



Centro de Análisis e Investigación

---

# IMAGEN DE LOS BANCOS EN LA OPINIÓN PÚBLICA

*Imagen bancos públicos y privados  
Percepción de atención al cliente  
Uso de canales de comunicación*

Estudio de Opinión

septiembre 2017

Miembros del CAI:





---

## ANÁLISIS GENERAL

1. ¿Podría decirme qué nivel de confianza le significa cada uno de estos bancos del 1 al 5?

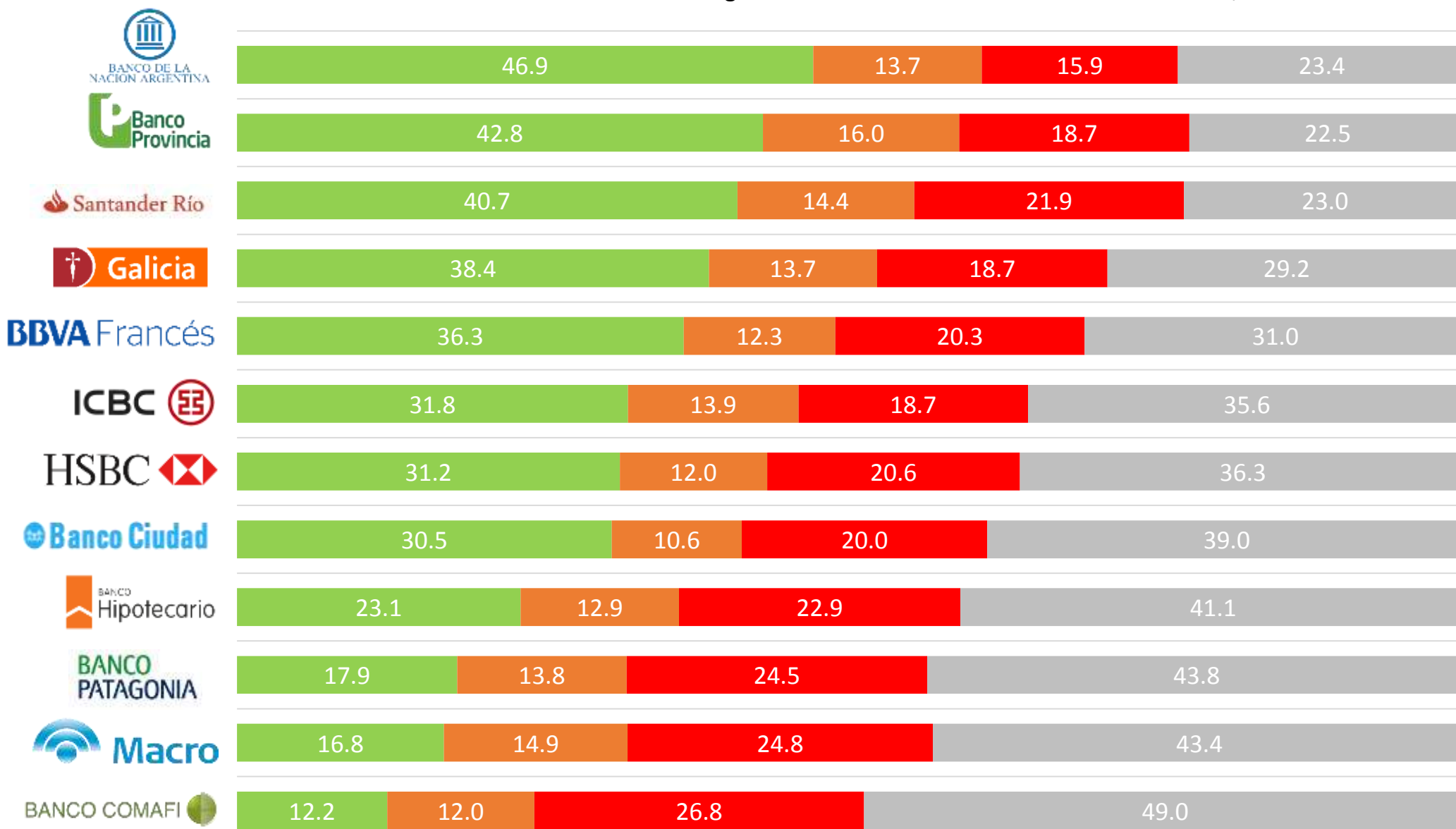
(\*) Referencia:

Total confianza: puntuación 4 y 5

Algo de confianza: puntuación 3

Nada de confianza: puntuación 1 y 2

■ Total confianza ■ Algo de confianza ■ Nada de confianza ■ Ns/Nc



Top 3 bancos con mayor (calificación de 4 y 5 puntos) y menor (calificación de 1 y 2 puntos) de confianza

## Mayor nivel de confianza



## Menor nivel de confianza



NIVELES  
CONFIANZA  
ENTRE  
BANCOS  
PÚBLICOS Y  
PRIVADOS

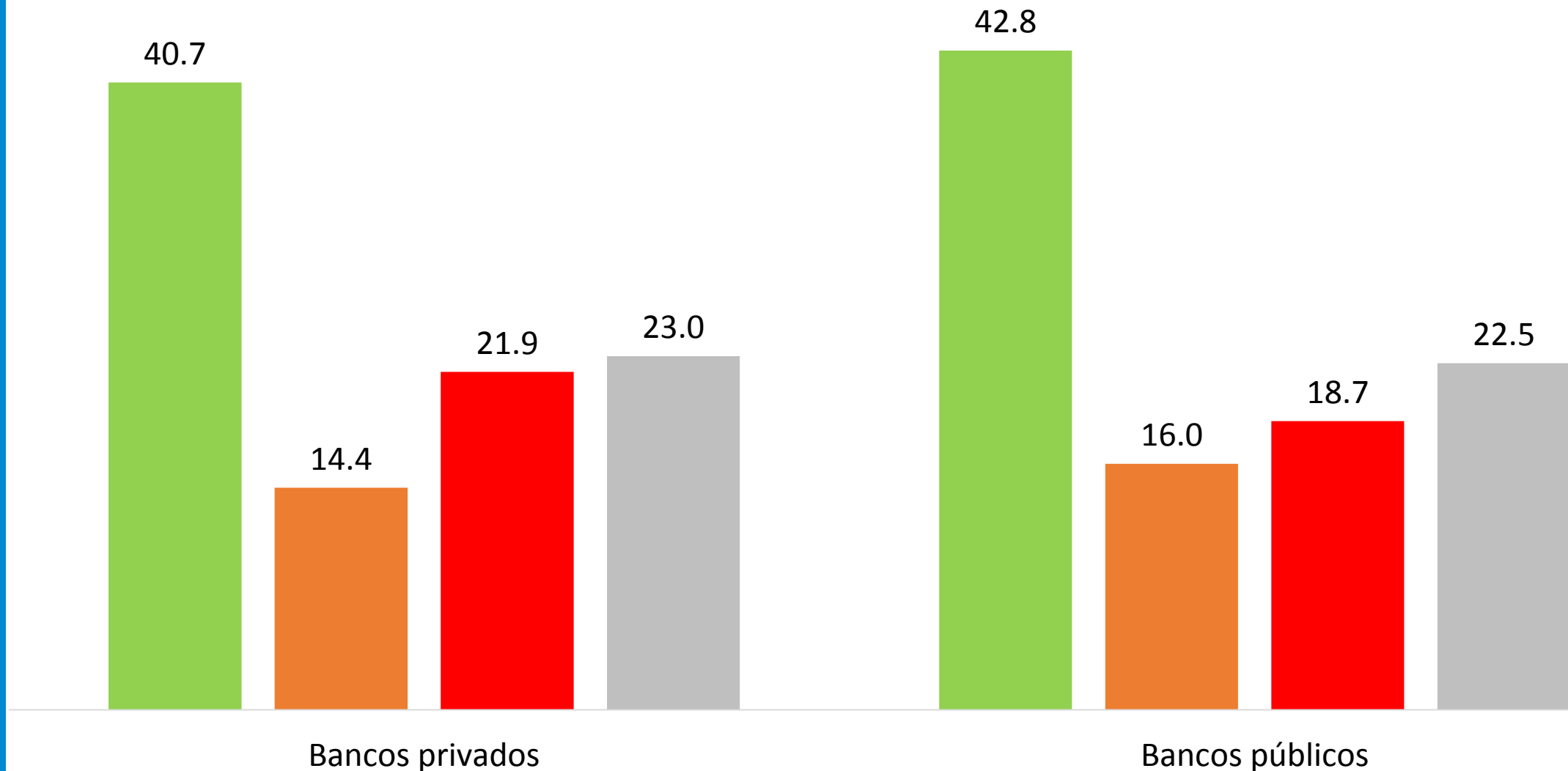
(\*) Referencia:

