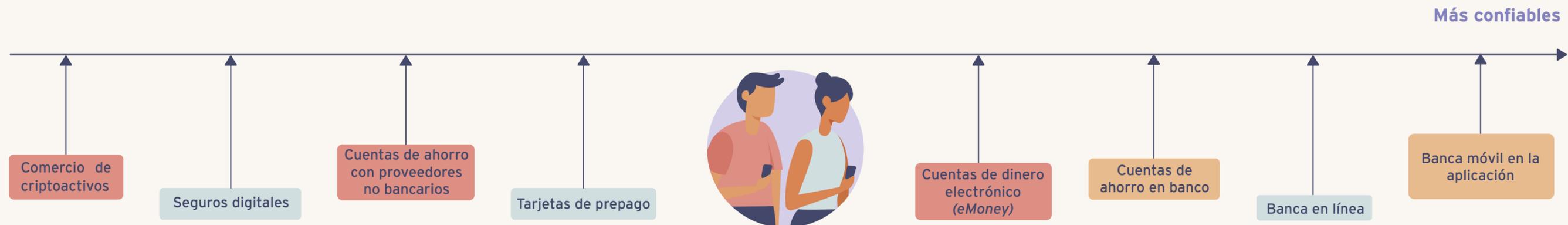
Al final el(la) cliente(a) espera que, si surgiera algún problema como hackeo, robo de dinero, fraudes, la Institución lo(la) apoye y le pague el monto perdido.



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

El grado de confianza que las personas participantes del estudio cualitativo asignan a los SFD tiene una relación directa con el grado en que los utilizan sin que tengan problemas mayores de manejo y de seguridad.

**Diagrama 1.4.2.** Grado de confianza de los SFD, según las personas participantes del estudio cualitativo



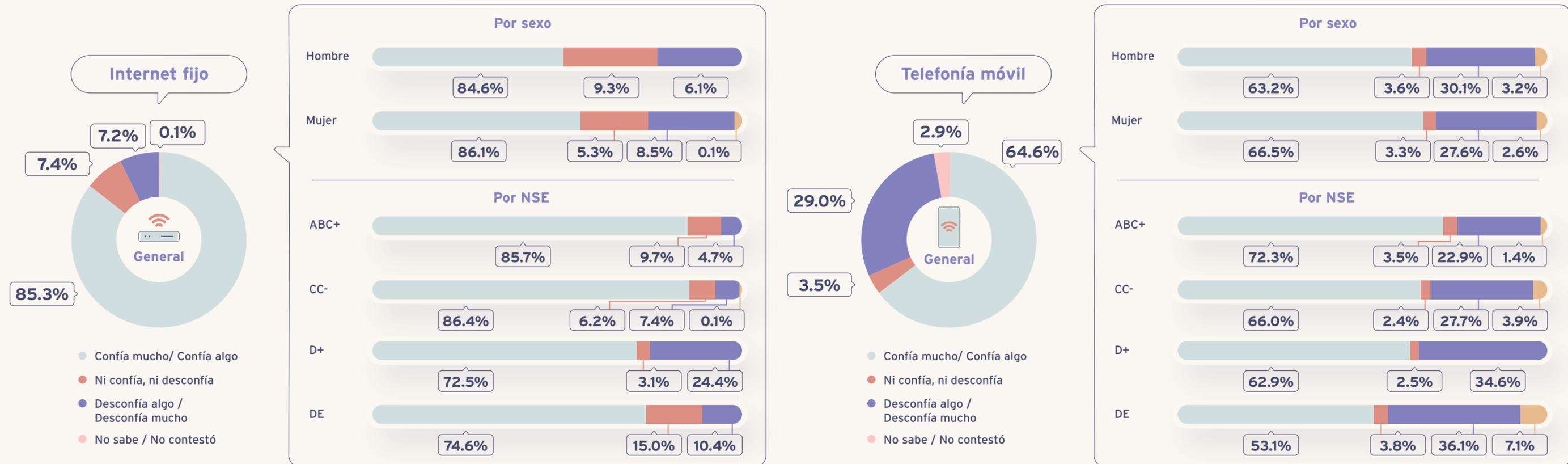
A medida que más se utiliza un SFD sin que se tengan problemas mayores de manejo y de seguridad, mayor es la confianza que les genera.

