

Sondeo del concepto de un nuevo Crédito Personal

INSTITUTO
fonacot

Enero 2015

Introducción

Objetivos

Metodología y Alcance

Resultados de la Investigación

Conclusiones

Recomendaciones

Introducción

Hace 40 años se constituyó un contrato fiduciario que el Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, actualmente INFONACOT para apoyar a la clase trabajadora a través del Congreso del Trabajo, otorgando financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

En 2006 se expidió la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, como un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la STPS.

Actualmente la institución planea la introducción de un Nuevo Crédito Simple destinado al pago de deudas de los trabajadores que adquirieron tarjetas de crédito, créditos de nómina o créditos personales y presenten endeudamiento, retraso en los últimos pagos o desean mejorar las condiciones de su crédito.

Por lo anterior, Master Research realizó el siguiente estudio con el propósito de verificar la disposición en el mercado para este nuevo producto y cuyos resultados se muestran a continuación.

Introducción

Objetivos

Metodología y Alcance

Resultados de la Investigación

Conclusiones

Recomendaciones

GENERAL

Evaluar la necesidad del mercado a un nuevo crédito dirigido al pago de deudas, mediante la elaboración de un sondeo cuantitativo (entrevistas cara a cara) con el objeto de tomar decisiones de carácter estratégico previo a su desarrollo y lanzamiento.

ESPECÍFICOS

- O1** Determinar el perfil de los clientes interesados en el nuevo crédito
- O2** Instituciones bancarias, tiendas, comercios u otros intermediarios con los que tiene créditos vigentes
- O3** Tipo de crédito o créditos que adeuda (crédito personal, de nómina y TDC)
- O4** Situación actual con sus créditos vigentes
- O5** Drivers más y menos valorados en la selección de un banco o institución y contratación de un crédito personal
- O6** Proceso de contratación de un crédito personal

ESPECÍFICOS

O7 Atributos más y menos valorados al seleccionar de un crédito personal

O8 Beneficios más y menos valorados en la contratación de un crédito personal

O9 U&H con su crédito personal

O10 Descripción del **Nuevo Crédito Simple para Pago de Deudas**

O11 Medios de mayor impacto en la contratación del **Nuevo Crédito Simple para Pago de Deudas**

O12 Disposición a cambiar de institución bancaria

O13 Disposición a contratar un **Nuevo Crédito Simple para Pago de Deudas, que sustituya su deuda actual con el banco.**

Introducción

Objetivos

Metodología y Alcance

Resultados de la Investigación

Conclusiones

Recomendaciones

Metodología y alcance

Se realizaron **360** entrevistas personales a Hombres y Mujeres mayores de edad, NSE C+, C, C-, D+, D que tengan contratado un crédito personal, crédito de nómina o tarjeta de crédito, mediante un cuestionario estructurado con una duración aproximada de 15 minutos.

Distribución de la muestra:

Plaza	Muestra Total
Distrito Federal	120
Guadalajara	120
Monterrey	120
Total	360



La muestra cuenta con representatividad estadística a nivel general con un nivel de confianza de 90% y un margen de error de +/- 5%

El levantamiento de la información se llevó a cabo del 27 de enero al 01 febrero del 2015.

Introducción

Objetivos

Metodología y Alcance

Resultados de la Investigación

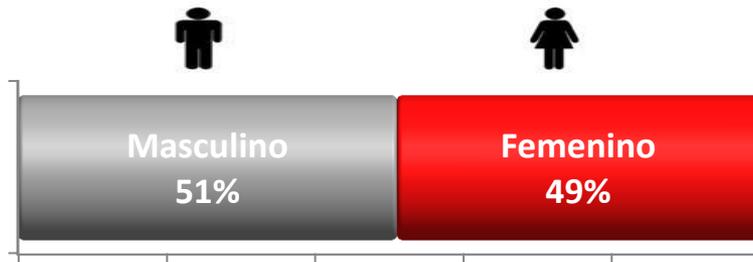
Conclusiones

Recomendaciones

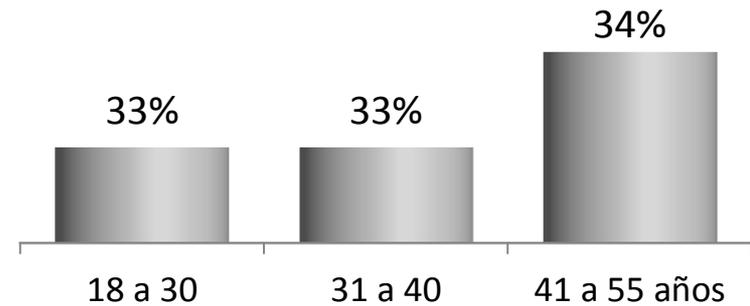
Perfil de la Muestra

La muestra se distribuyó entre hombres y mujeres con edades de 18 a 55 años y NSE D a C+.

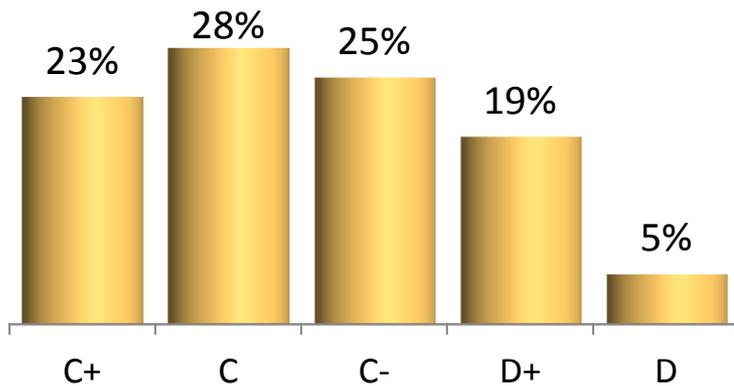
Género



Edad

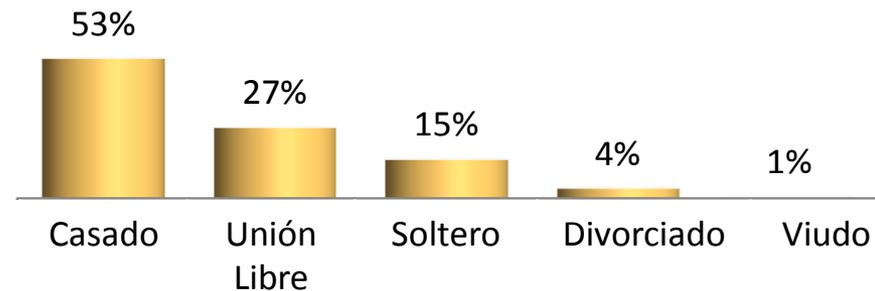


Nivel Socioeconómico¹



Base entrevistas:
360

Estado Civil



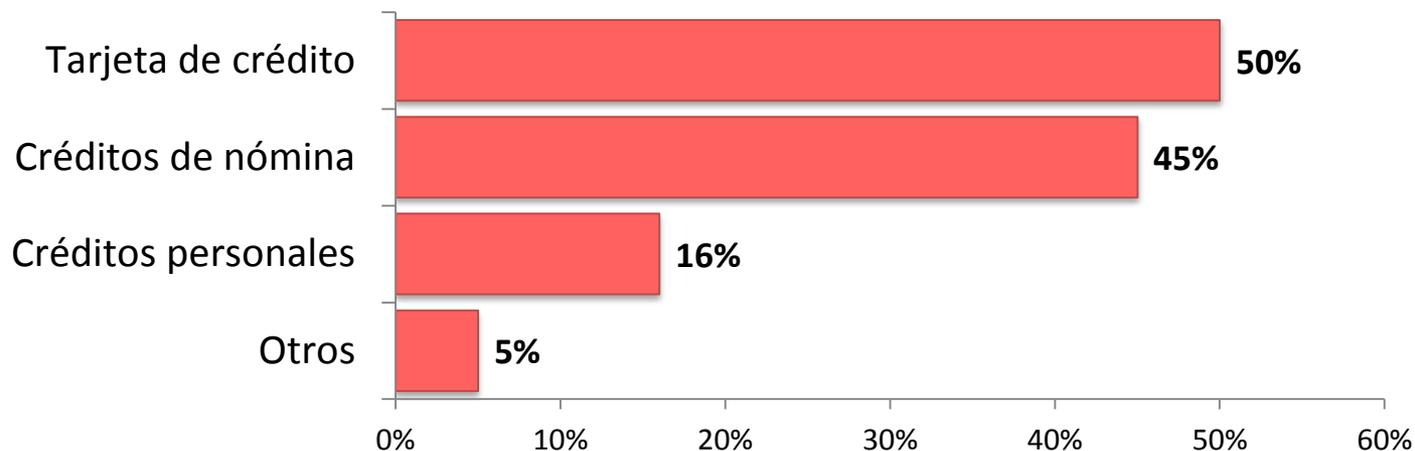
1. La clasificación del nivel socioeconómico, se obtuvo empleando la batería de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión A.C. (AMAI).



U & H con sus

Créditos

Generalmente la Tarjeta de crédito la combinan con crédito personal o de nómina. Los NSE D y D+ tienen mayor incidencia en créditos de nómina.



Base menciones: 414 (Respuesta Múltiple)

	Género		Edad (años)			NSE				
	Masculino	Femenino	De 18 a 30	De 31 a 40	De 41 a 55	C+	C	C-	D+	D
Tarjetas de crédito	48%	51%	50%	49%	50%	48%	50%	58%	44%	41%
Créditos de Nómina	46%	44%	38%	49%	48%	33%	46%	40%	57%	71%
Créditos personales	17%	14%	19%	13%	15%	24%	17%	12%	12%	6%
Otros (hipotecario, auto)	5%	4%	4%	4%	6%	2%	6%	4%	4%	5%
Entrevistas	213	201	132	136	146	90	119	104	80	21

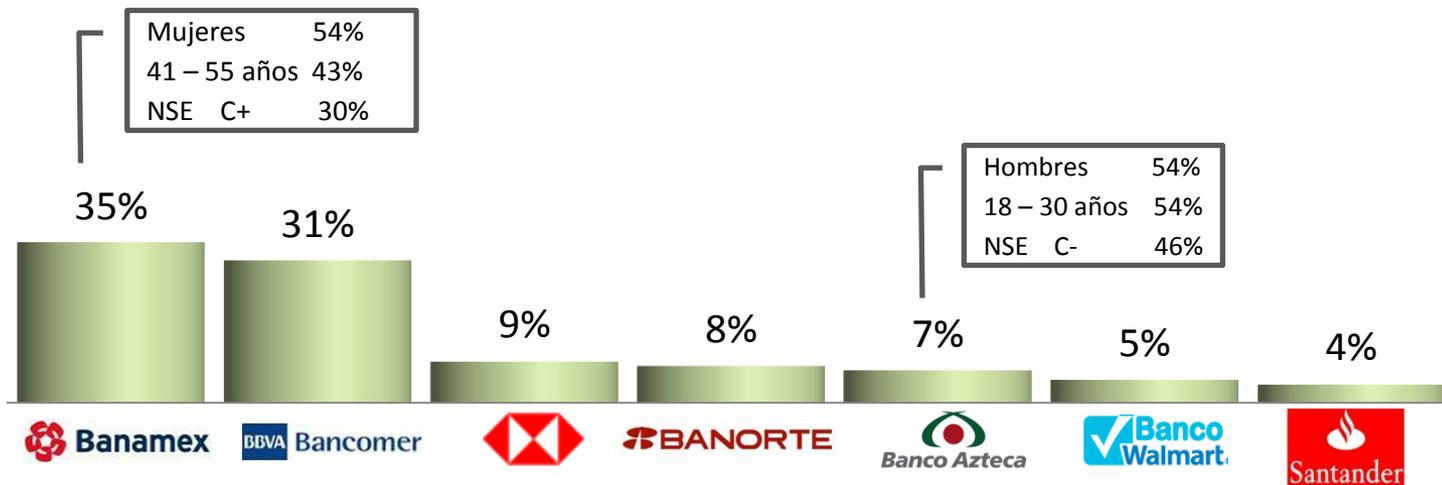
P.1 De los siguientes tipos de crédito que le voy a mencionar, ¿Me podría decir cuál(es) de ellos tiene contratado(s) actualmente con algún Banco / Institución Financiera / Comercio?