Total confianza:  
puntuación 4 y 5

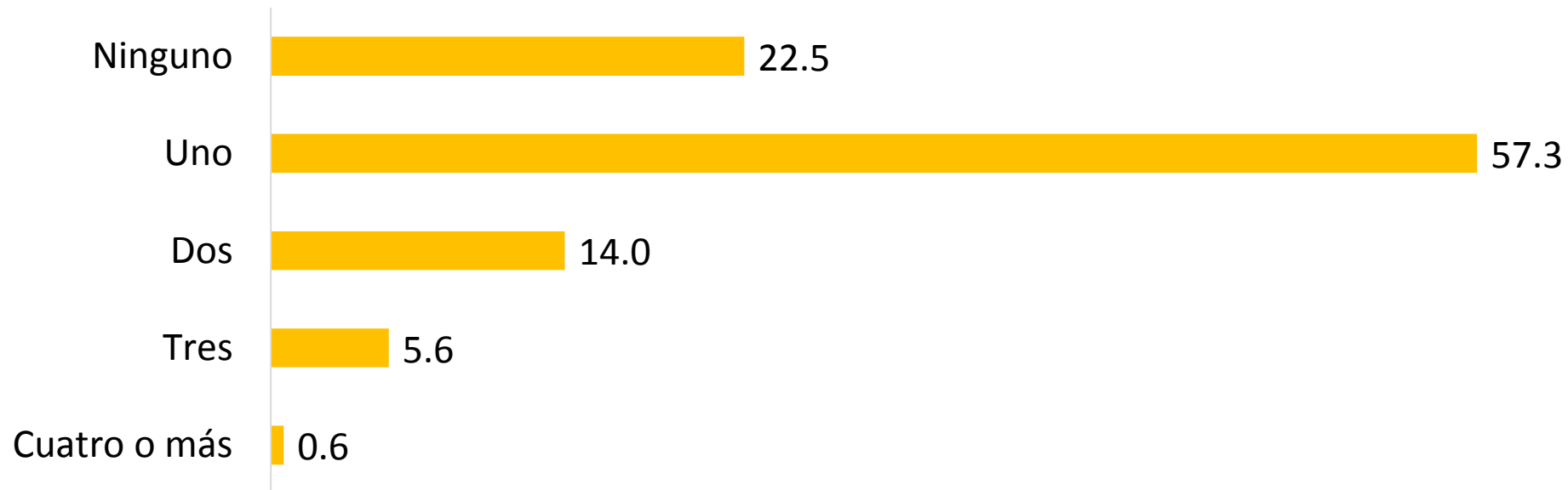
Algo de confianza:  
puntuación 3

Nada de  
confianza:  
puntuación 1 y 2

■ Total confianza ■ Algo de confianza ■ Nada de confianza ■ Ns/Nc



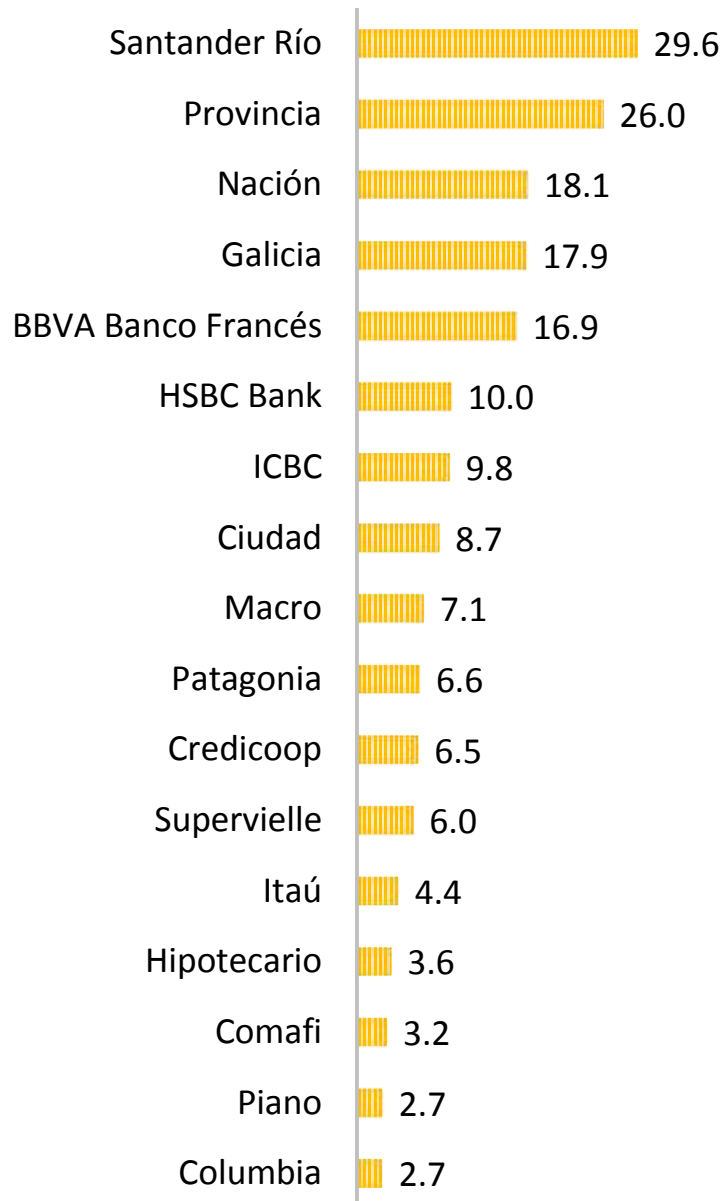
¿Con cuántos bancos opera?



	SEXO		EDAD			NSE		
	M	F	18 A 34 AÑOS	35 A 54 AÑOS	55 AÑOS O MÁS	ALTO	MEDIO	BAJO
Ninguno	66,3	33,7	53,9	32,6	13,5	2,1	6,1	91,8
Uno	41,3	58,7	36,8	30,8	32,5	10,5	25,2	64,3
Dos	38,7	61,3	34,5	34,4	31,1	17,4	40,0	42,6
Tres	48,6	51,4	47,6	29,2	23,2	39,4	38,6	21,9
Cuatro o más	52,3	47,7		76,7	23,3	72,9	27,1	

# ¿Con qué bancos opera?

(fueron tomados en cuenta bancos con menciones superiores a 1,5%)

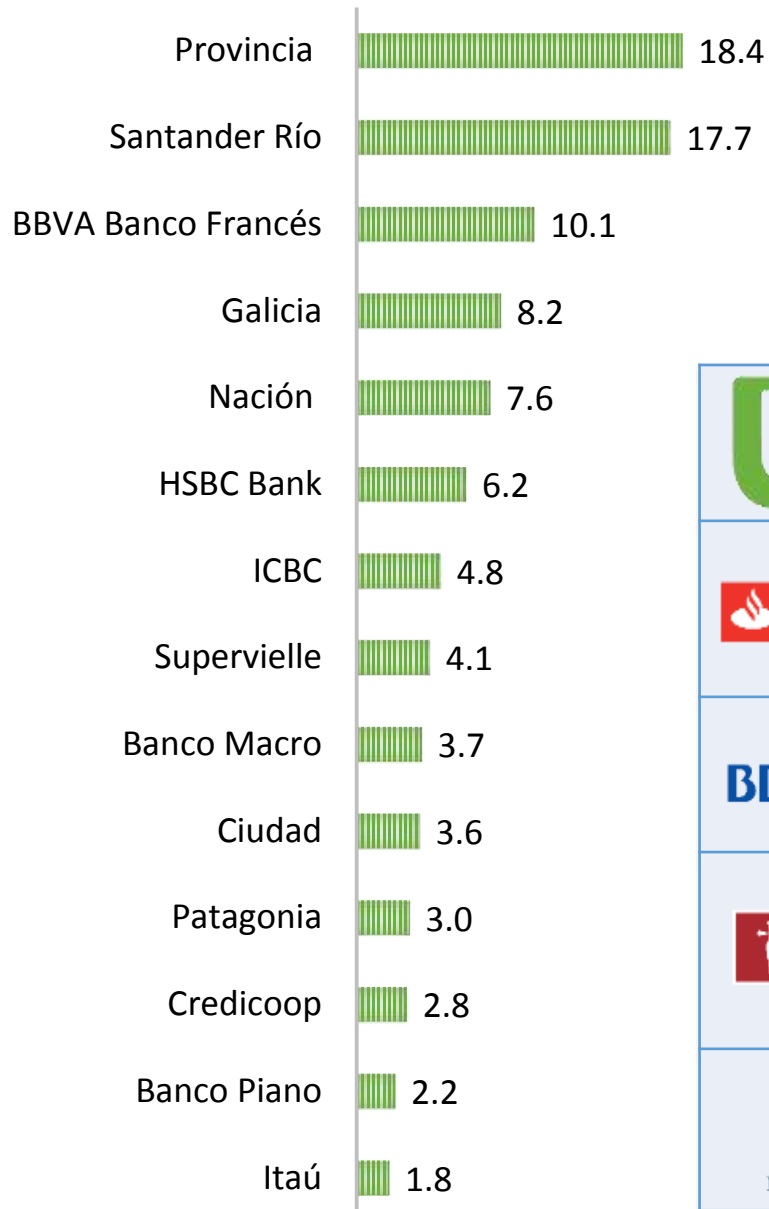


(\*) primeras cinco menciones

SEXO		EDAD			NSE		
M	F	18 A 34 AÑOS	35 A 54 AÑOS	55 AÑOS O MÁS	ALTO	MEDIO	BAJO
45,7	54,3	46,7	30,6	22,6	18,6	37,7	43,8
41,0	59,0	37,8	30,4	31,8	7,7	23,5	68,8
51,8	48,2	36,4	34,2	29,4	12,5	25,2	62,3
41,0	59,0	32,6	44,9	22,5	20,5	42,6	36,8
41,0	59,0	48,0	27,0	25,1	23,3	35,0	41,7

# ¿Cuál es su banco principal?

(fueron tomados en cuenta bancos con menciones superiores a 1,5%)