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

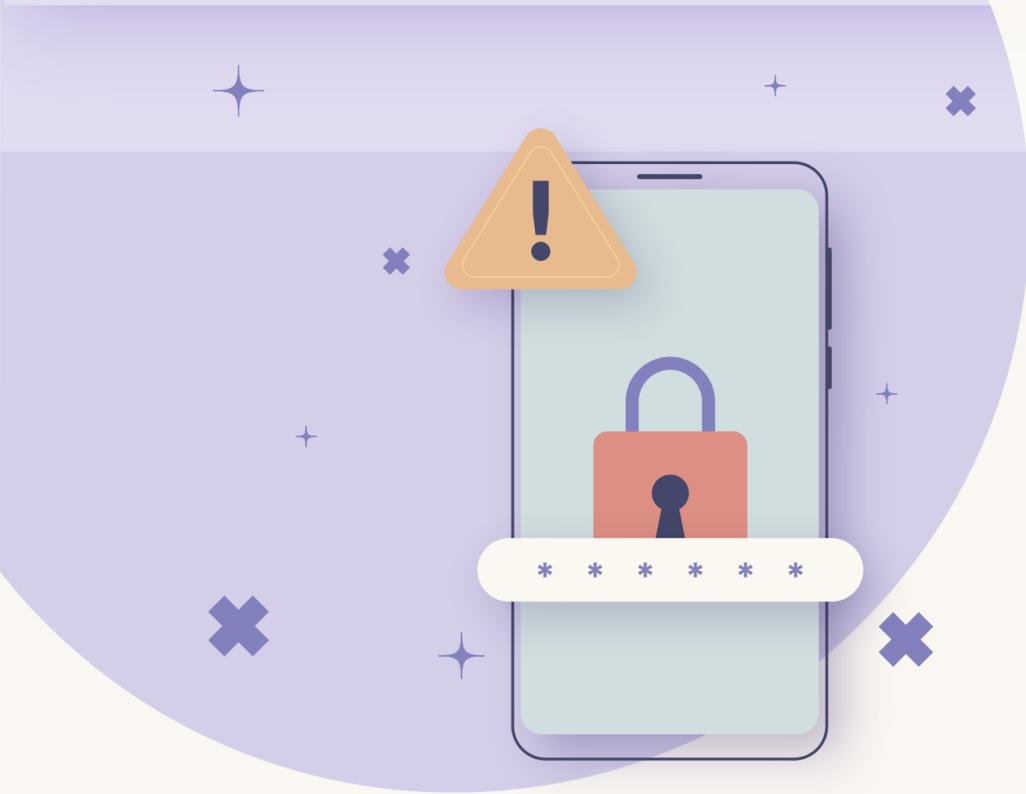
**Fuente:** IFT (2024)

El 85.3% de las personas usuarias de Internet fijo y el 64.6% de Telefonía móvil que señalaron utilizar algún SFD, mencionaron que, confían mucho/confían algo en utilizar este tipo de servicios financieros.

**Gráfico 1.4.1. ¿Qué tanto confía en utilizar los SFD? ¿Diría que...?**



**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil que señalaron utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