- Los créditos personales o de nómina se solicitan principalmente para cubrir gastos de emergencia, en tanto que la TDC para cubrir gastos periódicos y/o corrientes.
- Sólo un pequeño porcentaje emplea sus créditos para el pago de otras deudas.

	TARJETA DE CRÉDITO	CRÉDITO NÓMINA	CRÉDITO PERSONAL
Problemas médicos/ de salud	17%	35%	32%
Para reparaciones o construcción en la casa	15%	22%	19%
Para pagar vacaciones	21%	19%	16%
Para organizar una fiesta (boda, xv años, navidad, etc.)	12%	9%	12%
Para gastos de la escuela	26%	13%	12%
Para emprender un negocio	-	-	3%
Para iniciar un trabajo	-	-	2%
Para comprar un auto	-	-	2%
Para pagar otra deuda	1%	2%	2%
Para comprar ropa	5%	2%	2%
Compras diversas	4%	-	-
Base entrevistas: respuesta múltiple	179	161	57

El principal factor para seleccionar una TDC es la tasa de interés.

BBVA Bancomer	29%
Banamex	24%
Bancoppel	13%
Santander	12%
Banorte-Ixe	7%
CNBV, 2014	



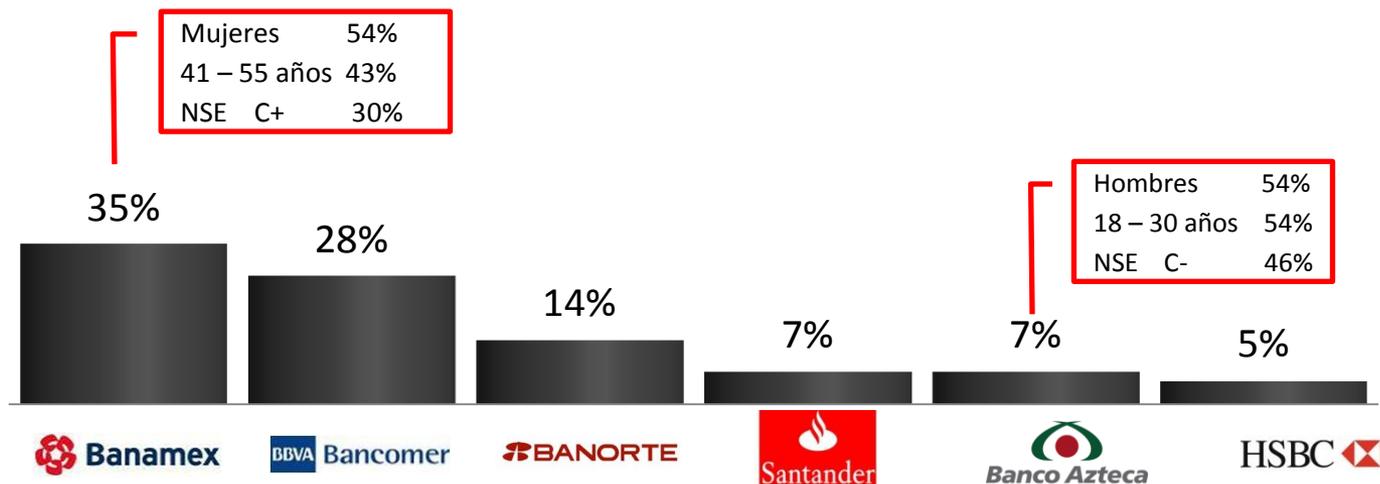
	Banamex	BBVA Bancomer	BANORTE	Banco Azteca	Banco Walmart	Santander
Cobran menos intereses	43%	38%	44%	28%	31%	38%
Es de mi preferencia	33%	38%	38%	36%	-	13%
Porque no piden tanto requisito	19%	7%	6%	7%	38%	13%
Mejores condiciones de pago	16%	11%	6%	7%	31%	-
Tienen muchas sucursales	5%	20%	19%	29%	23%	33%
No es tan alta la anualidad	6%	2%	13%	-	8%	13%
Es aceptada en todos lados	5%	9%	6%	25%	-	-
Porque me la ofrecieron con mi cuenta de nómina	3%	5%	13%	-	-	13%
Me la ofrecieron y la acepté	8%	7%	13%	29%	8%	25%
Tiene mejores promociones	5%	2%	-	-	8%	-
Base entrevistas	63	55	16	14	13	8

El principal motivo por el que contratan crédito de nómina es por la facilidad y rapidez de su solicitud.

BBVA Bancomer	34%
Banamex	29%
Banorte-Ixe	18%
HSBC	11%

CNBV, 2014

Principales Instituciones



	Banamex	BBVA Bancomer	BANORTE	Santander	Banco Azteca	HSBC
Ahí me pagan mi nómina / Porque no piden tanto requisito por ser cliente	53%	73%	65%	59%	45%	89%
Resuelven rápido	14%	18%	9%	-	45%	22%
Cobran menos intereses	36%	25%	57%	67%	36%	11%
Dan más plazo para pagar	5%	4%	17%	-	-	11%
Me presta hasta tres o más meses de mi sueldo	2%	4%	9%	-	-	-
Es de mi preferencia	9%	7%	17%	17%	-	-
Tiene muchas sucursales	7%	9%	4%	42%	9%	-
Base entrevistas:	56	45	23	12	11	9

Los principales factores para contratar el crédito personal son: que resuelvan rápido y sin tantos requisitos y buenas condiciones de pago.

CRÉDITO PERSONAL

Base entrevistas: 57

Azteca	50%
Banco Famsa	23%
Compartamos	4%
Bancoppel	4%
Banamex	4%

CNBV, 2014

Hombres	64%
18 – 30 años	43%
NSE C	43%

Principales Instituciones



Razones

Razones	Banco Azteca	Banamex	BBVA Bancomer	Compartamos	BanCoppel	CAJA POPULAR MEXICANA	Banco Ahorro Famsa
Mejores condiciones de pago	36%	57%	14%	14%	20%	20%	25%
Cobran menos intereses	21%	43%	14%	43%	40%	40%	50%
Resolvieron rápido	43%	14%	43%	-	60%	-	25%
Porque no piden tanto requisito	29%	-	29%	14%	40%	20%	-
Tienen muchas sucursales	7%	-	-	29%	-	20%	50%
Es de mi preferencia	7%	29%	-	29%	-	20%	50%
Me lo otorgaron sin problemas por ser cliente	-	14%	29%	-	-	20%	-
Porque tiene mejores promociones	7%	14%	14%	-	-	-	-
Dan más plazo para pagar	-	-	-	29%	-	-	25%
Base entrevistas	14	7	7	7	5	5	4

Antigüedad con el Crédito

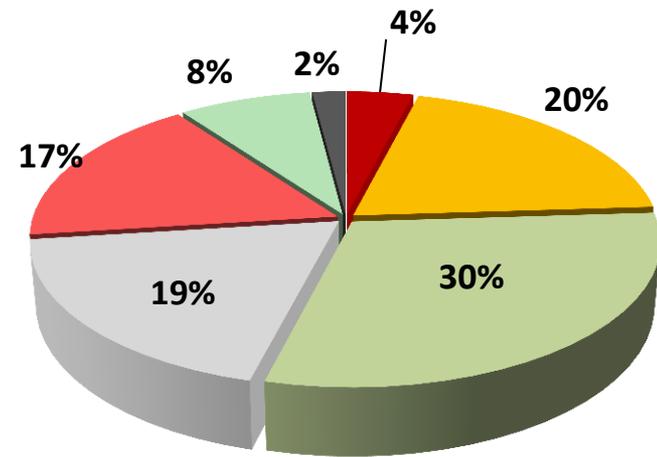
U & H Créditos

TARJETA DE CRÉDITO



Base de entrevistas: 179

- Menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 año a 2 años
- De 2 año a 3 años
- De 3 año a 4 años
- De 4 año a 5 años
- Más de 5 años



Promedio: 2.1 años

	👤	👧	18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+	D
Menos de 6 meses	2%	5%	10%	-	2%	2%	-	8%	7%	-
De 6 meses a 1 año	23%	18%	30%	17%	13%	32%	20%	17%	13%	-
De 1 a 2 años	30%	30%	28%	31%	29%	25%	36%	25%	37%	15%
De 2 a 3 años	18%	21%	17%	22%	20%	28%	30%	13%	7%	-
De 3 a 4 años	18%	16%	13%	21%	18%	8%	10%	23%	23%	57%
De 4 a 5 años	8%	8%	2%	4%	18%	5%	2%	12%	13%	14%
Más de 5 años	1%	2%	-	5%	-	-	2%	2%	-	14%
Base entrevistas:	88	91	60	58	61	40	50	52	30	7

P.5 Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tiene con su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito?

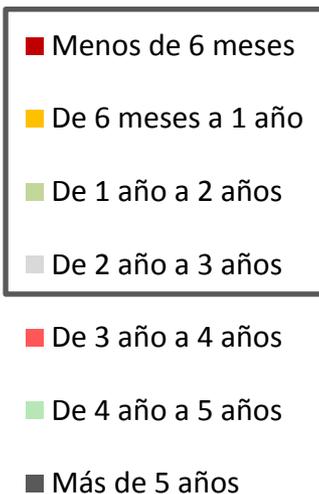
Antigüedad con el Crédito

U & H Créditos

CRÉDITO DE NÓMINA

Base de entrevistas: 161

Se observa un mercado potencial importante para sustitución de crédito de nómina ya que el 63% tiene menos de 2 años con el crédito, y según la CNBV el 86% de los créditos son a plazos de 24 a 60 meses.



Promedio de plazo en bancos seleccionados, según información de la CNBV, 2014: 24 a 36 meses (43%); 36 a 48 meses (9.5%); 48 a 60 meses (33%)

			18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+	D
Menos de 6 meses	13%	7%	11%	10%	9%	11%	17%	8%	5%	-
De 6 meses a 1 año	29%	22%	16%	24%	34%	39%	22%	22%	26%	17%
De 1 a 2 años	26%	30%	33%	33%	19%	29%	35%	31%	18%	25%
De 2 a 3 años	15%	18%	25%	9%	19%	7%	13%	11%	31%	25%
De 3 a 4 años	9%	17%	13%	19%	7%	7%	2%	22%	18%	25%
De 4 a 5 años	4%	5%	-	5%	7%	3%	11%	-	2%	-
Más de 5 años	4%	1%	2%	-	5%	4%	-	6%	-	8%
Base entrevistas:	84	77	45	58	58	28	46	36	39	12

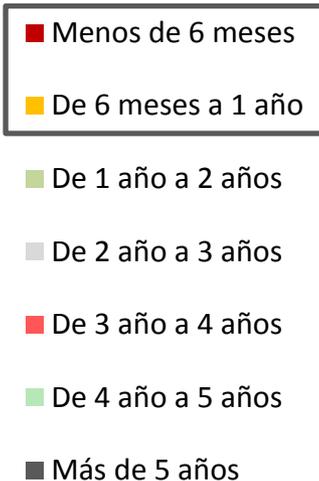
P.5 Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tiene con su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito?

CRÉDITO PERSONAL

Base de entrevistas: 57

Generalmente los plazos otorgados en créditos personales son menores que los de nómina, según datos de la CNBV el 67% de éstos tienen plazos de 9 a 21 meses.

Según datos de las encuestas el 54% tiene una antigüedad menor de 12 meses.



Promedio: 1.4 años

Promedio de plazo en bancos seleccionados, según información de la CNBV, 2014: 15 a 18 meses (32%); 18 a 21 meses (19.4%); 9 a 12 meses (16%)

			18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+
Menos de 6 meses	16%	12%	22%	13%	6%	10%	18%	27%	-
De 6 meses a 1 año	38%	44%	48%	25%	44%	35%	41%	46%	50%
De 1 a 2 años	31%	28%	30%	38%	22%	35%	23%	18%	38%
De 2 a 3 años	6%	4%	-	-	17%	10%	6%	-	-
De 3 a 4 años	6%	-	-	12%	-	5%	-	-	12%
De 4 a 5 años	3%	8%	-	6%	11%	5%	6%	9%	-
Más de 5 años	-	4%	-	6%	-	-	6%	-	-
Base entrevistas:	32	25	23	16	18	20	17	11	8

P.5 Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tiene con su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito?