(\*) primeras cinco menciones

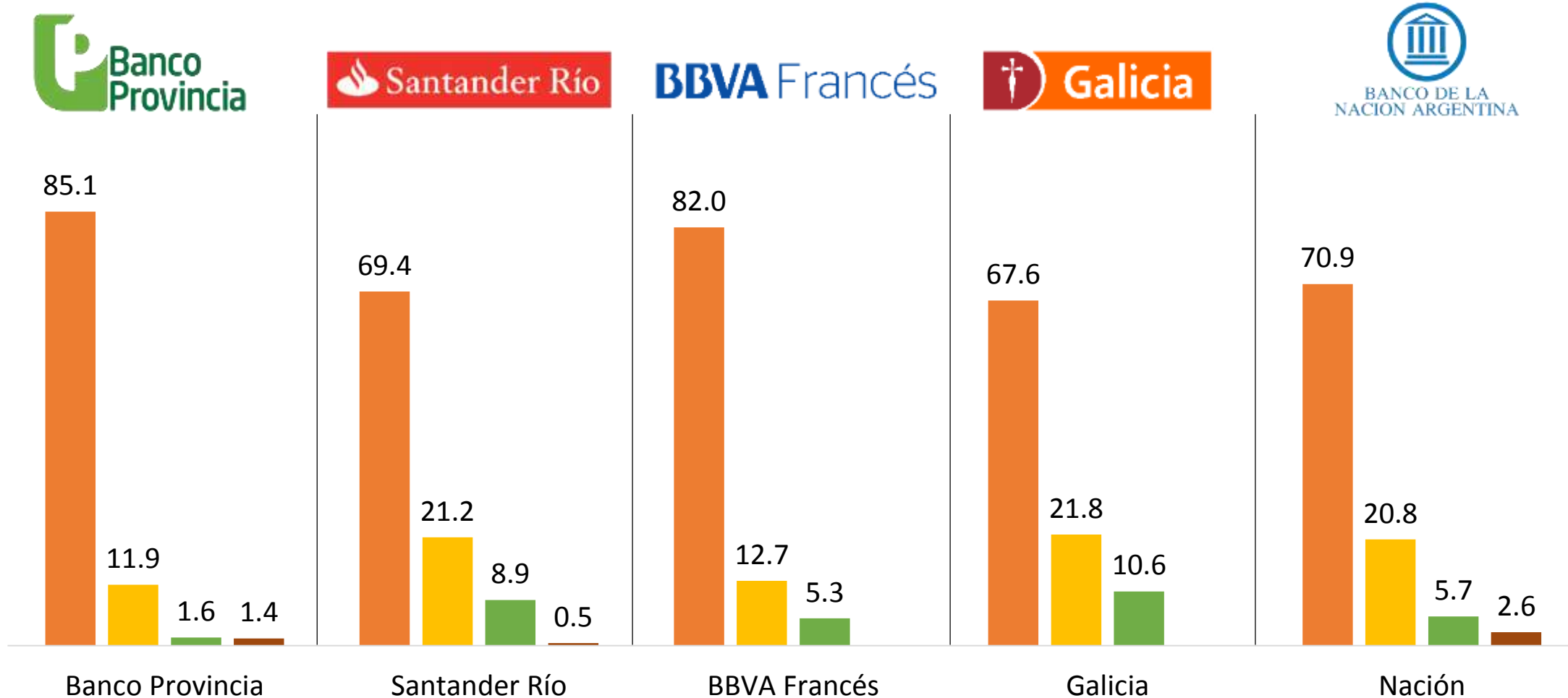
SEXO		EDAD			NSE		
M	F	18 A 34 AÑOS	35 A 54 AÑOS	55 AÑOS O MÁS	ALTO	MEDIO	BAJO
35,3	64,7	35,7	32,2	32,2	5,8	19,4	74,8
53,1	46,9	51,9	34,0	14,1	10,5	38,2	51,3
47,3	52,7	54,0	27,6	18,4	20,8	28,4	50,8
56,8	43,2	13,8	56,2	30,0	23,5	32,7	43,9
32,4	67,6	24,7	33,7	41,6	12,0	37,9	50,0



CRUCE

Teniendo en cuenta el principal banco, ¿con cuántos bancos más opera?

■ Uno 
 ■ Dos 
 ■ Tres 
 ■ Cuatro o más



(\*) primeras cinco menciones

En términos generales, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su banco principal?



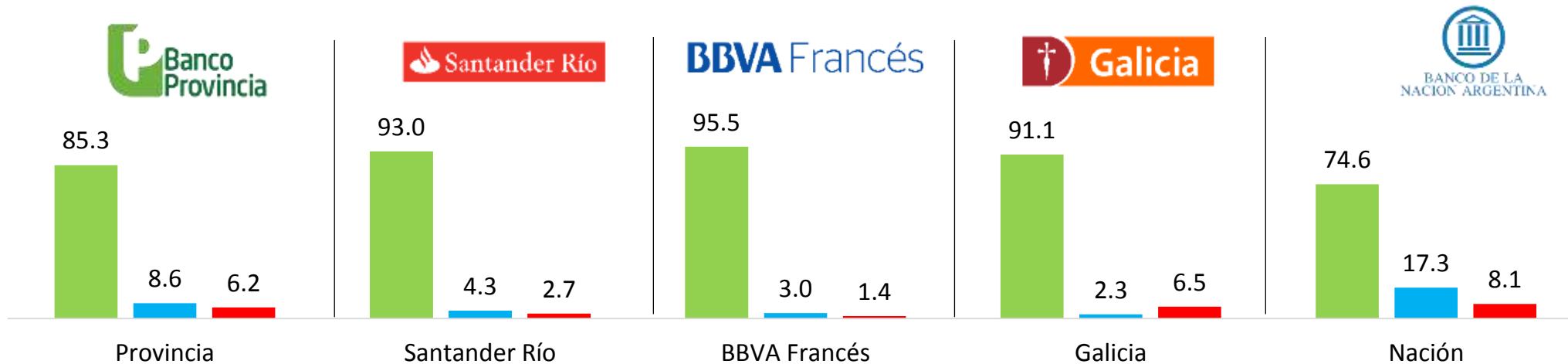
En términos generales, ¿cuál es su nivel de satisfacción respecto de la atención en sucursal de su principal banco?



Niveles de satisfacción en general y respecto de la atención en banco principal con el que opera

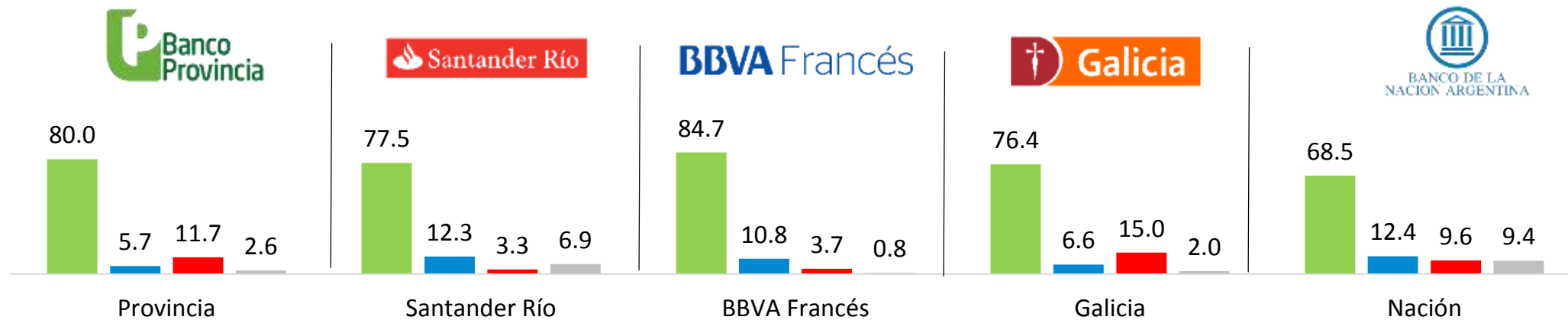
## NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GENERAL

■ Satisfecho ■ Algo satisfecho ■ Insatisfecho



## NIVEL DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN EN SUCURSAL

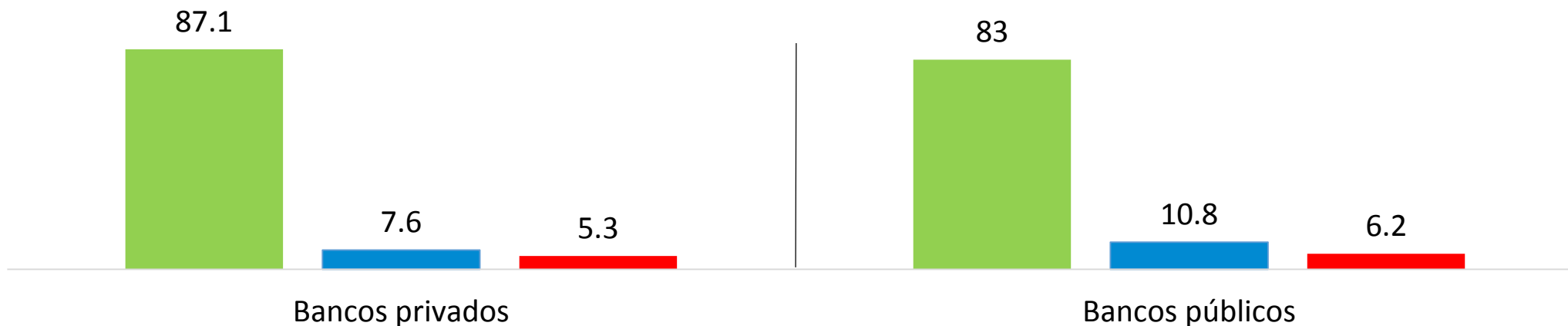
■ Satisfecho ■ Algo satisfecho ■ Insatisfecho ■ No va a la sucursal



(\*) primeras cinco menciones

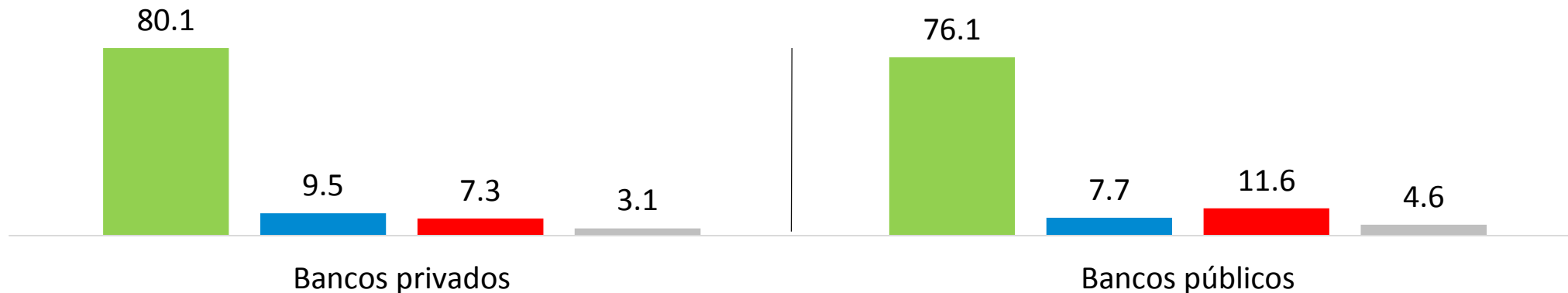
### NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL

■ Satisfecho ■ Algo satisfecho ■ Insatisfecho



### NIVEL DE SATISFACCION DE ATENCION EN SUCURSAL

■ Satisfecho ■ Algo satisfecho ■ Insatisfecho ■ No va a la sucursal



(\*) todos los bancos

Atributos positivos y negativos (pregunta de respuesta abierta. Ranking de primeras diez menciones)

ASPECTOS POSITIVOS	
Buena atención/Rapidez	50%
Variedad de productos/Promociones	7,0%
Eficiencia	6.7%
Confiabilidad	6.4%
Ubicación	5,0%
Rápida resolución de conflictos	4.4%
Cantidad de sucursales	3.6%
Comodidad edilicia	3.3%
Seguridad	3.2%
Comodidad para realizar operaciones	2.3%

ASPECTOS NEGATIVOS	
Atención lenta/Poco personal	45.1%
Mala atención	19.7%
Poca cantidad de cajeros/Sin dinero	8.4%
Burocracia	7.3%
Sucursales incómodas/en malas condiciones	5.1%
Poca cantidad de sucursales	3.8%
Resolución ineficiente de conflictos	3.1%
Intereses altos	2.9%
Pocas promociones y beneficios	2.1%
Falta de seguridad	1,0%

Atributos positivos y negativos (pregunta de respuesta abierta. Ranking de primeras diez menciones)

CRUCE ENTRE BANCOS PUBLICOS Y PRIVADOS

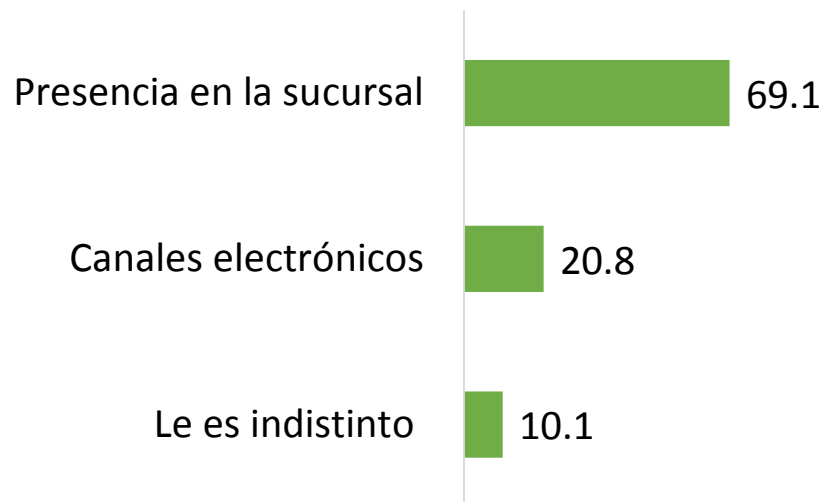
ASPECTOS POSITIVOS	
<u>Bancos privados</u>	<u>Bancos públicos</u>
Buena atención/Rapidez	Buena atención/Rapidez
Variedad de productos/Promociones	Confiabilidad
Nada	Nada
Eficiencia	Seriedad
Confiabilidad	Ubicación
Ubicación	Comodidad edilicia
Comodidad edilicia	Eficiencia
Todo	Es estatal
Bajo interés	Rápida resolución de conflictos
Seguridad	Cantidad de sucursales

ASPECTOS NEGATIVOS	
<u>Bancos privados</u>	<u>Bancos públicos</u>
Nada	Atención lenta/Poco personal
Atención lenta/Poco personal	Nada
Mala atención	Mala atención
Burocracia	Poca cantidad de cajeros/Sin dinero
Sucursales incómodas/en malas condiciones	Burocracia
Poca cantidad de cajeros/Sin dinero	Sucursales incómodas/en malas condiciones
Poca cantidad de sucursales	Poca cantidad de sucursales
Resolución ineficiente de conflictos	Falta de seguridad
Intereses altos	Intereses altos
Pocas promociones y beneficios	Resolución ineficiente de conflictos

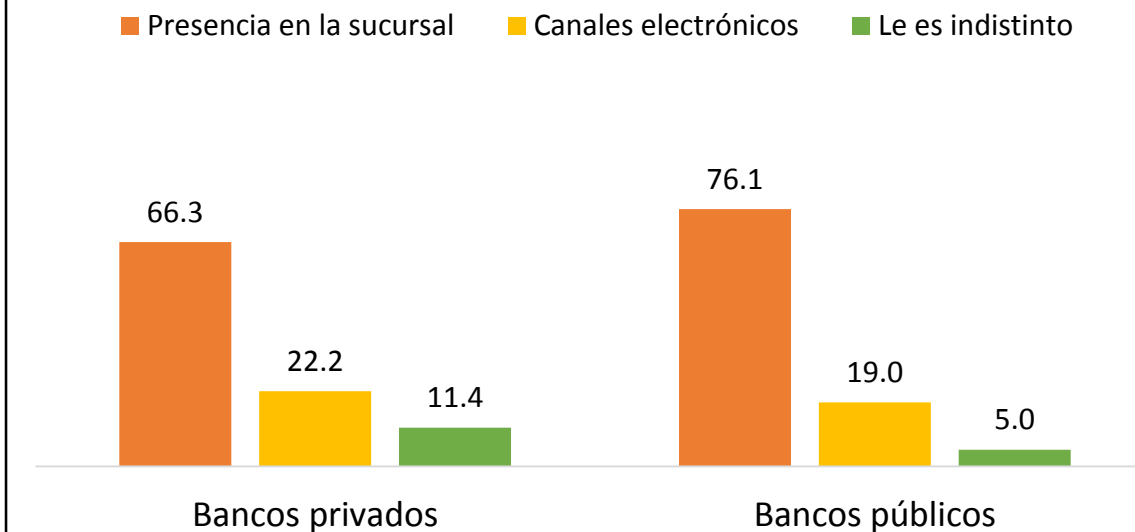
Para recibir asistencia personal, ¿prefiere canales electrónicos o el presencia en la sucursal?

+ CRUCE ENTRE BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

### GENERAL



### BANCOS PRIVADOS Y PÚBLICOS



### GENERAL

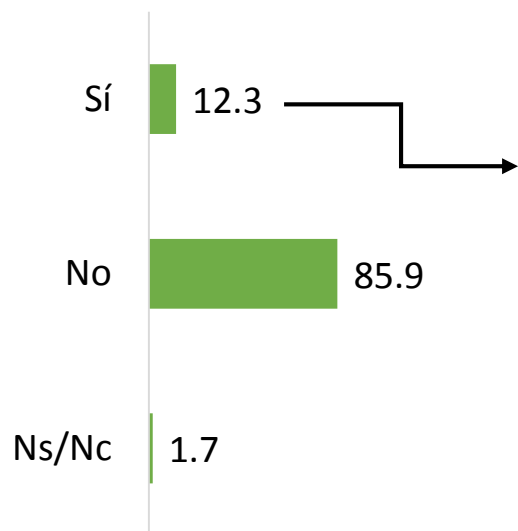
Sucursal
Canales electrónicos
Le es indistinto

SEXO		EDAD			NSE		
M	F	18 A 34 AÑOS	35 A 54 AÑOS	55 AÑOS O MÁS	ALTO	MEDIO	BAJO
37,0	63,0	35,3	29,9	34,9	9,4	25,3	62,3
46,6	53,4	40,9	39,5	19,6	26,2	46,9	26,9
61,2	38,8	38,9	28,2	32,8	24,0	15,4	60,6

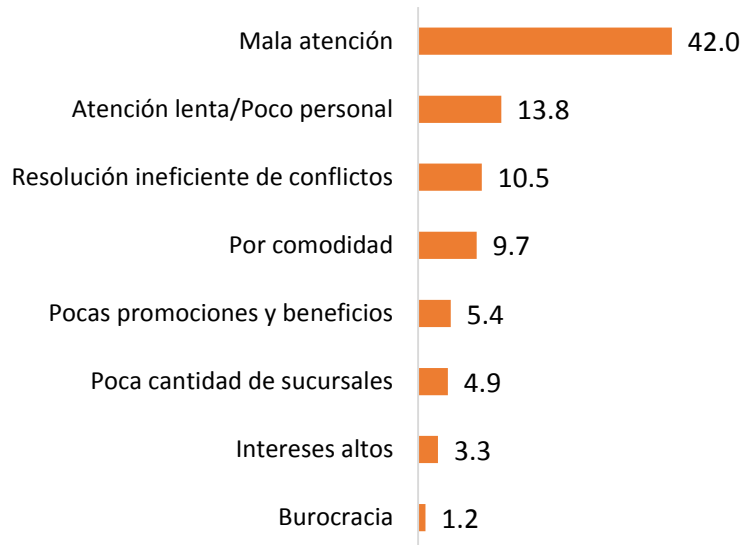
En el último año, ¿ha pensado en cambiarse a otro banco?