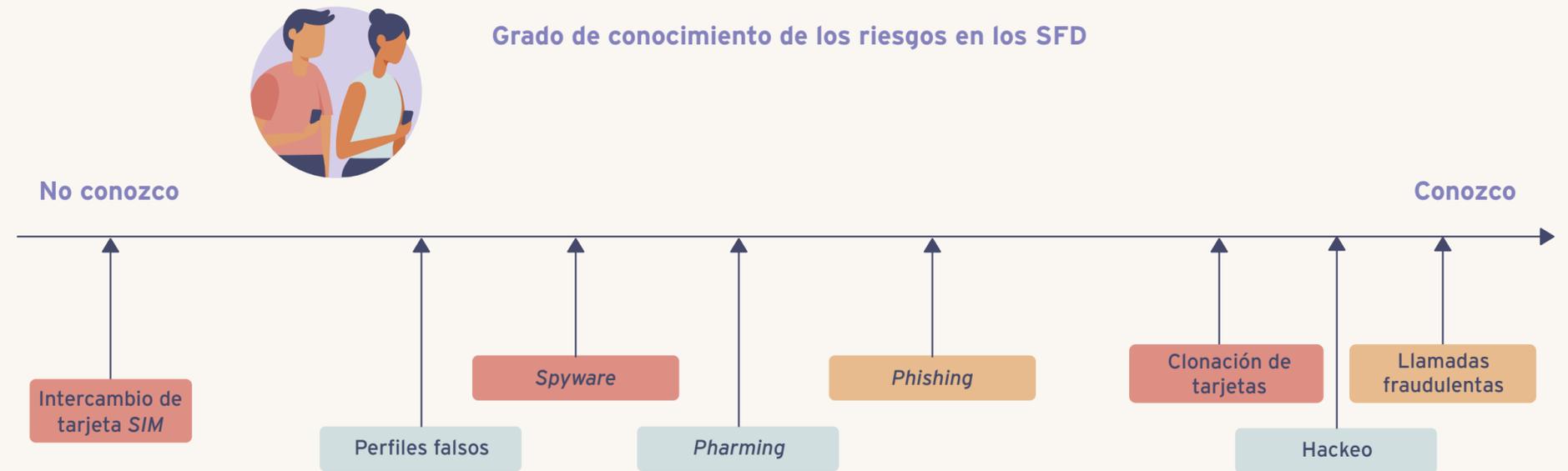


## 1.5. Riesgos y medidas de seguridad que aplican al utilizar los Servicios Financieros Digitales (SFD)

### 1.5.1. Riesgos cibernéticos al utilizar los SFD

Las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron conocer varios riesgos al utilizar los SFD, por ejemplo, llamadas fraudulentas, hackeo, clonación de tarjetas, conductas de *Phishing* y *Pharming*, entre otros.

**Diagrama 1.5.1.1.** Conocimiento por parte de las personas participantes del estudio cualitativo sobre riesgos al utilizar los SFD



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

Las personas usuarias de Internet fijo señalaron principalmente haber sido víctimas de las siguientes situaciones: ha perdido dinero como resultado de estafas en línea (15.9%), le han clonado alguna tarjeta de débito y/o crédito (10%) y le han defraudado ofreciéndole algún producto financiero en línea (9.7%).

**Gráfico 1.5.1.1. ¿Alguna vez ha sufrido a través de Internet fijo alguna de las siguientes situaciones...?**



**Nota.** Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

Por su parte, las personas usuarias de Telefonía móvil señalaron principalmente haber sido víctimas de las siguientes situaciones a través de su teléfono móvil: le han defraudado ofreciéndole algún producto financiero (21.6%), ha perdido dinero como resultado de estafas en línea (21.1%) y le han clonado alguna tarjeta de débito y/o crédito (15.2%).