Generalmente cuentan con deuda de entre \$1,000 y \$6,000. Aunque según datos de la CNBV el monto puede variar según el producto.



Promedio
\$4,078

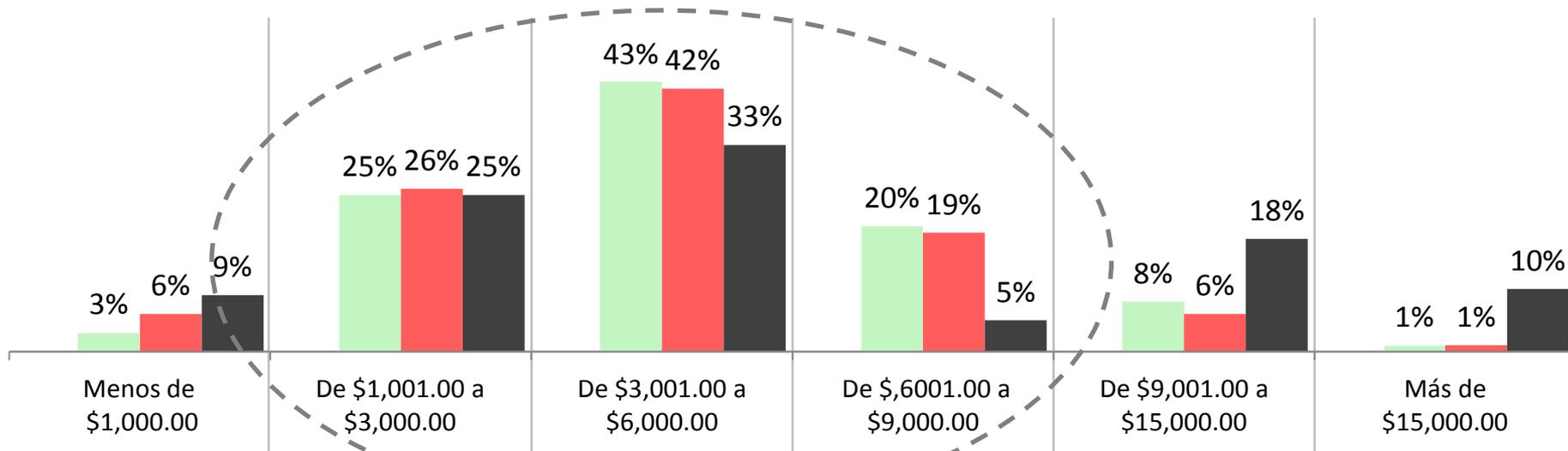
Promedio
\$4,003

Promedio
\$2,842

■ Tarjeta de crédito

■ Crédito de Nómina

■ Crédito Personal



Monto^(CNBV)
(principales bancos)

TDC
10.8 mil

Crédito Nómina:
30.9 mil

Crédito personal:
5.2 mil

P.12 Aproximadamente, ¿cuánto debe de su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito?

Monto de deuda del Crédito.



U & H Créditos

CRÉDITO PERSONAL	18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+	D
Menos de \$1,000.00	13%	6%	5%	15%	12%	-	-	-
De \$1,001.00 a \$3,000.00	13%	25%	39%	15%	29%	27%	38%	-
De \$3,001.00 a \$6,000.00	52%	25%	17%	20%	41%	46%	38%	-
De \$6,001.00 a \$9,000.00	5%	6%	6%	15%	-	-	-	-
De \$9,001.00 a \$15,000.00	13%	19%	22%	15%	18%	18%	12%	-
Más de \$15,000.00	4%	19%	11%	20%	-	9%	12%	-
Promedio (\$)	3,287	2,663	2,433	2,955	2,771	2,945	2,775	
<i>Base entrevistas: 57</i>	23	16	18	20	17	11	8	

CRÉDITO NÓMINA	18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+	D
Menos de \$1,000.00	7%	7%	3%	4%	9%	6%	2%	8%
De \$1,001.00 a \$3,000.00	20%	31%	24%	14%	28%	19%	36%	25%
De \$3,001.00 a \$6,000.00	47%	41%	40%	39%	37%	50%	41%	50%
De \$6,001.00 a \$9,000.00	15%	16%	26%	25%	17%	25%	13%	17%
De \$9,001.00 a \$15,000.00	9%	5%	5%	14%	7%	-	8%	-
Más de \$15,000.00	2%	-	2%	4%	2%	-	-	-
Promedio (\$)	3,873	3,778	4,329	4,189	3,730	4,569	3,644	4,083
<i>Base entrevistas: 161</i>	45	58	58	28	46	36	39	12

Monto de deuda del Crédito.



U & H Créditos

TARJETA DE CRÉDITO	18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+	D
Menos de \$1,000.00	7%	-	3%	3%	4%	4%	3%	-
De \$1,001.00 a \$3,000.00	23%	33%	18%	30%	24%	23%	23%	14%
De \$3,001.00 a \$6,000.00	50%	36%	43%	38%	52%	34%	44%	72%
De \$6,001.00 a \$9,000.00	17%	17%	26%	25%	10%	31%	13%	14%
De \$9,001.00 a \$15,000.00	3%	12%	10%	2%	10%	8%	17%	-
Más de \$15,000.00	-	2%	-	2%	-	-	-	-
Promedio (\$)	4,073	3,748	4,397	4,255	3,730	4,458	3,650	4,571
<i>Base entrevistas: 179</i>	60	58	61	40	50	52	30	7

Generalmente la gente señala que pagan tasas de más del 4% en sus créditos actuales.

	TARJETA DE CRÉDITO	CRÉDITO NÓMINA	CRÉDITO PERSONAL
 Banamex	4.6%	4.5%	5.4%
 BBVA Bancomer	4.4%	4.0%	4.2%
 BANORTE	5.2%	3.5%	6.0%
 Santander	-	4.5%	-
 Banco Azteca	3.6%	6.0%	2.4%
 BanCoppel	-	-	3.5%
 HSBC	4.5%	-	-
 Compartamos <small>Tu especialista en microcréditos</small>	-	-	5.8%
 Apoyo Económico	-	-	5.0%
 Banco Walmart	-	9.0%	-
Promedio	4.46%	5.25%	4.61%
Base :	179	161	57

Tasa de interés del Crédito

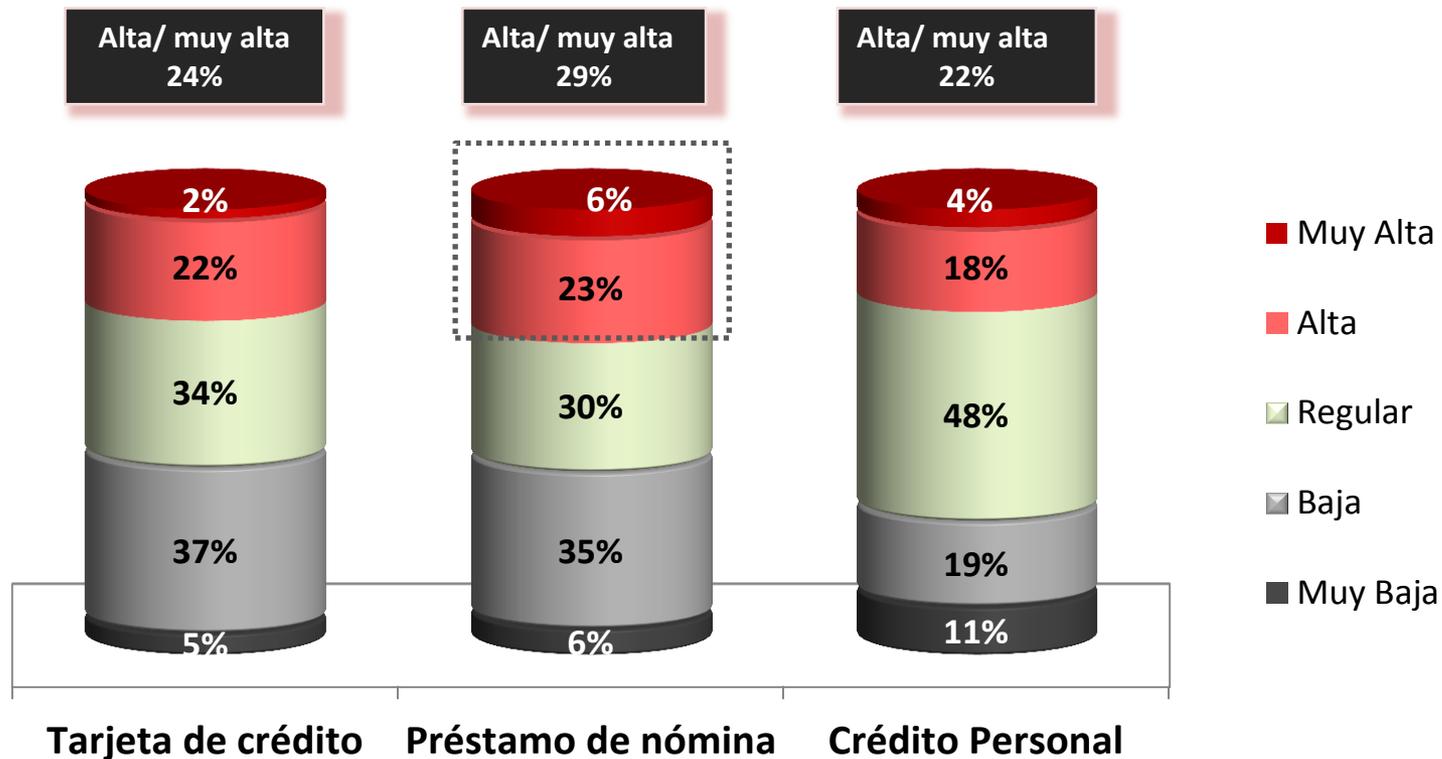
Las tasas de los créditos varían de acuerdo al plazo y monto, la siguiente tabla presenta la tasa promedio para créditos de hasta 100 mil pesos. (con datos de la CNBV)

	TARJETA DE CRÉDITO	CRÉDITO NÓMINA	CRÉDITO PERSONAL
 Banamex	3.6%	2.7%	2.5%
 BBVA Bancomer	4.0%	2.5%	2.4%
 BANORTE	3.8%	3.0%	1.4%
 Santander	3.2%	2.8%	1.0%
 Banco Azteca	2.5%	6.8%	4.7%
 BanCoppel	5.4%	-	5.1%
 HSBC	3.8%	2.9%	2.7%
 Compartamos <small>Tu especialista en microcréditos</small>	-	-	6.1%
 Apoyo Económico	-	-	5.0%
 Banco Walmart	3.8%	-	-
Tasa mensual promedio¹	4.0%	2.8%	4.7%

Fuente: Portafolio Estadístico de la CNBV, 2014 (tasas promedio para un rango de hasta \$100,000)

1. Promedio considerando los principales bancos

En general sólo 2 de cada 10 tiene la percepción de que la tasa de su crédito es alta.