+ CRUCE ENTRE BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

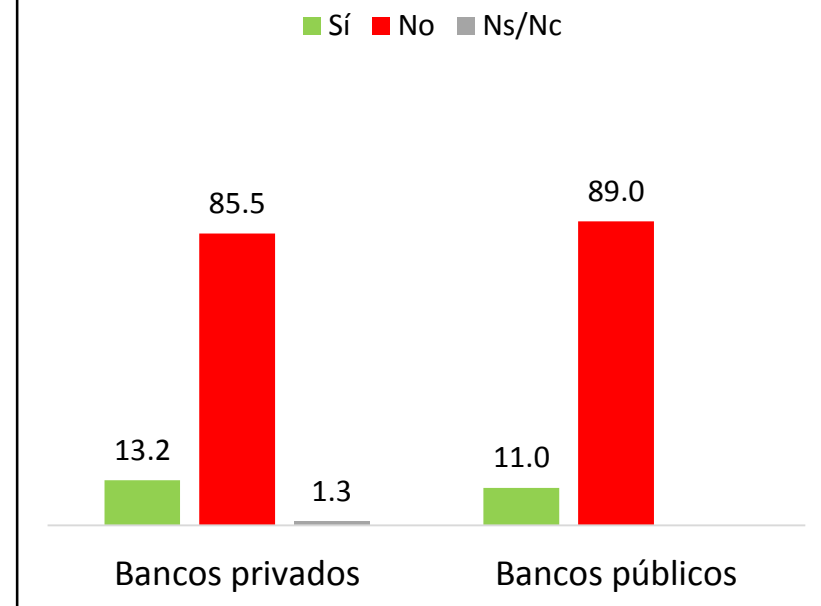
### GENERAL



¿Por qué motivo pensó en cambiarse de banco? (sin tener en cuenta "ns/nc" de 0,5% y "otro/s" de 8,7%)



### BANCOS PRIV. Y PUB.



### GENERAL

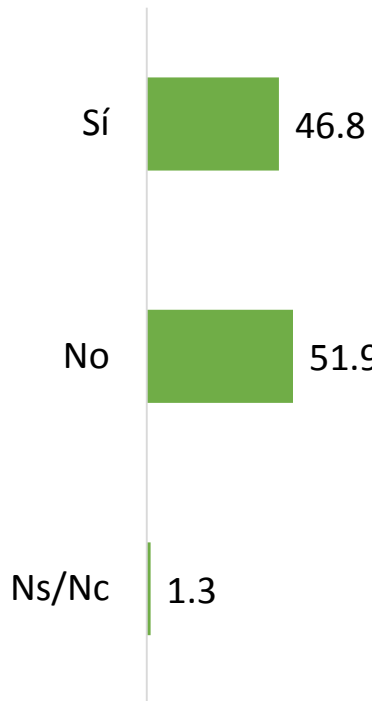
Sí
No

SEXO		EDAD			NSE		
M	F	18 A 34 AÑOS	35 A 54 AÑOS	55 AÑOS O MÁS	ALTO	MEDIO	BAJO
28,6	71,4	32,3	39,7	28,0	15,1	33,1	51,8
43,8	56,2	36,7	31,0	32,4	14,1	28,3	57,5

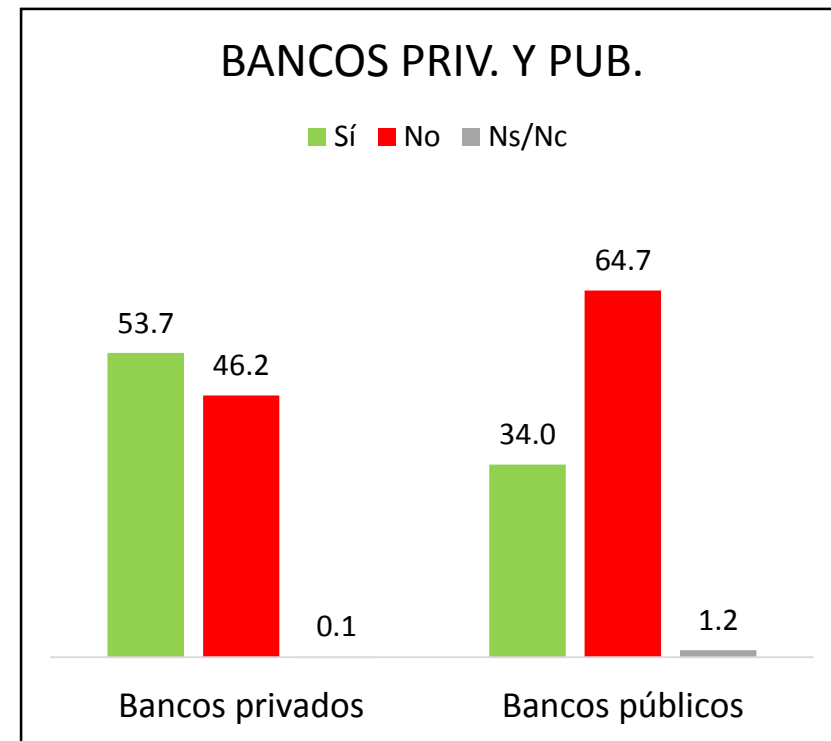
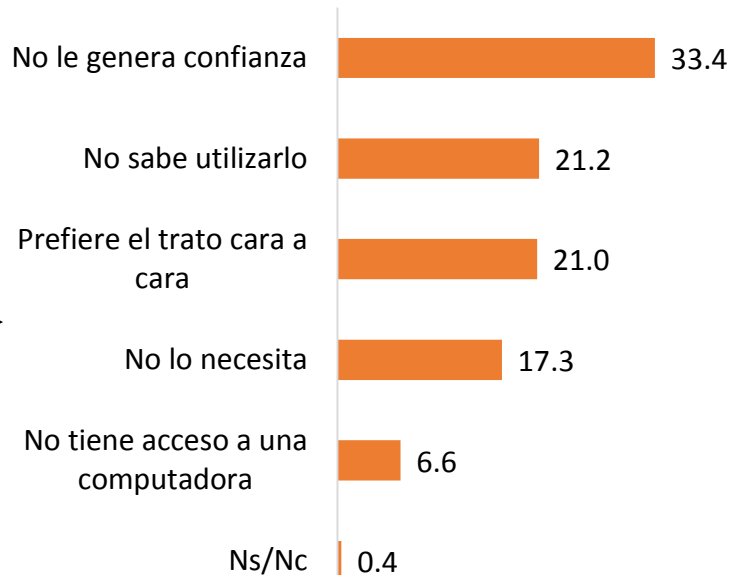


¿Opera de manera online con el banco?

+ CRUCE  
ENTRE BANCOS  
PÚBLICOS Y  
PRIVADOS



¿Por qué no?



GENERAL

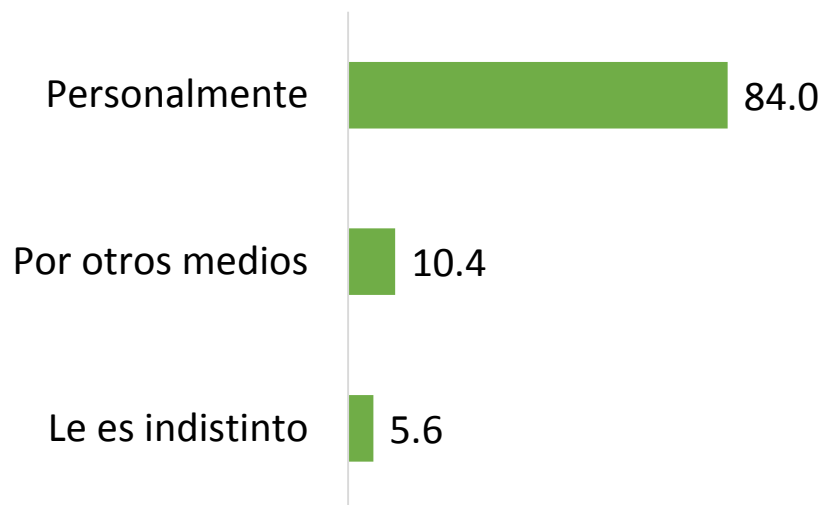
Sí
No

SEXO		EDAD			NSE		
M	F	18 A 34 AÑOS	35 A 54 AÑOS	55 AÑOS O MÁS	ALTO	MEDIO	BAJO
49,3	50,7	42,2	38,7	19,2	22,9	37,3	39,8
35,0	65,0	31,2	26,0	42,7	6,9	21,6	71,4

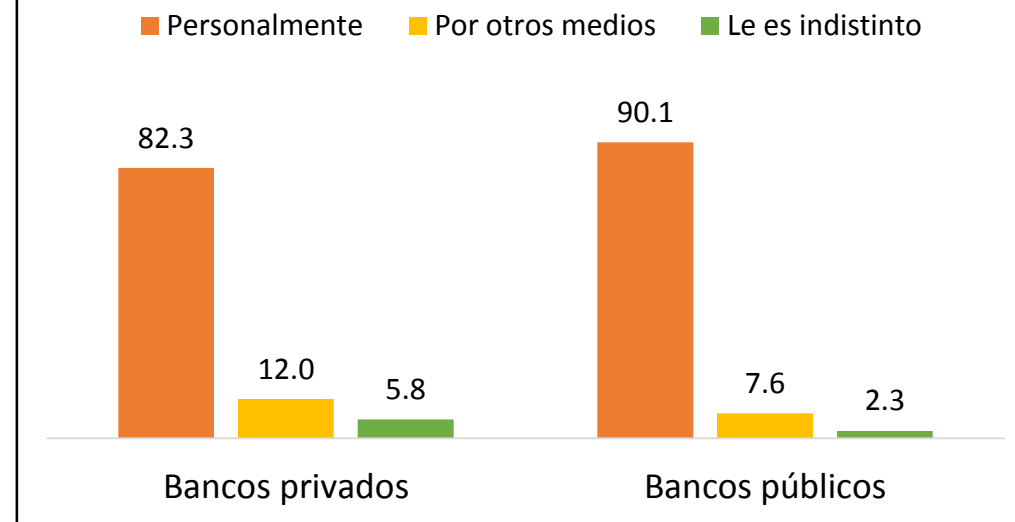
¿Prefiere resolver sus gestiones personalmente o por otros medios?