**Gráfico 1.5.1.2. ¿Alguna vez ha sufrido a través de teléfono móvil alguna de las siguientes situaciones...?**



**Nota.** Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

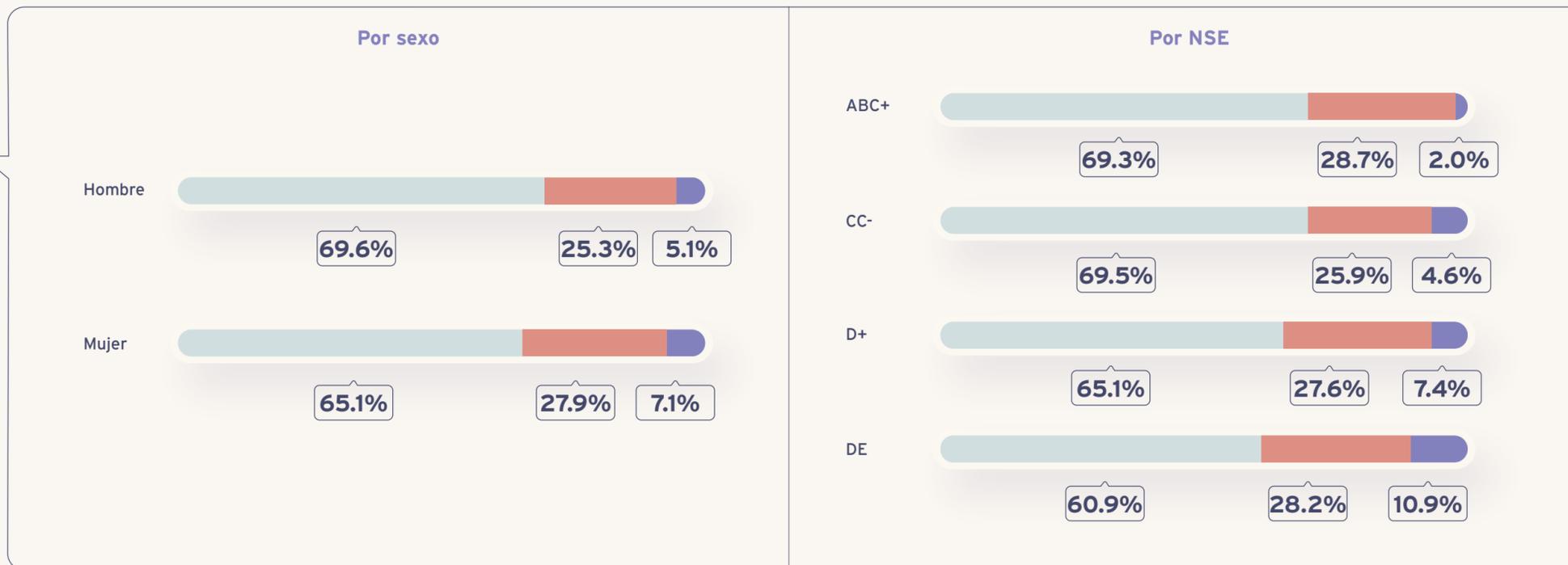
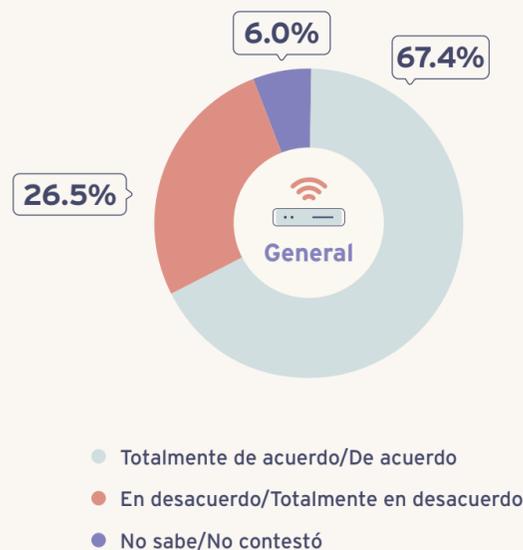
La pregunta se realizó a las personas usuarias de Telefonía móvil que señalaron utilizar algún SFD.

“Otra” incluye las siguientes menciones no significativas: Llamadas/Mensajes fraudulentos a nombre de algún banco, fraude de préstamos por Internet, realizar compras a su nombre, entre otras.

**Fuente:** IFT (2024)

El 67.4% de las personas usuarias de Telefonía móvil están totalmente de acuerdo/de acuerdo con que la información de sus SFD correría un grave riesgo si les robaran o perdieran el teléfono móvil.

Gráfico 1.5.1.3. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con la siguiente frase: "La información de mis SFD correrían un grave riesgo si pierdo o me roban el teléfono móvil"?



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias de Telefonía móvil que señalaron conocer o haber escuchado sobre los SFD. Fuente: IFT (2024)

## 1.5.2. Medidas de seguridad que aplican al utilizar los SFD

Las personas participantes del estudio cualitativo reconocen que muchas de las acciones para protegerse de los fraudes en línea o digitales son su propia responsabilidad. Sin embargo, también reconocen que las Instituciones financieras, en especial los bancos, están constantemente desarrollando protocolos para aumentar la seguridad de sus operaciones por medios digitales.

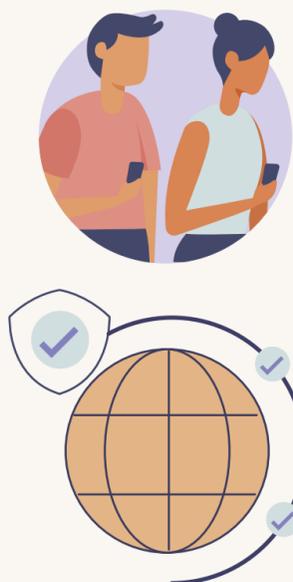
**Diagrama 1.5.2.1.** Principales acciones que realizan las personas participantes del estudio cualitativo para protegerse de los fraudes digitales

### Las que tienen que ver con la plataforma digital o aplicación

- Contar con antivirus.
- Mantener las *apps* bancarias actualizadas.
- Utilizar la autenticación de 2 pasos.
- Instalar reconocimiento de huella dactilar y de rostro.