Tasa mensual promedio (CNBV)

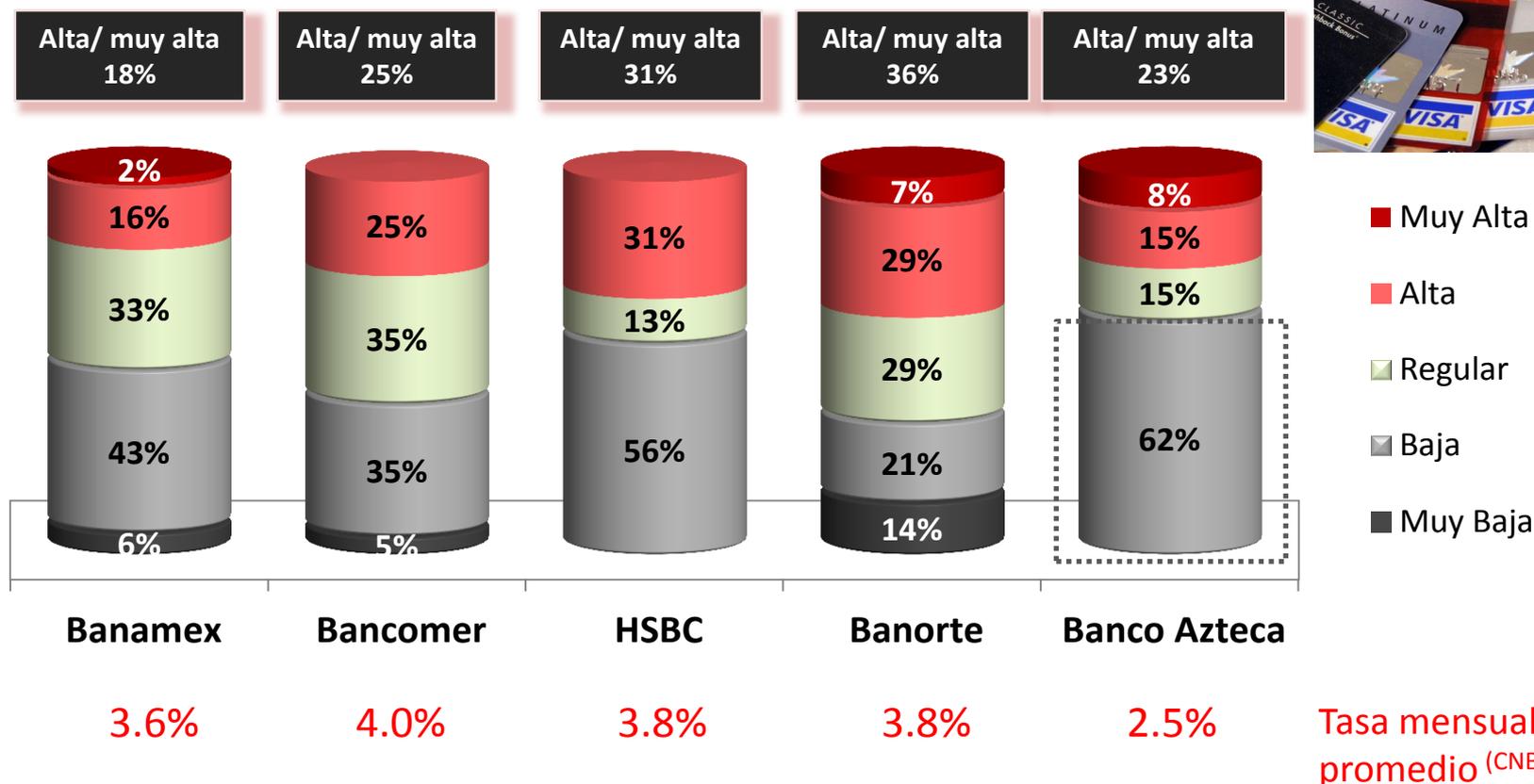
4.0%

2.8%

4.7%

P.7 En general, ¿Cómo califica la tasa de interés que paga por su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito?

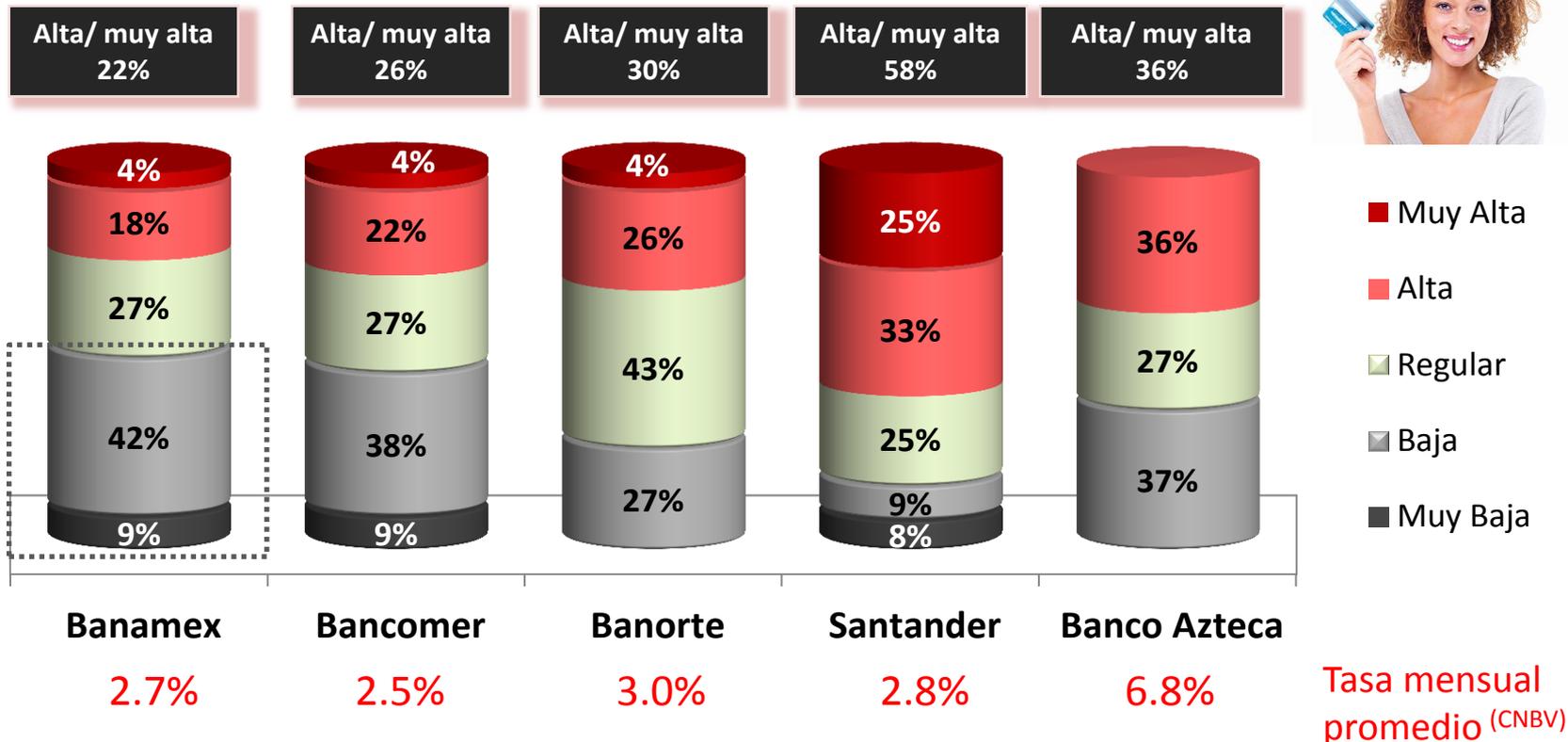
En promedio 5 de cada 10 considera que la tasa que paga en su Tarjeta de Crédito es baja. Sólo 3 de cada 10 considera que es alta.



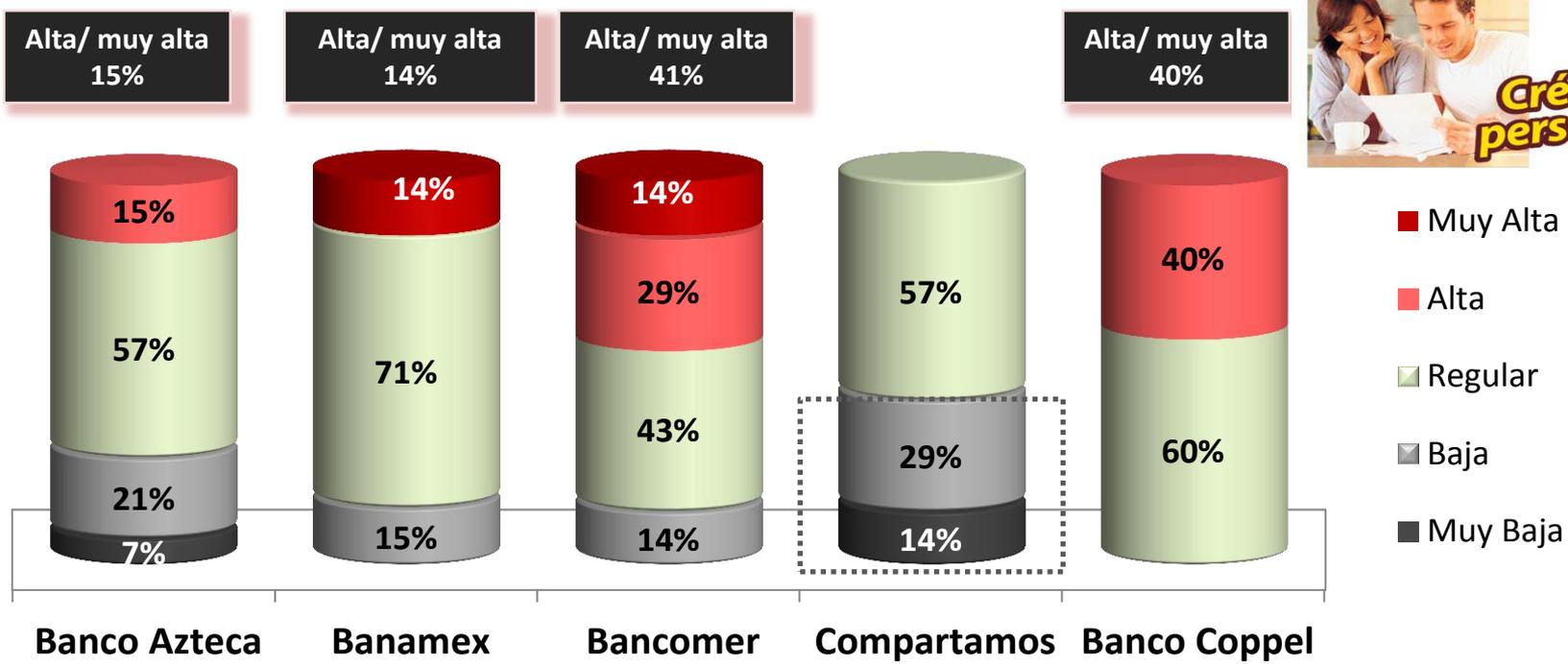
Tasa mensual promedio (CNBV)

P.7 En general, ¿Cómo califica la tasa de interés que paga por su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito?

4 de cada 10 consideran que la tasa de interés que pagan en su crédito de nómina es alta, principalmente en Santander.