+ CRUCE ENTRE BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

### GENERAL



### BANCOS PRIV. Y PUB.



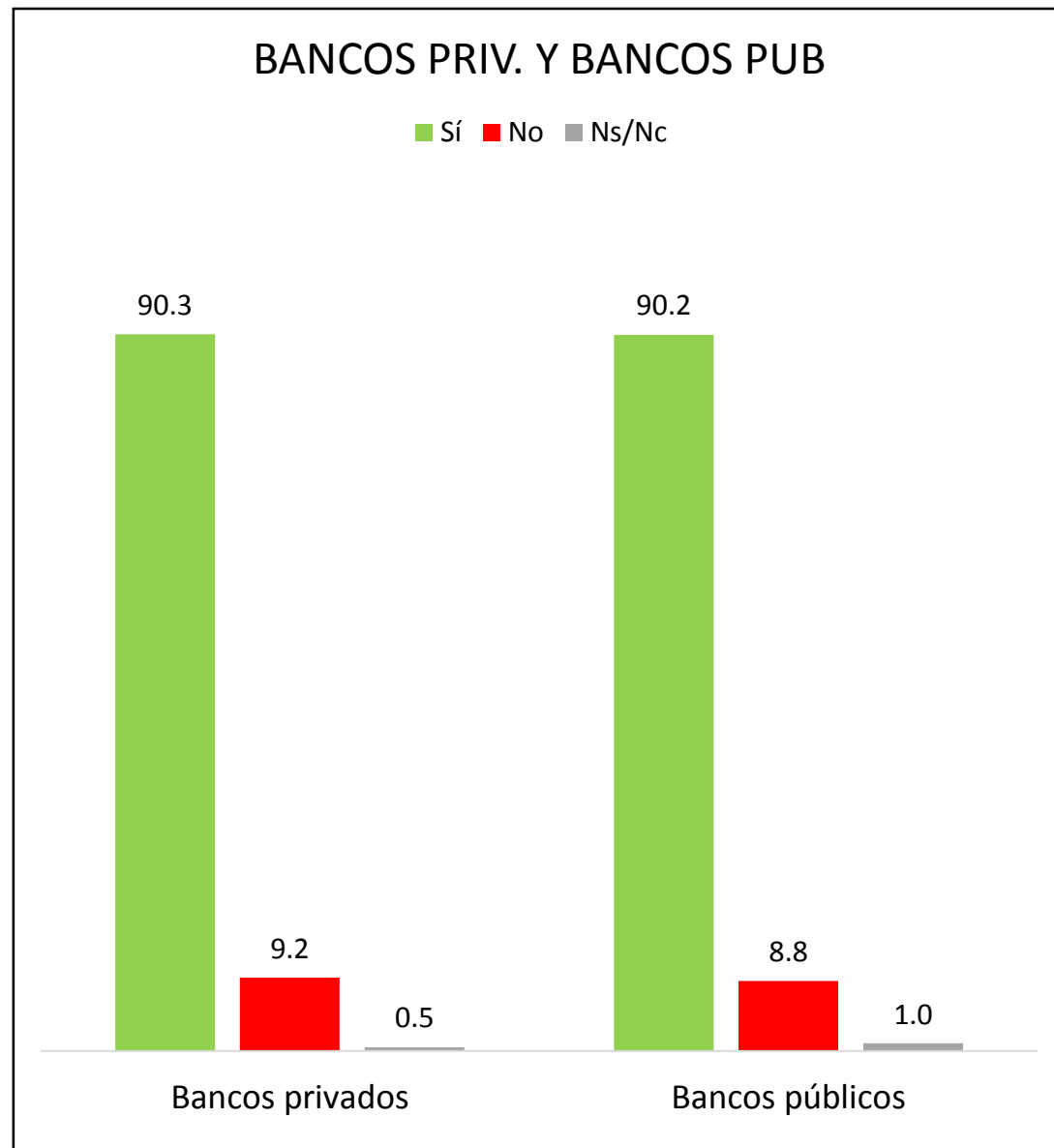
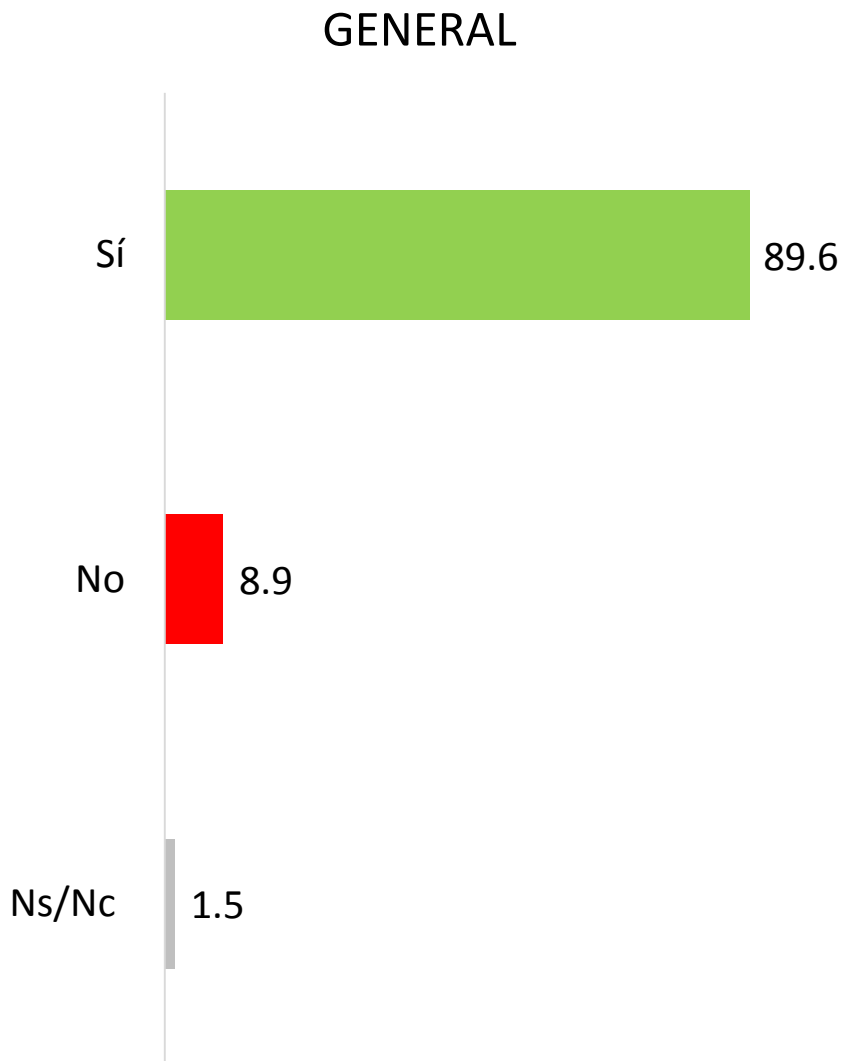
### GENERAL

Personalmente
Por otros medios
Le es indistinto

SEXO		EDAD			NSE		
M	F	18 A 34 AÑOS	35 A 54 AÑOS	55 AÑOS O MÁS	ALTO	MEDIO	BAJO
42,0	58,0	38,1	29,9	32,0	10,3	26,7	63,0
37,2	62,8	32,7	47,1	20,2	47,2	42,4	10,4
41,1	58,9	25,6	29,9	44,5	13,9	35,5	50,6