### Las que tienen que ver con las Instituciones financieras

- Recordatorios constantes a sus clientes(as) sobre medidas de seguridad.
- Autenticación de 2 pasos sugerido a sus clientes(as).
- Promover entre sus clientes la generación de contraseñas seguras.
- Alertas de texto y correo electrónico para notificar a los(as) clientes(as) de sus movimientos en el momento y sobre actividades sospechosas.
- Autenticación de los dispositivos desde donde se hacen las transacciones, ya sean teléfonos móviles o computadoras.



### Las que tienen que ver con hábitos o conductas aprendidas

- Mantenerse informado(a) y hacer caso de las recomendaciones de sus bancos.
- Generar contraseñas más seguras y cambiarlas periódicamente.
- Comprar en línea solamente en sitios conocidos.
- No compartir información personal, familiar y bancaria/financiera.
- No abrir correos o enlaces desconocidos.
- Bloquear y desbloquear las tarjetas.
- Utilizar tarjetas digitales.
- Hacer caso omiso de llamadas o mensajes de números desconocidos.
- No utilizar Wi-Fi públicos para realizar movimientos bancarios.

Las personas participantes están satisfechas con las medidas de seguridad, especialmente las de sus bancos, reconocen que siempre habrá nuevas amenazas, sin embargo, confían en que su banco las apoyará en solucionar favorablemente el problema.

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2024)

Las principales medidas de seguridad que las personas usuarias de Internet fijo aplican al utilizar los SFD son: cambiar contraseñas (74.8%), desconfiar de remitentes desconocidos de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, redes sociales (74.7%), autenticación de dos pasos (66.3%) y token digital (63.7%).

**Gráfico 1.5.2.1. ¿Qué medidas de seguridad aplica al utilizar los SFD?**



Las principales medidas de seguridad que las personas usuarias de Telefonía móvil aplican al utilizar los SFD son: desconfiar de llamadas, SMS, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp y redes sociales de remitentes desconocidos (88.9%), leer los Términos y Condiciones (TyC) en los contratos (76.7%), reconocimiento facial y/o lector de huella digital (75.6%) y evitar usar redes públicas (Wi-Fi público) (75.4%).

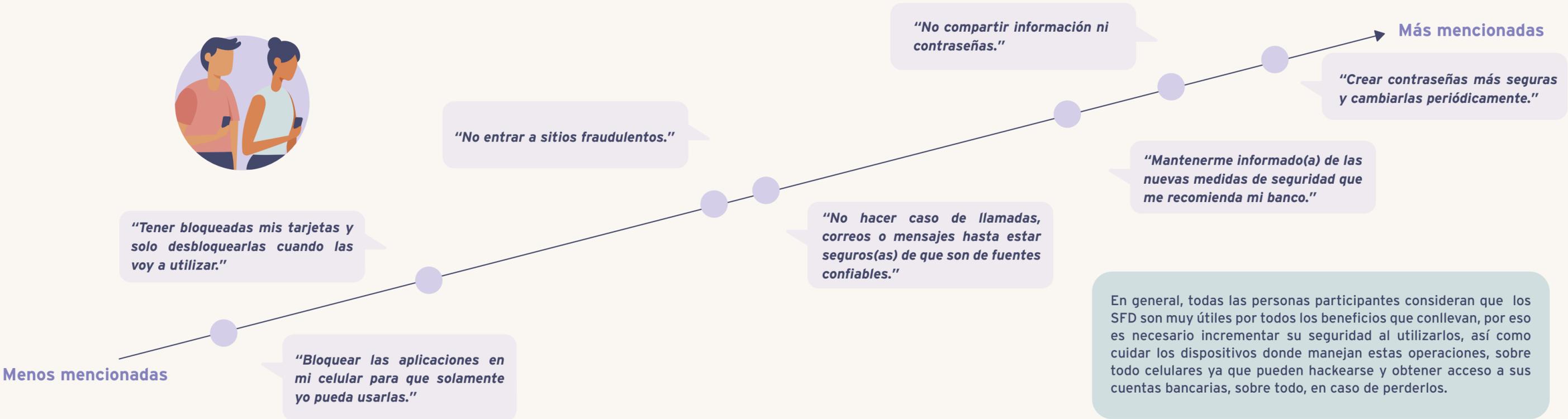
**Gráfico 1.5.2.2. ¿Qué medidas de seguridad aplica al utilizar los SFD a través de su teléfono móvil?**