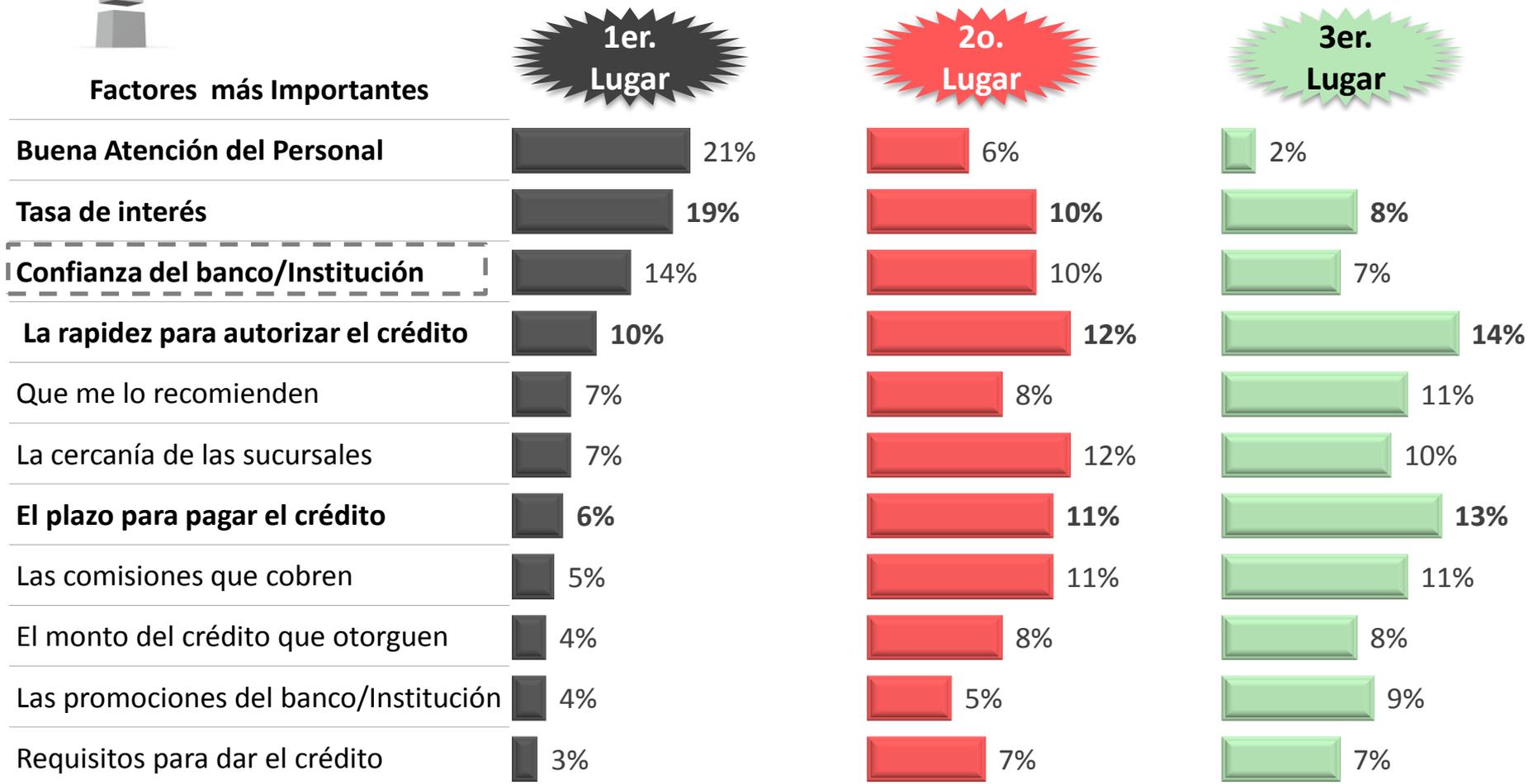
Los clientes de Bancomer y Bancoppel consideran que su tasa es alta, en tanto que en Azteca, Banamex y compartamos consideran que es regular.



4.7% 2.5% 2.4% 6.1% 5.1% Tasa mensual promedio (CNBV)



Además de la tasa de interés los factores para contratar un crédito son: la atención y agilidad de contratación, así como el plazo.



Base entrevistas: 360

P.8 Al momento de contratar un crédito, ¿Cuáles son los factores que considera más importantes?



No hubo diferencia significativa entre hombres y mujeres, ni por edad

	C+	C	C-	D+	D
Buena Atención del Personal	20%	26%	11%	19%	47%
Tasa de interés	31%	14%	21%	13%	-
Confianza del banco/Institución	13%	11%	16%	13%	23%
La rapidez para autorizar el crédito	8%	8%	13%	16%	-
Que me lo recomienden	4%	7%	11%	9%	-
La cercanía de las sucursales	2%	8%	7%	9%	18%
El plazo para pagar el crédito	5%	11%	3%	5%	-
Las comisiones que cobren	5%	6%	7%	3%	6%
El monto del crédito que otorguen	6%	3%	2%	6%	6%
Las promociones del banco/Institución	4%	4%	5%	3%	-
Requisitos para dar el crédito	2%	2%	4%	4%	-
Base entrevistas:	84	101	90	68	17



No hubo diferencia significativa en edad

			C+	C	C-	D+	D
La rapidez para autorizar el crédito	10%	15%	10%	8%	12%	15%	47%
La cercanía de las sucursales	12%	13%	13%	12%	12%	15%	6%
Las comisiones que cobra en créditos personales	9%	12%	10%	14%	10%	10%	-
El plazo para pagar el crédito	11%	9%	20%	6%	9%	9%	6%
Confianza y prestigio del banco/Institución/Comercio	12%	9%	5%	14%	8%	10%	23%
Tasa de interés	11%	10%	14%	14%	9%	5%	-
El monto del crédito que otorga	7%	8%	7%	8%	10%	7%	-
Que me lo recomienden	8%	7%	8%	4%	12%	7%	-
Piden pocos requisitos para dar el crédito	7%	8%	4%	12%	7%	7%	-
Buena Atención y servicio del personal	7%	6%	8%	5%	3%	6%	18%
Por las promociones que otorgue el banco/Institución /Comercio	6%	3%	1%	3%	8%	9%	-
Base entrevistas:	183	177	84	101	90	68	17

Drivers de selección de un Crédito

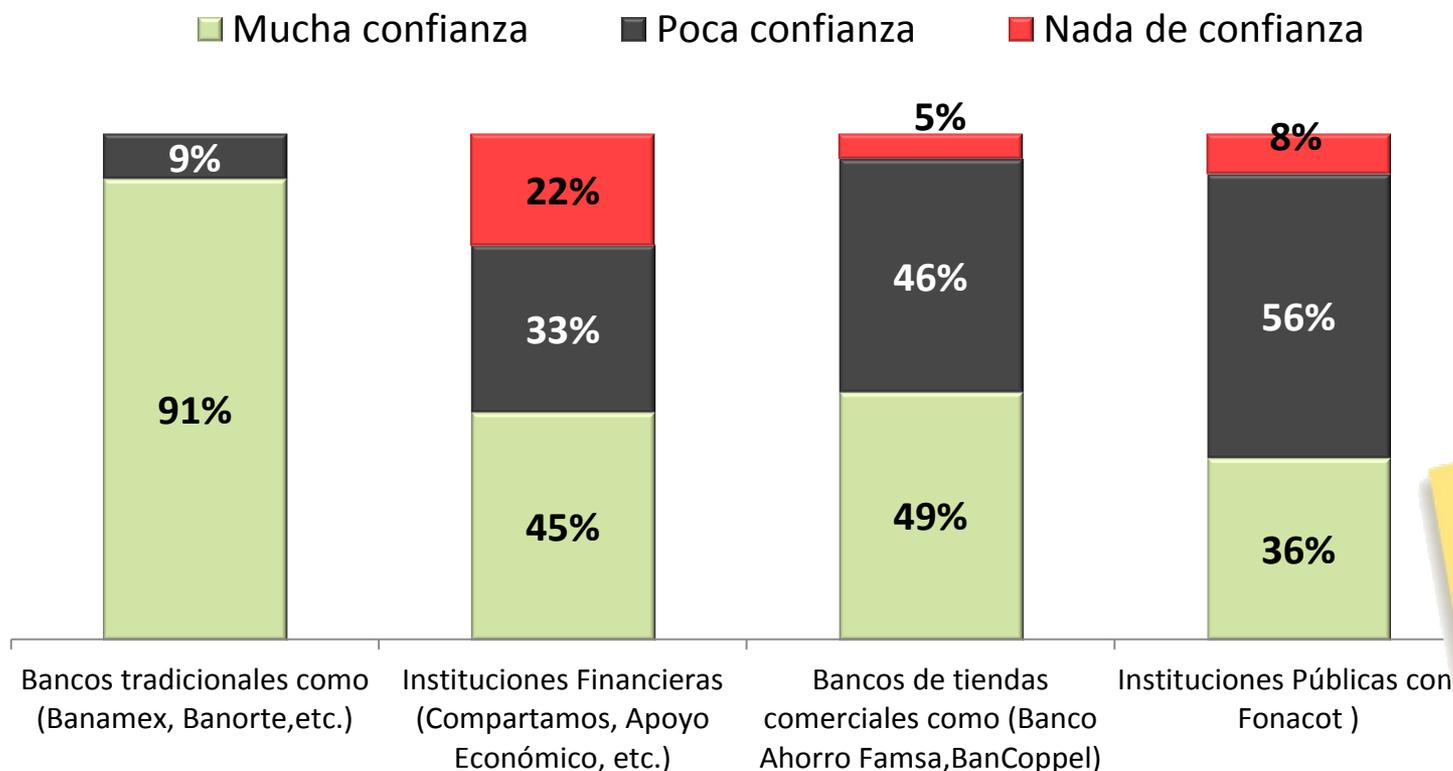
U & H Créditos



**3er.
Lugar**

			18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+	D
La rapidez para autorizar el crédito	15%	14%	14%	14%	15%	13%	22%	13%	6%	12%
El plazo para pagar el crédito	15%	11%	12%	11%	16%	14%	15%	12%	12%	-
Las comisiones que cobra en créditos personales	11%	11%	16%	8%	10%	18%	8%	9%	12%	6%
Que me lo recomienden	13%	9%	7%	9%	15%	5%	8%	17%	12%	17%
La cercanía de las sucursales	11%	9%	12%	9%	8%	7%	6%	11%	12%	35%
Por las promociones que otorgue el banco/Institución /Comercio	7%	11%	7%	13%	7%	11%	5%	12%	10%	-
El monto del crédito que otorga	8%	8%	8%	8%	9%	5%	10%	4%	13%	12%
Tasa de interés	8%	7%	8%	4%	11%	7%	11%	6%	7%	6%
Piden pocos requisitos para dar el crédito	5%	9%	8%	10%	4%	10%	6%	10%	3%	6%
Confianza y prestigio del banco/Institución/Comercio	5%	8%	7%	10%	2%	8%	4%	6%	10%	6%
Buena Atención y servicio del personal	2%	3%	1%	3%	3%	1%	5%	-	3%	-
Base entrevistas:	183	177	120	119	121	84	101	90	68	17

La confianza es un atributo que también se considera al momento de contratar un crédito, en este sentido, el diferencial de tasa de interés debiera de ser importante para decidir el cambio a otro tipo de institución.



Mucha Confianza

Hombres	52%
31 – 40 años	37%
NSE C, C-	58%

Base entrevistas: 360

P.9.- ¿Qué confianza le inspiran las siguientes Instituciones para que usted solicite un crédito personal?

Es bajo el índice de personas que han tenido experiencia de sustitución de su deuda y principalmente lo han realizado para bajar su tasa de interés.



No

75%

25%

Sí



Base entrevistas: 360

P.11. ¿Por qué razones No...?

No ha sido necesario	82%
No quiero otra deuda más	11%
Estoy al corriente con mis créditos	7%
Base total de respuestas negativas	269

P.11. ¿Por qué razones Sí...?

Porque cambié a donde cobraban menos intereses	45%
Necesitaba cubrir atrasos de otras deudas	18%
Otros	
Base total entrevistas	91

P.10 ¿Usted alguna vez ha contratado un crédito personal para pagar una deuda de otro crédito?

P.11 ¿Por qué razones SI / NO a ha contratado un crédito para pagar deudas?



Disposición de un nuevo crédito para pago de deudas

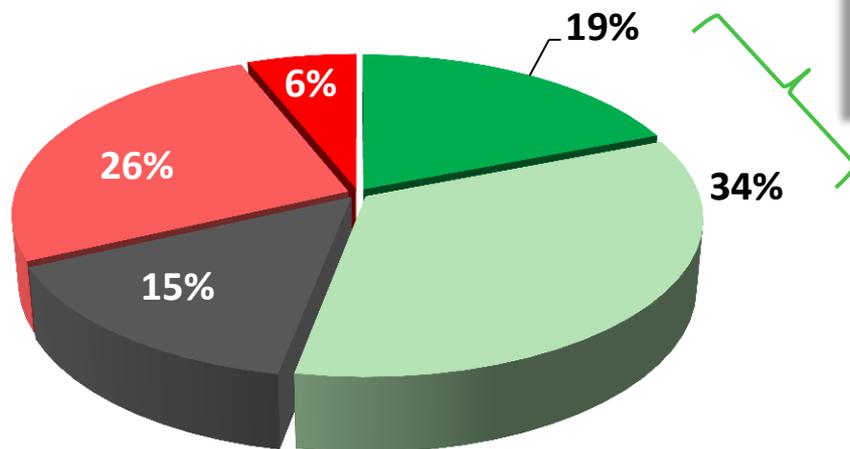


INSTITUTO
fonacot

INSTITUTO
fonacot

5 de cada 10 están dispuestos a cambiar su deuda a otro banco si le ofrece menor tasa de interés.

- Definitivamente Sí estaría dispuesto
- Probablemente Sí estaría dispuesto
- Indiferente
- Probablemente No estaría dispuesto
- Definitivamente No estaría dispuesto



Base entrevistas: 360

**TTB 53%
(Estarían
Dispuestos)**



Hombres: 51%
Edad 31 a 40 años: 35%
NSE C, C- : 55%

P.14. ¿Por qué razones No...?

Estoy bien así con mis créditos	75%
Pago pocos intereses	19%
Porque doy abonos cómodos	13%
Base total entrevistas: Respuesta múltiple	115

P.14. ¿Por qué razones Sí...?

Que cobren menos intereses	44%
Si ofrecen mayores beneficios	38%
Tendría una sola deuda	26%
Sí me descuentan directo a la nómina	7%
Sí los trámites son rápidos	2%
Base total entrevistas: Respuesta múltiple	190

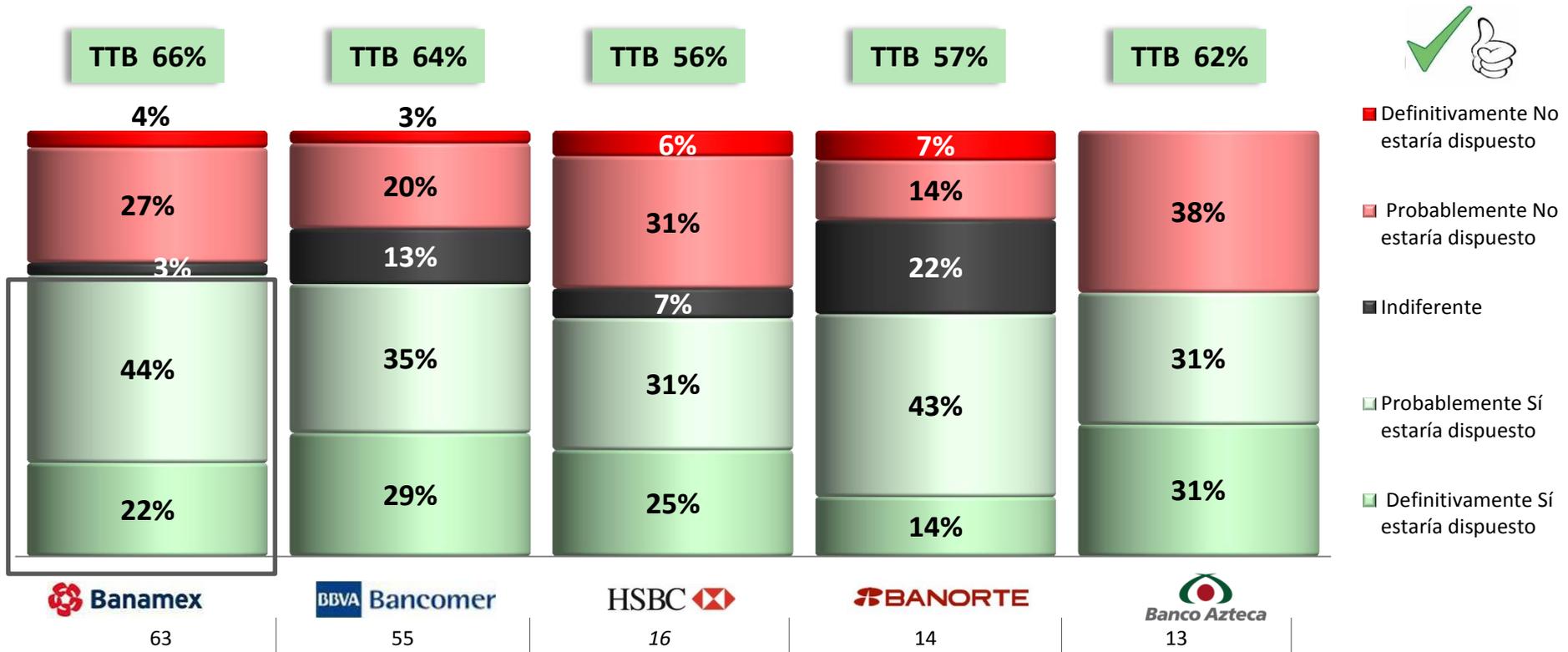
P.13 ¿Qué tan dispuesto estaría en cambiar su deuda de su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito a otra institución?

Disposición tienen. Tarjeta de crédito

Principales
Instituciones

Nuevo crédito para pago de deudas

En TDC, 7 de cada 10 están dispuestos a cambiar, si le ofrecen tasa de interés más baja.



Tasa mensual promedio (CNBV) **4.0%**

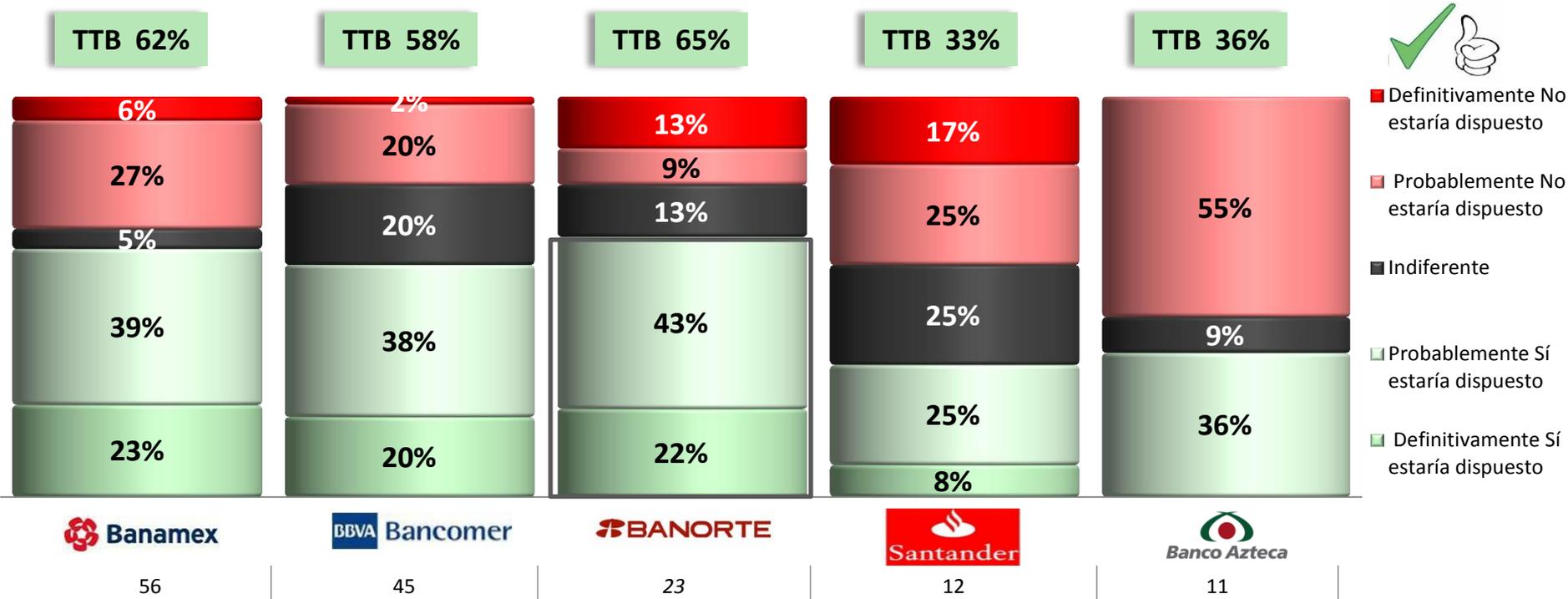
P.13 ¿Qué tan dispuesto estaría en cambiar su deuda de su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito a otra institución?

Disposición tienen. Crédito de Nómina

Principales
Instituciones

Nuevo crédito para pago de deudas

En crédito de nómina 6 de cada 10 en Banamex, Bancomer y Banorte y 3 de cada 10 en Santander y Azteca.



Tasa mensual promedio ^(CNBV) 2.8%

P.13 ¿Qué tan dispuesto estaría en cambiar su deuda de su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito a otra institución?

Disposición tienen. Crédito Personal

Principales
Instituciones

Nuevo crédito para pago de deudas

En Crédito personal, sólo 4 de cada 10 están dispuestos a cambiar, si le ofrecen tasa de interés más baja.

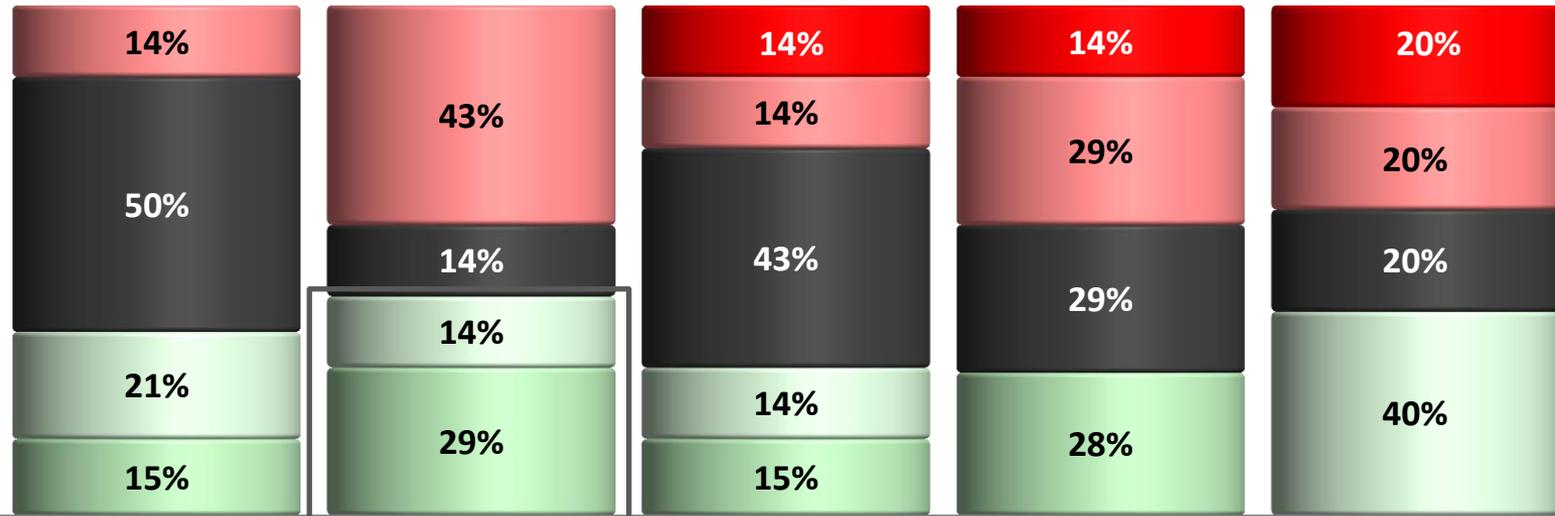
TTB 36%

TTB 43%

TTB 29%

TTB 28%

TTB 40%



■ Definitivamente No estaría dispuesto

■ Probablemente No estaría dispuesto

■ Indiferente

■ Probablemente Sí estaría dispuesto

■ Definitivamente Sí estaría dispuesto



14



7



7



7



5

Tasa mensual promedio (CNBV)

4.7%

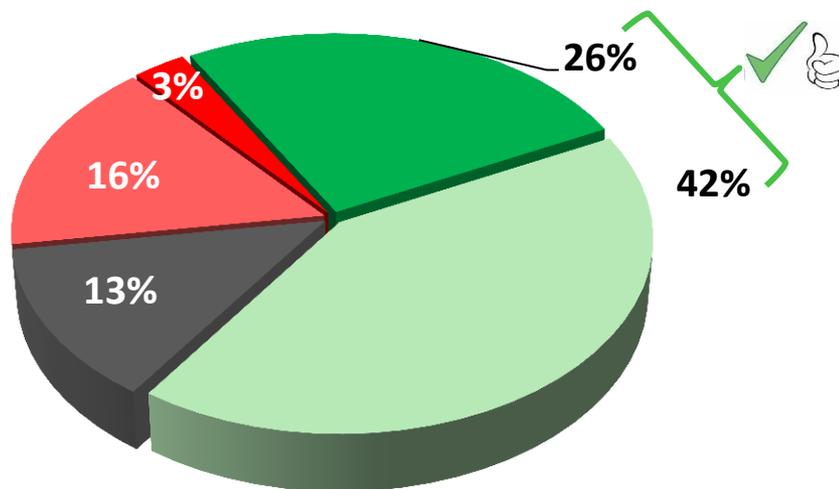
P.13 ¿Qué tan dispuesto estaría en cambiar su deuda de su crédito personal/nómina y/o tarjeta de crédito a otra institución?

Disposición

Nuevo crédito con **FONACOT** para pago de deudas

Los entrevistados presentan una mayor disposición significativamente superior a cambiar su deuda al enterarse que se trata de FONACOT 68% vs 53%

- Definitivamente Sí estaría dispuesto
- Probablemente Sí estaría dispuesto
- Indiferente
- Probablemente No estaría dispuesto
- Definitivamente No estaría dispuesto



Base entrevistas: 360

TTB 68%
(Estarían dispuestos)

INSTITUTO
fonacot

Hombres: 52%
Edad 31 a 55 años: 68%
NSE C, C- : 56%

P.16. ¿Por qué razones No...?

Estoy bien así con mis créditos	38%
No se que ofrece Fonacot	37%
Pago poco interés	19%
Pagaría más si me que quedo sin trabajo	3%
Base total entrevistas: Respuesta múltiple	68

P.16. ¿Por qué razones Sí...?

Sí Fonacot cobra menos intereses	50%
Fonacot puede ofrecer mejores condiciones de pago	49%
Tendría una sola deuda	11%
Es una buena opción	10%
Fonacot es una empresa reconocida	6%
Base total entrevistas: Respuesta múltiple	244

P.15 Si **FONACOT** le ofreciera un crédito con mejores condiciones para que usted liquide su deuda de su crédito actual con la otra institución, ¿Qué tan dispuesto estaría en contratarlo?

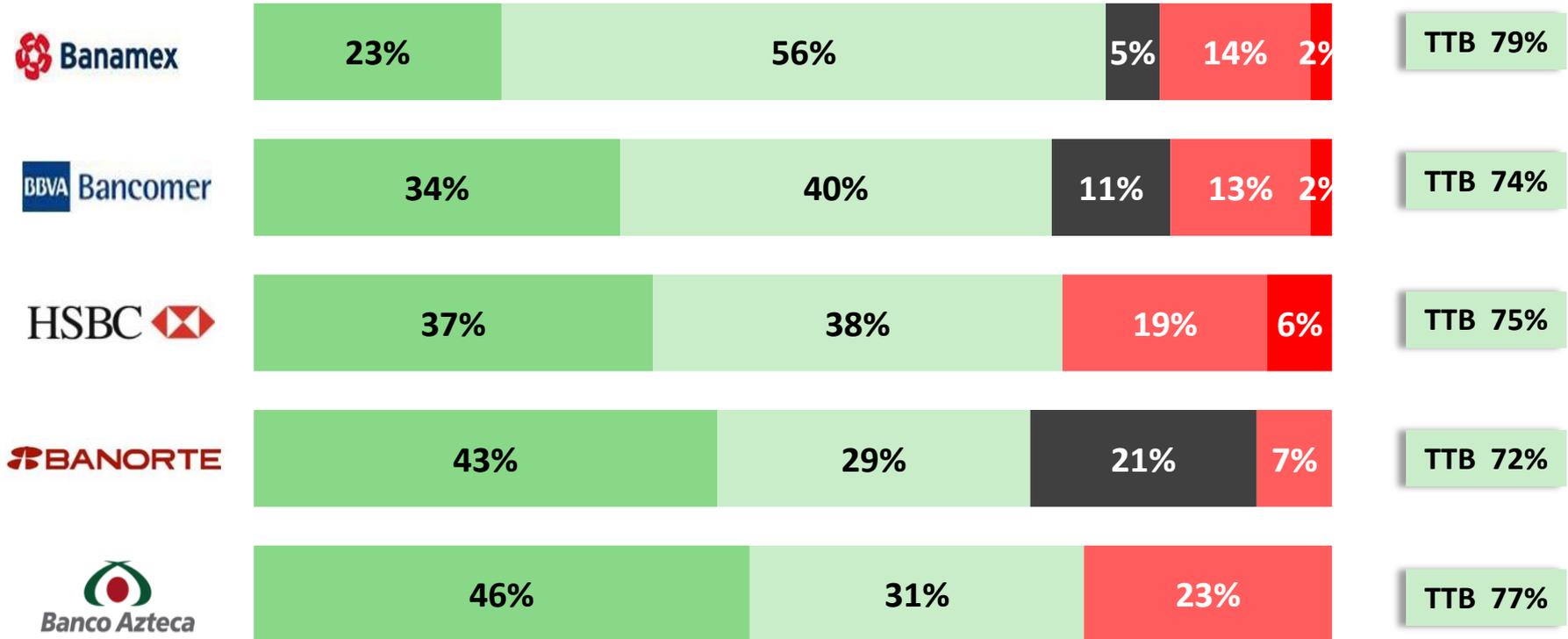
INSTITUTO
fonacot

Disposición tienen. Tarjeta de crédito

Nuevo crédito con FONACOT para pago de deudas

En TDC 8 de cada 10 estarían dispuestos a cambiar su deuda con FONACOT.

- Definitivamente Sí estaría dispuesto
- Probablemente Sí estaría dispuest
- Indiferente
- Probablemente No estaría dispuesto
- Definitivamente No estaría dispuesto



Base entrevistas: 179

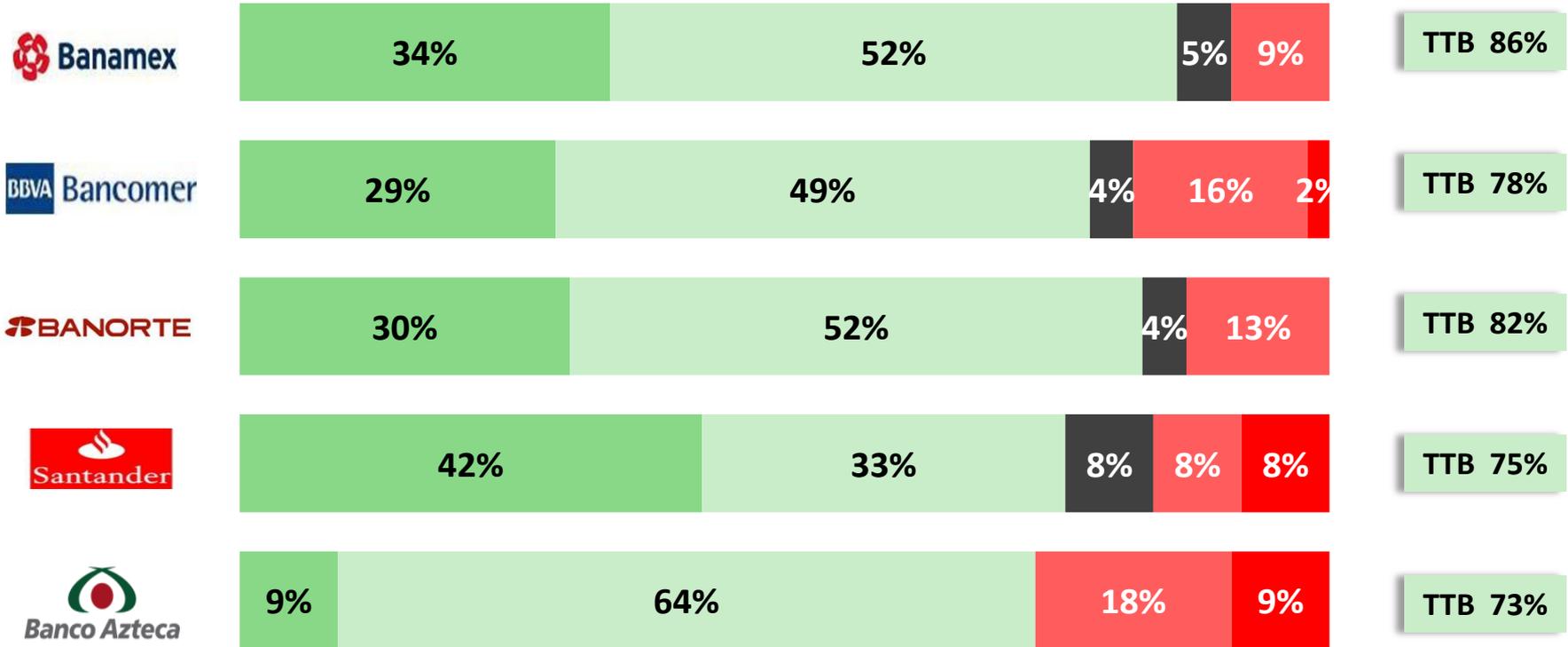
P.15 Si FONACOT le ofreciera un crédito con mejores condiciones para que usted liquide su deuda de su crédito actual con la otra institución, ¿Qué tan dispuesto estaría en contratarlo?

Disposición tienen. Crédito de Nómina

Nuevo crédito con FONACOT para pago de deudas

En créditos de Nómina 8 de cada 10 estarían dispuestos a cambiar su deuda con FONACOT.

- Definitivamente Sí estaría dispuesto
- Probablemente Sí estaría dispuest
- Indiferente
- Probablemente No estaría dispuesto
- Definitivamente No estaría dispuesto



Base entrevistas: 161

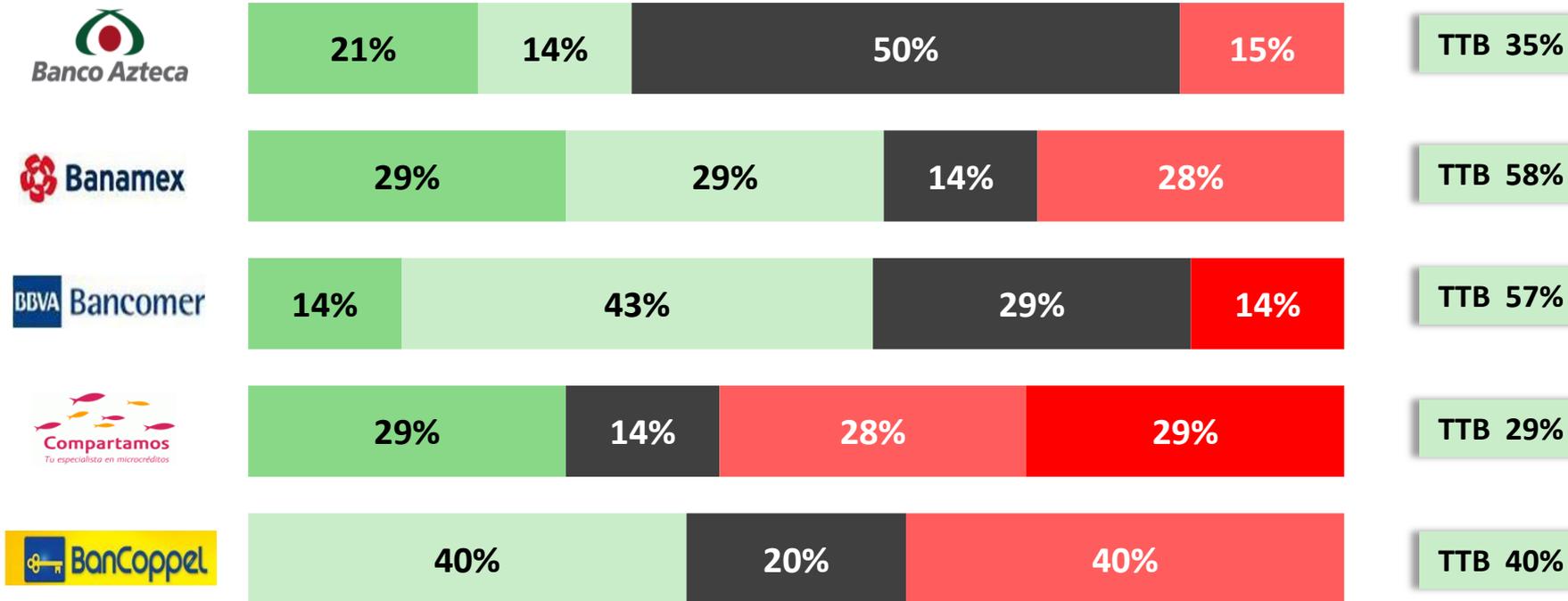
P.15 Si FONACOT le ofreciera un crédito con mejores condiciones para que usted liquide su deuda de su crédito actual con la otra institución, ¿Qué tan dispuesto estaría en contratarlo?