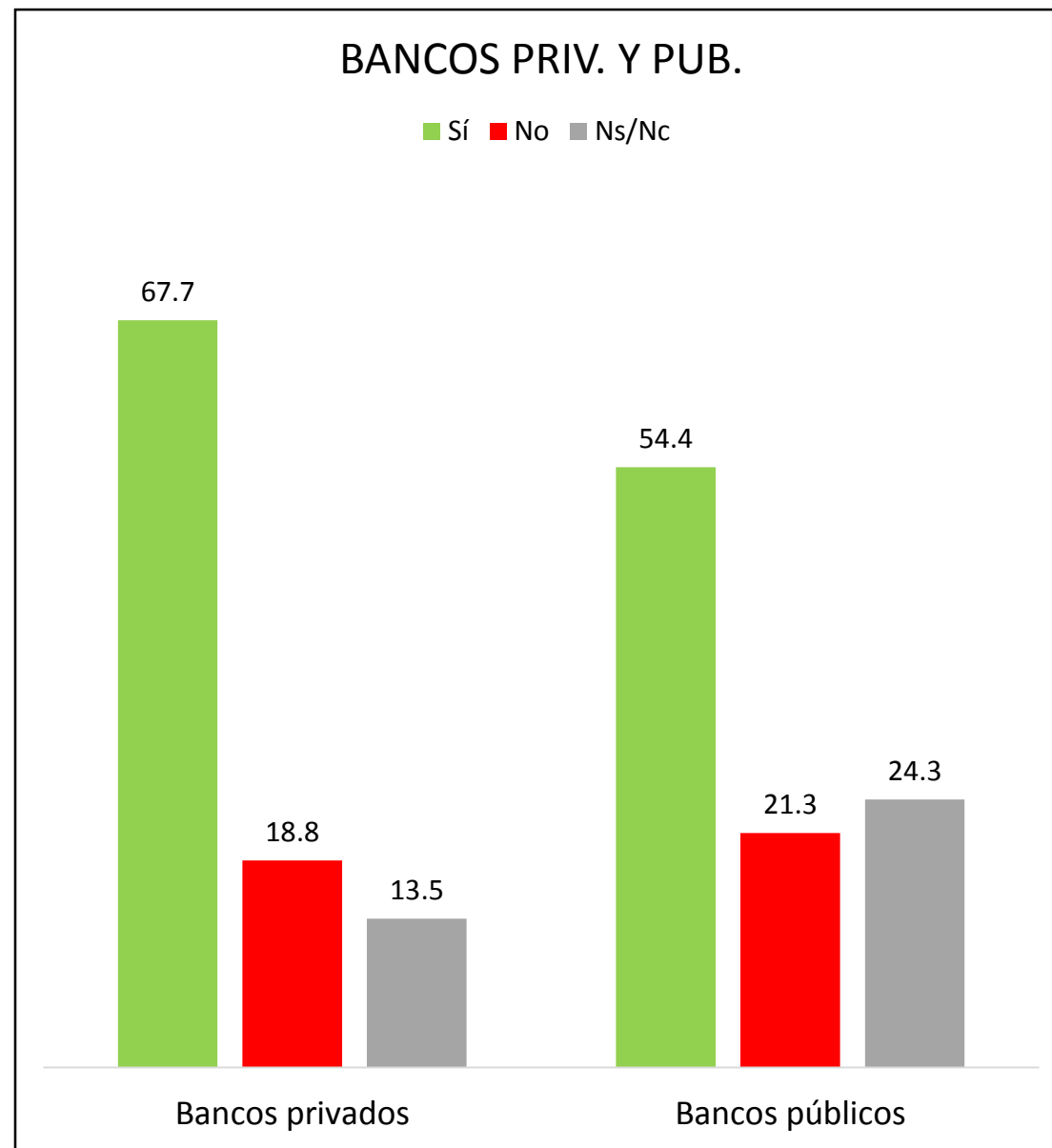
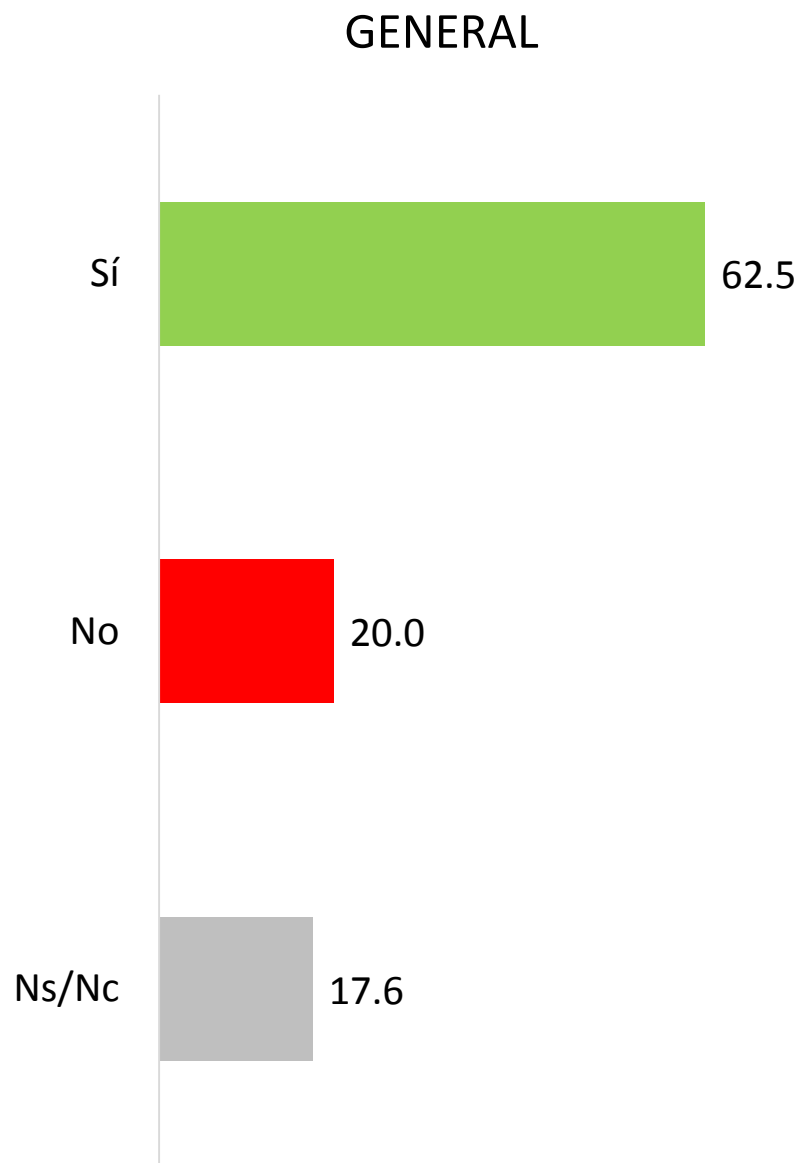
¿Está satisfecho con la cercanía de sucursales o la cantidad de sucursales que tiene?

+ CRUCE ENTRE BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS



¿Piensa que la cantidad de servicios financieros (préstamos) que el banco le ofrece están dentro de sus necesidades?

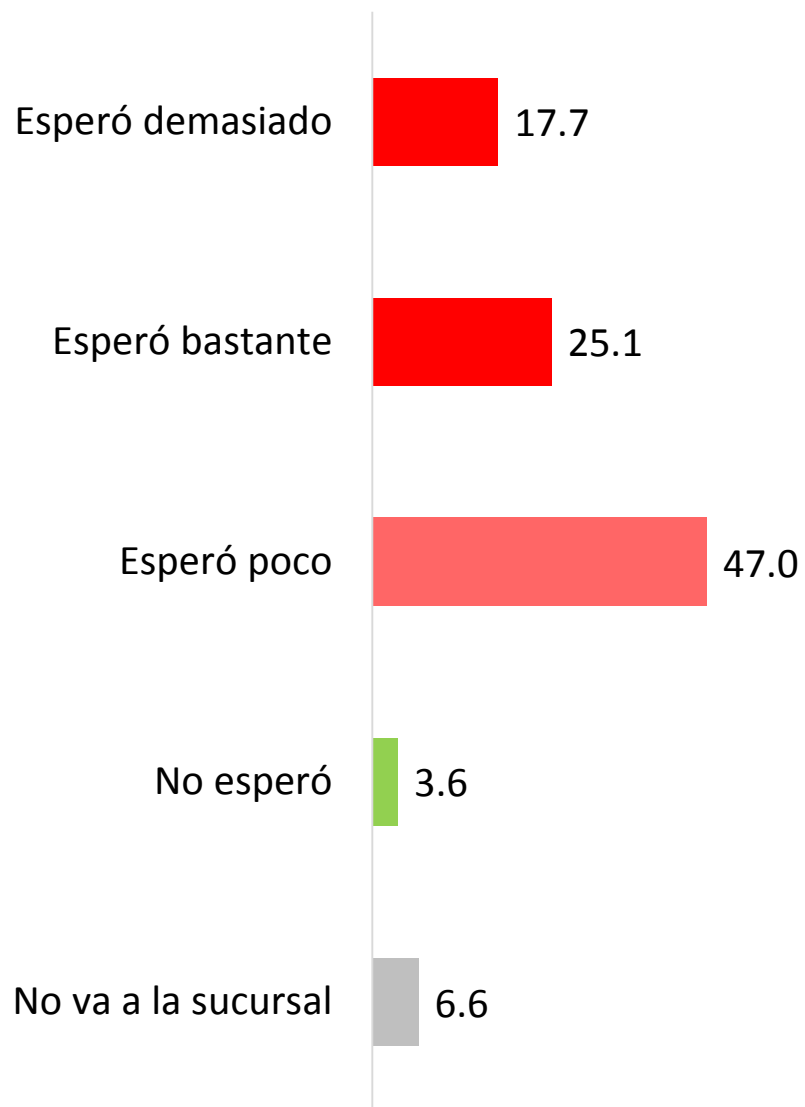
+ CRUCE ENTRE BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS



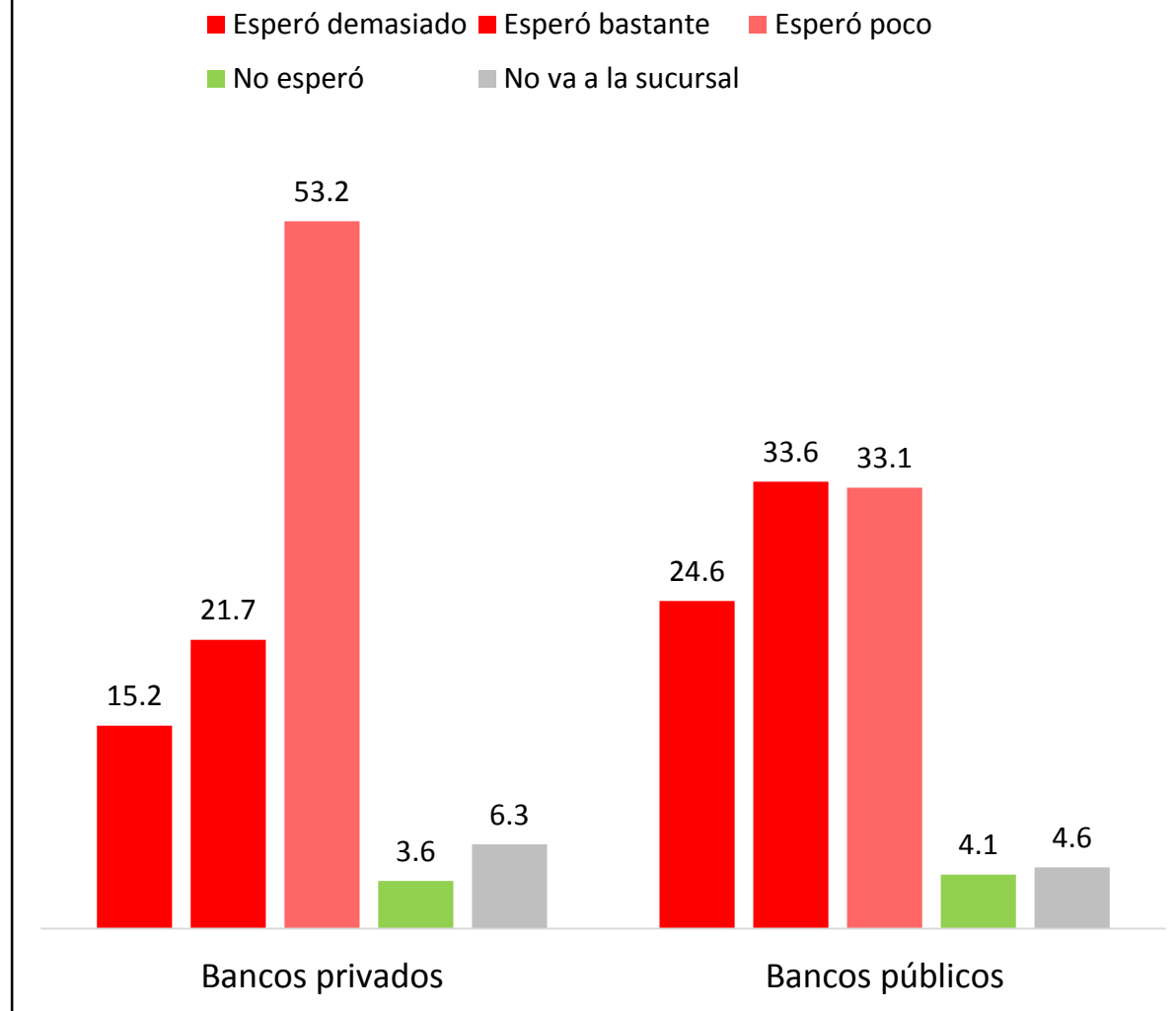
Respecto de los tiempos de atención en la sucursal, en su experiencia personal, normalmente...