**Nota.** Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Telefonía móvil que señalaron utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)

Sobre las acciones que realizarían las personas participantes del estudio cualitativo para incrementar la seguridad digital señalaron: generar contraseñas más seguras, no compartir información ni contraseñas y mantenerse informados(as) de las medidas de seguridad que les recomienda su banco.

**Diagrama 1.5.2.2.** Acciones que las personas participantes del estudio cualitativo creen deben realizar para incrementar su seguridad digital en el uso de los SFD

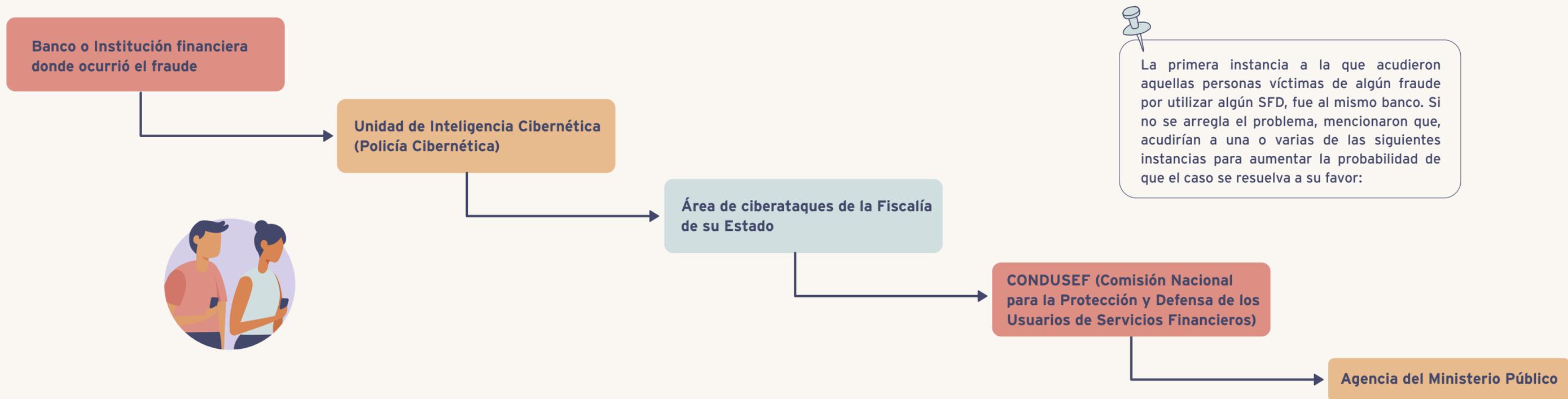


**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

### 1.5.3. ¿Sabe a qué Institución acudir ante algún problema al utilizar Servicios Financieros Digitales (SFD)?

Las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron principalmente que acudirían al banco o Institución financiera ante algún fraude por utilizar los SFD. Para aquellas que mencionaron haber sido víctima de este tipo de fraude, mencionaron acudir a su Institución financiera, generalmente banco, y el problema se resolvió, cancelando los cargos no reconocidos, bloqueando y cancelando la tarjeta utilizada y reponiendo una tarjeta nueva.

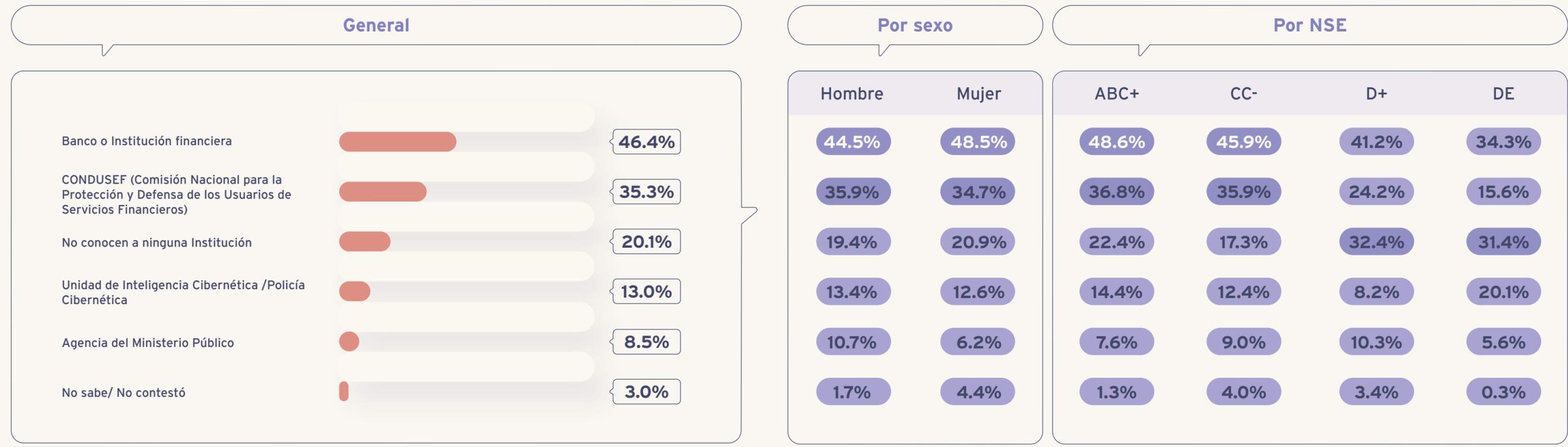
**Diagrama 1.5.3.1.** Instancias a las que acudirían y/o acudieron las personas participantes del estudio cualitativo en caso de ser o haber sido víctimas de algún fraude por utilizar los SFD



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

El 46.4% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron acudir al banco o Institución financiera ante algún problema al utilizar los SFD, el 35.3% señaló acudir a la CONDUSEF y el 20.1% mencionó no conocer a ninguna Institución.

**Gráfico 1.5.3.1. Ahora dígame, ¿a qué Institución acudiría ante algún problema al utilizar SFD?**



**Nota.** Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que señalaron utilizar algún SFD.  
**Fuente:** IFT (2024)



## 1.6. Recomendaciones en el uso de los Servicios Financieros Digitales (SFD)

**Diagrama 1.6.1.** Recomendaciones en el uso de los SFD por parte de las personas participantes del estudio cualitativo



**Orientar a las personas usuarias sobre cómo navegar en sitios financieros con seguridad.**

- Informar acerca de las páginas fraudulentas, cómo identificar una página web de una Institución financiera real de la fraudulenta.
- Qué pasos deben seguir para corroborar que las páginas web son reales. Cuáles son esas alertas.
- Aprender a usar las herramientas de seguridad como doble contraseña.
- Seguir las instrucciones y recomendaciones que brindan las Instituciones financieras para tener mayor seguridad.
- Ayuda para identificar correos electrónicos sospechosos de Instituciones financieras.



**Resaltar las páginas oficiales a las que se puede recurrir con el fin de saber si los sitios en los que se navega son oficiales/reales.**

- Dar a conocer las instancias que pueden ayudar a las personas usuarias a resolver algún inconveniente en el uso de los SFD (por ejemplo, la Policía Cibernética).
- Poner ejemplos de sitios fraudulentos *versus* sitios reales.
- Enlistar qué se debe hacer en caso de recibir un correo electrónico sospechoso: cómo corroborar que sea real, explicar el riesgo de abrirlos, entre otros.
- Tener una lista negra de los productos o sitios que se caracterizan por ser fraudulentos.



**Difundir constantemente los tipos de fraudes cibernéticos que se están realizando.**

- Por ejemplo, las *Fintech* que te ofrecen préstamos inmediatos a cambio de compartir datos, es para hackearte y hacer más fraudes.

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2024)

REPORTE SOBRE EL USO Y LA CONFIANZA DE LOS

## Servicios Financieros Digitales (SFD)



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena,  
Demarcación Territorial Benito Juárez,  
C.P. 03720, CDMX  
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120