Disposición tienen. Crédito Personal

Nuevo crédito con FONACOT para pago de deudas

En créditos personales baja considerablemente la disposición a cambiar su crédito, principalmente en Banco Azteca y Compartamos. Sólo 4 de cada 10 estarían dispuestos a cambiar su deuda con FONACOT.

- Definitivamente Sí estaría dispuesto
- Probablemente Sí estaría dispuest
- Indiferente
- Probablemente No estaría dispuesto
- Definitivamente No estaría dispuesto



Base entrevistas: 57

P.15 Si FONACOT le ofreciera un crédito con mejores condiciones para que usted liquide su deuda de su crédito actual con la otra institución, ¿Qué tan dispuesto estaría en contratarlo?

Elementos de Intención de cambio

Nuevo crédito con **FONACOT** para pago de deudas

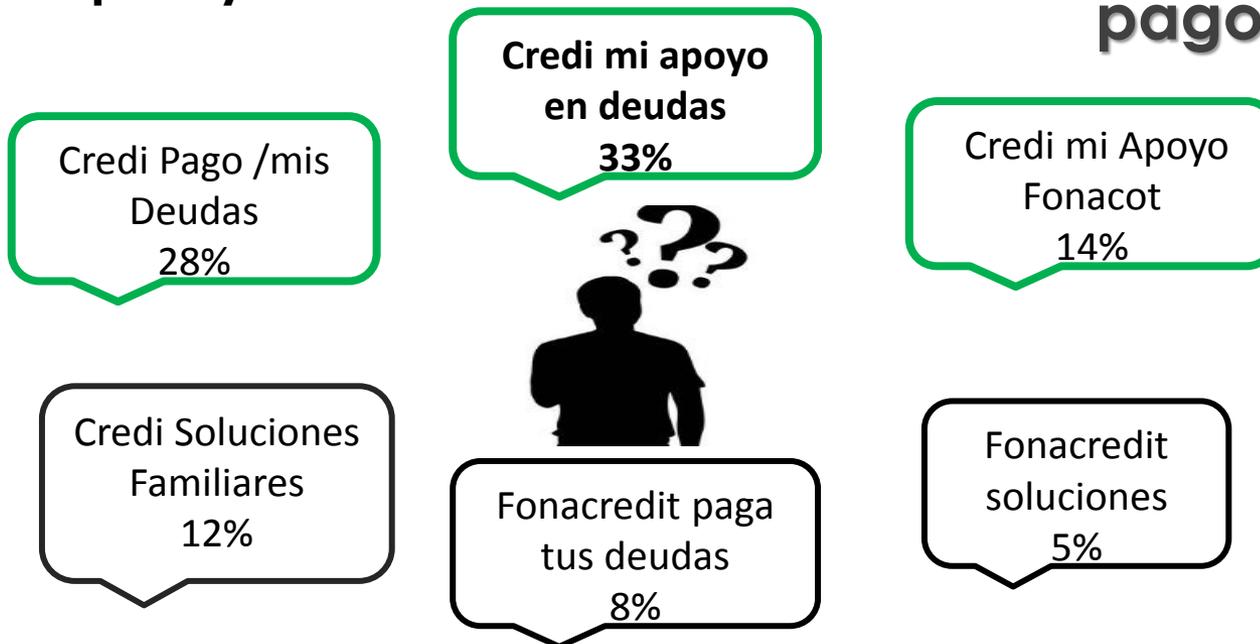


Base que mencionaron que no/probablemente no estarían dispuestos: 68

P.17 ¿Qué tendría que hacer **FONACOT** para que usted tuviera la intención de cambiar su crédito con ellos?

Nombre Concepto. Ayudo

Nuevo crédito con FONACOT para pago de deudas

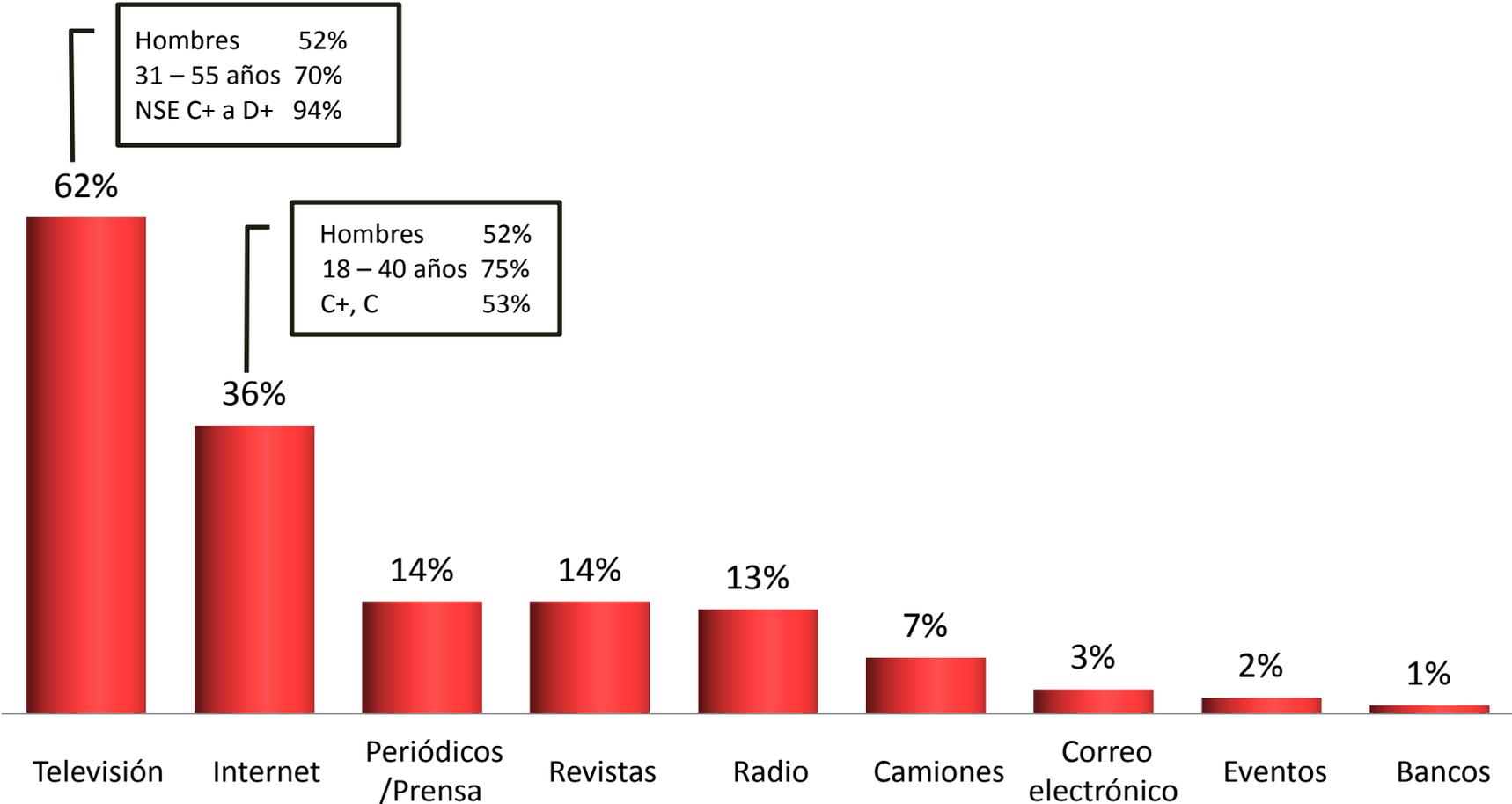


Base entrevistas:360

			18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 55 años	C+	C	C-	D+	D
Credi mi Apoyo en Deudas	35%	30%	32%	29%	35%	32%	30%	39%	28%	29%
Credi Pago /mis Deudas	26%	31%	31%	24%	30%	42%	28%	21%	23%	24%
Credi mi Apoyo Fonacot	12%	17%	15%	13%	15%	12%	15%	15%	18%	6%
Credi Soluciones Familiares	11%	12%	8%	19%	8%	8%	12%	10%	15%	23%
Fonacredit paga tus deudas	9%	7%	7%	12%	7%	1%	10%	12%	9%	12%
Fonacredit soluciones	7%	3%	7%	3%	5%	5%	5%	3%	7%	6%
Base entrevistas:	183	177	120	119	121	84	101	90	68	17

Principales Respuestas

La televisión e internet son los medios para llegar al mercado, con diferencias significativas por nivel socioeconómico entre ambos medios.



Base entrevistas:360

P.20 ¿A través de qué medios generalmente se informa sobre créditos personales?

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones

- El perfil del target para sustitución de crédito son hombres y mujeres casados de NSE D, D+, C-, C, C+; con montos de crédito de entre 3 y 10 mil pesos; principalmente de bancos grandes como: BBVA Bancomer, Banamex, Banorte, Santander, que tienen contratado Tarjeta de Crédito y Crédito de Nómina.
- Los clientes con créditos personales de bancos como Azteca, Bancoppel y Compartamos tienen menos intención de cambio.
- Los principales participantes en la oferta de créditos son *:

	TDC	Crédito de Nómina	Crédito Personal
Banamex	24%	29%	4%
Bancoppel	13%	-	4%
Banorte-Ixe	7%	18%	-
Banco Azteca	-	-	50%
Banco Famsa	-	-	24%
BBVA Bancomer	29%	34%	3%
Compartamos	-	-	4%
HSBC	5%	11%	1%
Santander	12%	1%	-

Conclusiones y Recomendaciones

- Los principales drivers de contratación de un crédito personal son: tasa de interés, facilidad y agilidad de contratación y condiciones de pago tales como: plazo y forma de pago.
- Estos drivers también son los que se consideran al momento de una sustitución de crédito, aunque aquí toma mayor relevancia la tasa de interés.
- Existe buen índice de disposición para el cambio de crédito a FONACOT (7 de cada 10) aunque existe mayor disposición de usuarios de Tarjeta de Crédito y Crédito de Nómina.
- Se cuenta con buen potencial en el mercado de créditos personales, de nómina y tarjetas de crédito, toda vez que una parte importante de los contratantes tienen poco tiempo con el crédito (entre 6 y 24 meses), lo cual les daría mayor oportunidad e interés para reestructurar su crédito.
- Es bajo el índice de personas que tienen alguna experiencia de sustituir alguna deuda, por lo que se recomienda ser claro en el mensaje para señalar los beneficios y no la consideren como una deuda más.

Conclusiones y Recomendaciones

- Se recomienda primeramente lanzar la oferta de crédito para sustitución de deuda como una campaña para medir la respuesta y afinar el producto, y posteriormente incluirlo en el portafolio de FONACOT.
- El nuevo producto debiera de tener las siguientes características:
 - Menor tasa de interés al promedio del mercado (4%). Una tasa atractiva podría estar entre el 2% y 3% mensual.
 - Parametrizar la tasa de acuerdo al monto, plazo y tipo de producto a sustituir.
 - Variedad de plazos desde 6 hasta 60 meses.
 - Facilidad de pago con descuento directo a la nómina.
 - Tener un proceso ágil de contratación y sin muchos requisitos.

Plantilla de personal que coordinó y elaboró el estudio.

Nombre	Cargo
Adalberto Mendoza Jiménez	Director Área Market Research
Dulce María Ramírez Torres	Líder de Proyectos cuantitativos
José Luis Bárcenas Ramírez	Coordinador de campo estudios cuantitativos
Zulma Andrade Díaz	Jefe de proceso y codificación