+ CRUCE ENTRE BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

### GENERAL



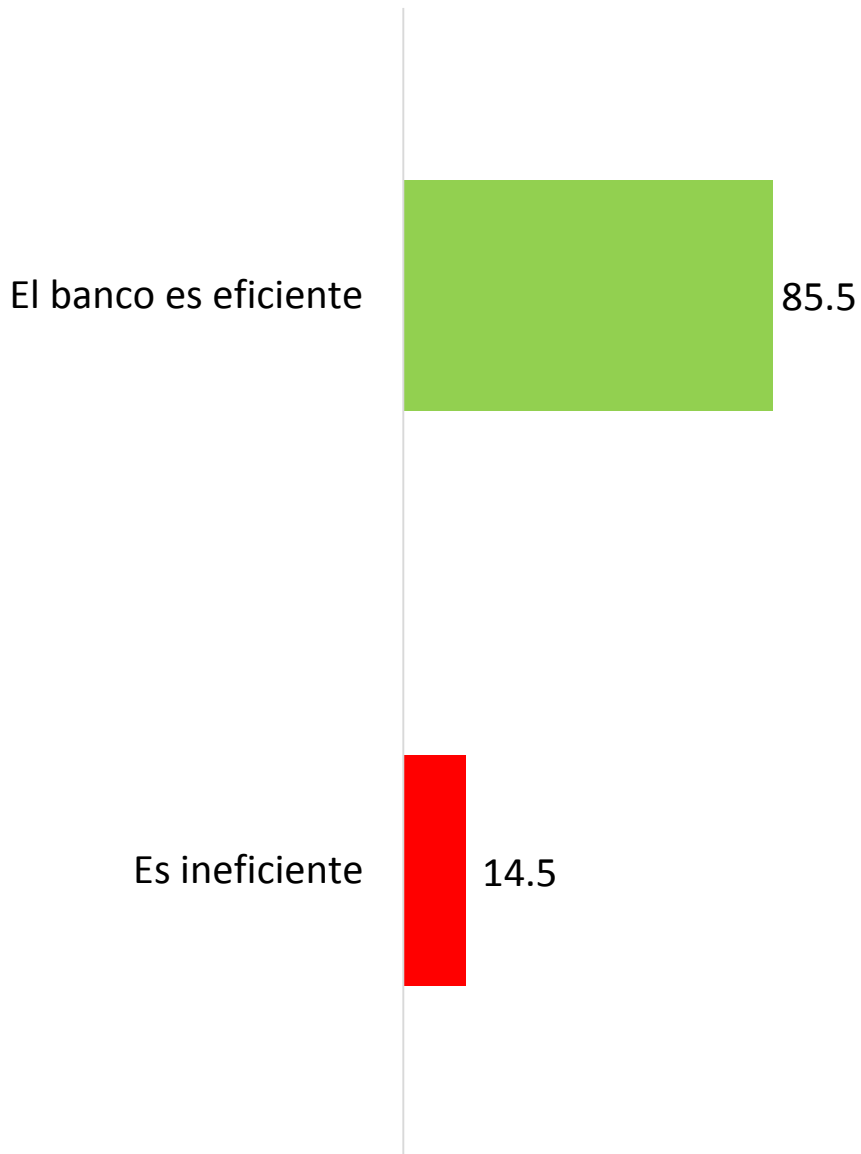
### BANCOS PRIV. Y PUB



Respecto a la resolución de problemas, Ud. considera que...

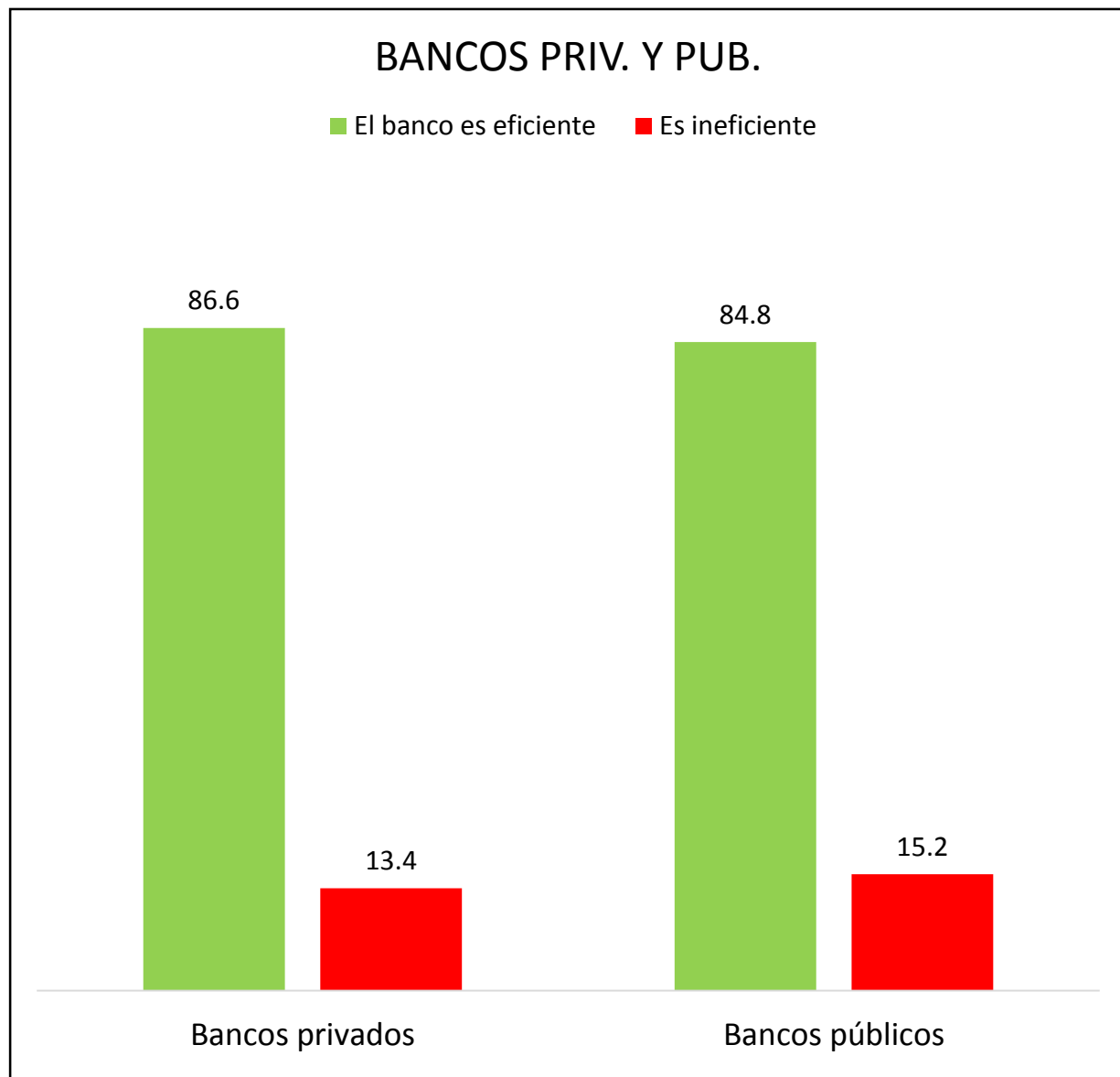
+ CRUCE ENTRE BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

### GENERAL



### BANCOS PRIV. Y PUB.

■ El banco es eficiente ■ Es ineficiente



**Tipo de investigación:** Cuantitativa

**Tipo de estudio:** Encuesta telefónica

**Instrumento de recolección de información:** Cuestionario cerrado

**Sistema:** Los datos ingresan directamente al paquete estadístico SPSS.

**Población:** Mujeres y hombres entre 16 y 70 años habitantes de la CABA y de la provincia de Buenos Aires

**Error muestral:** (+/-) 3,9%

**Tamaño de la muestra:** 800 casos efectivos

**Fecha de realización:** 12-08-2017 al 23-08-2017

# Centro de Análisis e Investigación

Sergio Doval

[Sergio.doval@uai.edu.ar](mailto:Sergio.doval@uai.edu.ar)

1568967511

Director de Opinión Pública de la **UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA**

Mariano Ambrosini

Socio de **Axonier Consultores**

Estefanía Delfino

Opinión Pública **UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA**