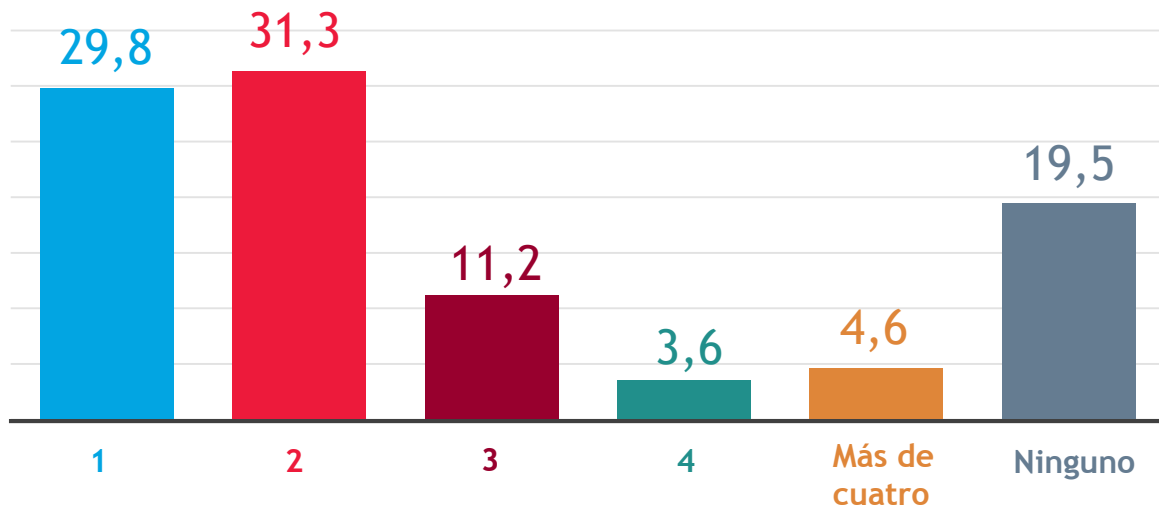


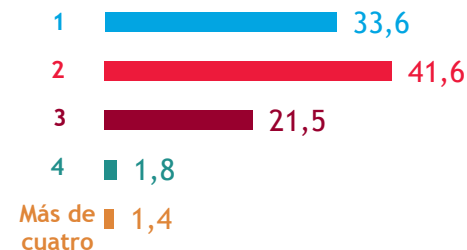
EL CONSUMIDOR DIGITAL

Bancos: Mitos y verdades sobre la demanda de la ciudadanía en torno a la digitalización de las operaciones

¿CON CUÁNTOS BANCOS OPERA?

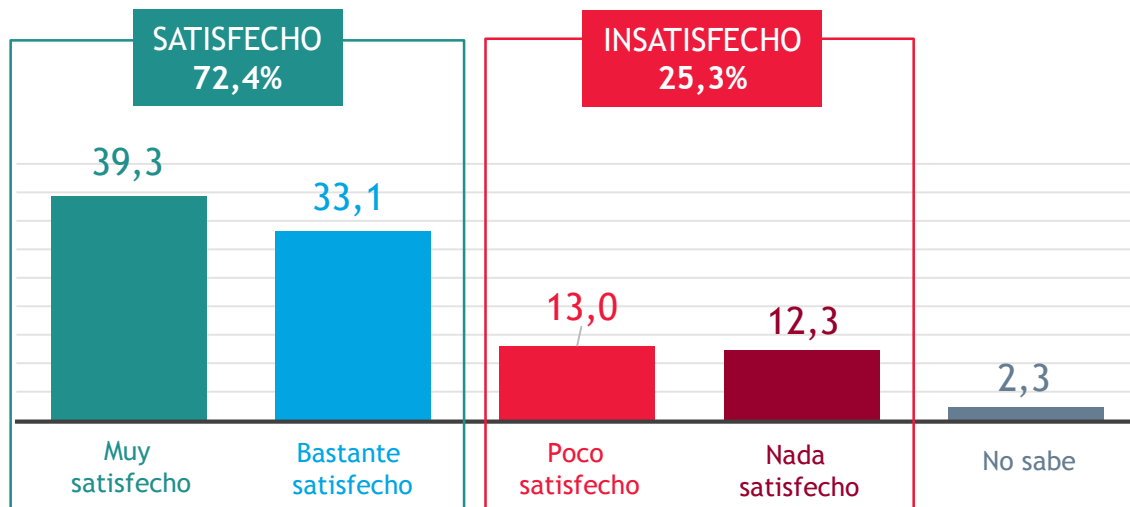


¿Con cuántos bancos operan quienes utilizan canales electrónicos para la atención?



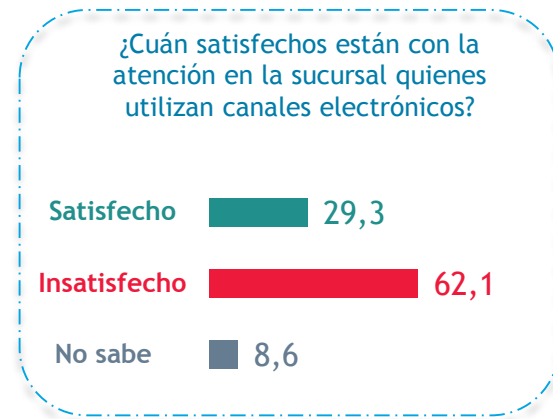
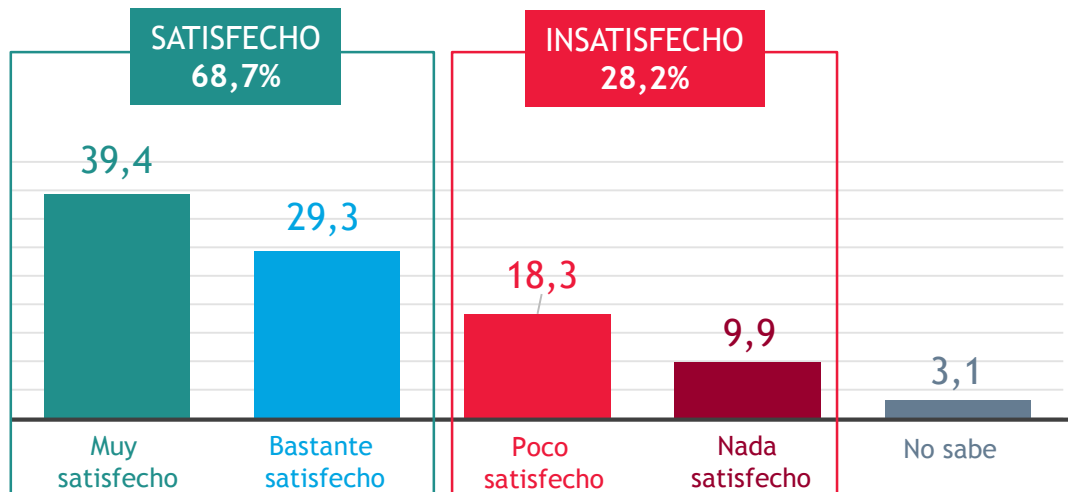
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
1	28,9	30,6	23,0	31,0	38,1	20,1	31,8	30,9
2	32,4	30,3	31,6	33,9	28,0	39,8	46,8	23,9
3	11,6	10,8	9,4	11,9	12,8	25,3	15,0	6,9
4	3,7	3,6	4,1	3,6	2,9	3,0	3,4	3,9
Más de 4	4,5	4,6	8,4	2,4	1,7	8,3	1,2	5,1
Ninguno	18,9	20,1	23,4	17,2	16,6	3,5	1,9	29,2

EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON SU BANCO?



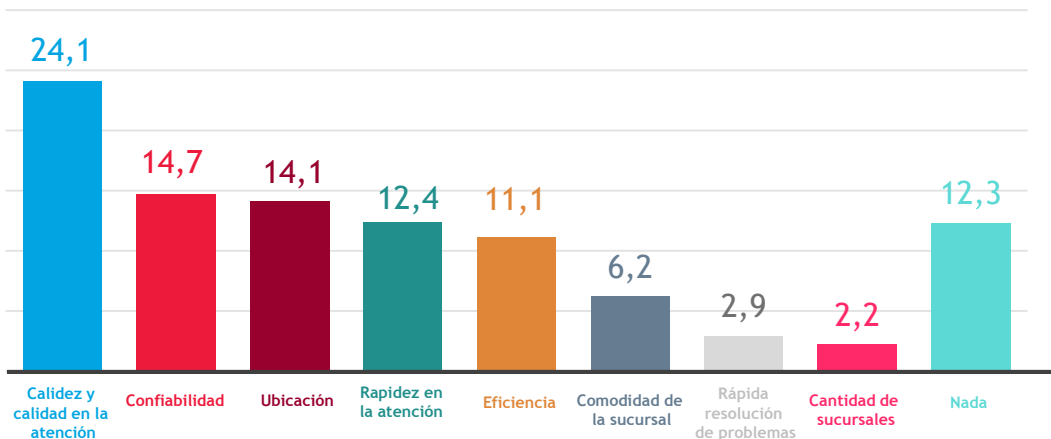
	Sexo			Edad			NSE		
	M	F		16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Satisfecho	72,4	66,5	77,6	70,8	70,3	76,8	68,2	75,7	71,5
Insatisfecho	25,3	31,0	20,2	27,9	25,4	21,8	30,8	23,5	24,8
No sabe	2,3	2,5	2,2	1,3	4,3	1,4		0,8	3,7

¿Y CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO DE LA ATENCIÓN EN LA SUCURSAL DE SU BANCO PRINCIPAL?



	Sexo		Edad			NSE			
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B	
Satisfecho	68,7	64,7	72,4	76,0	60,8	68,2	59,7	74,4	68,2
Insatisfecho	28,2	31,2	25,5	20,1	37,0	28,9	37,4	24,0	27,9
No sabe	3,1	4,2	2,1	3,9	2,2	2,9	2,9	1,6	3,9

DEL SIGUIENTE LISTADO DE CARACTERÍSTICAS POSITIVAS, ¿CON CUÁL ASOCIARÍA A SU BANCO?

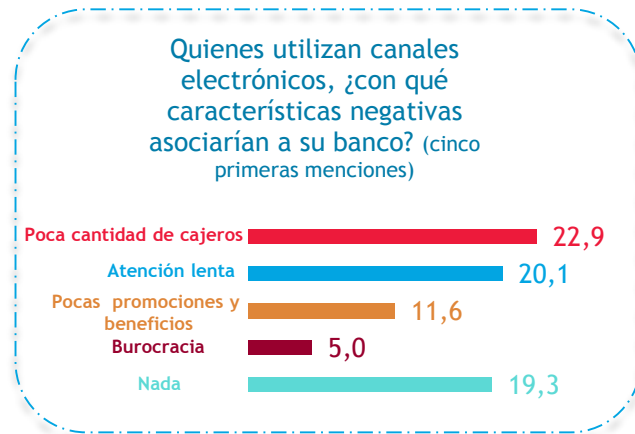
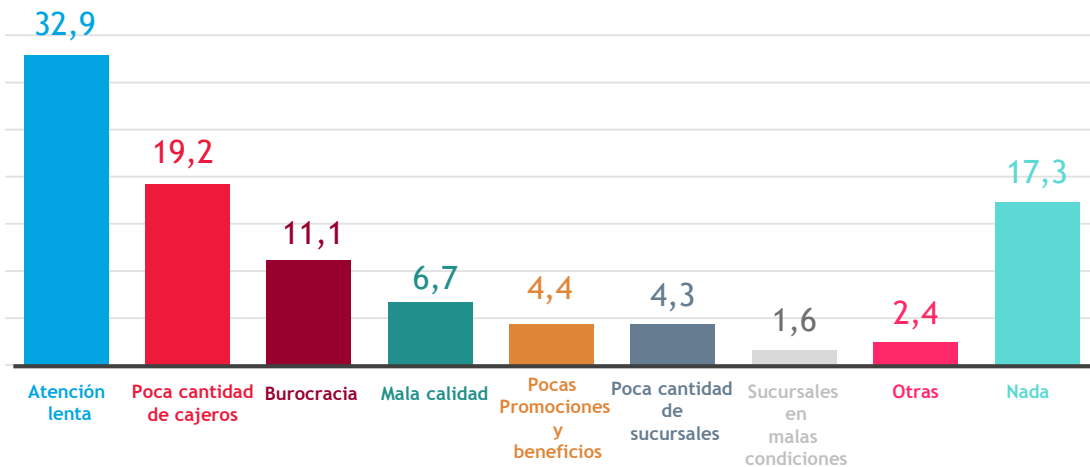


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿con qué características positivas asociarían a su banco? (cinco primeras menciones)

Calidez y calidad en la atención	26,1
Confiabilidad	21,9
Eficiencia	15,4
Ubicación	7,8
Nada	13,4

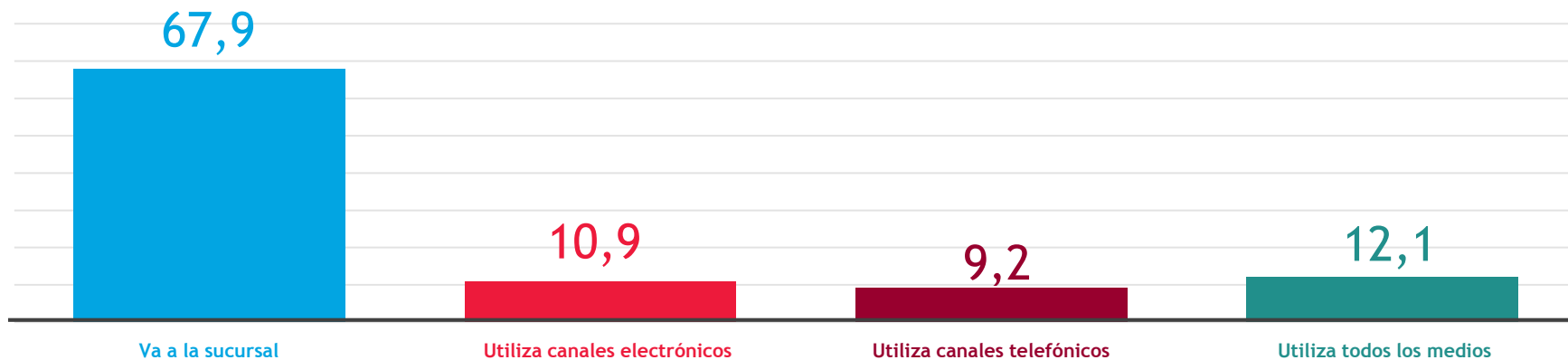
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Calidez y calidad en atención	22,6	25,4	24,1	24,0	24,1	20,5	32,7	20,5
Confiabilidad	14,5	14,9	10,5	19,0	15,6	14,7	16,6	13,8
Ubicación	14,9	13,4	16,8	12,8	12,1	23,9	12,2	12,5
Rapidez en atención	10,5	14,1	18,0	4,3	14,4	7,7	3,1	18,5
Eficiencia	12,9	9,5	9,6	11,7	12,3	7,7	7,9	13,6

Y DEL SIGUIENTE LISTADO DE CARACTERÍSTICAS NEGATIVAS, ¿CON CUÁL ASOCIARÍA A SU BANCO?



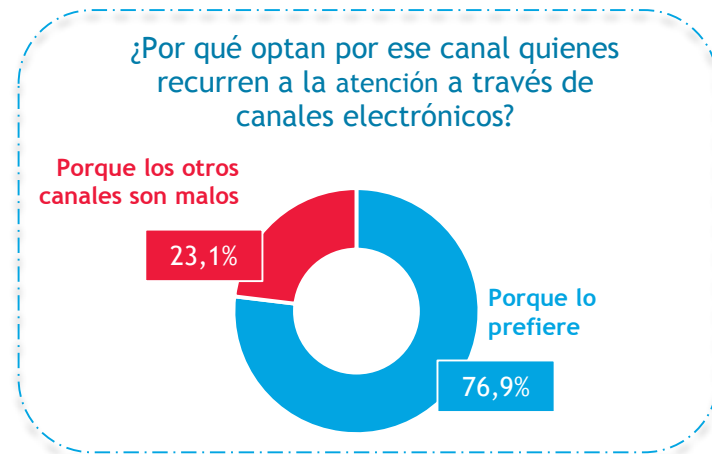
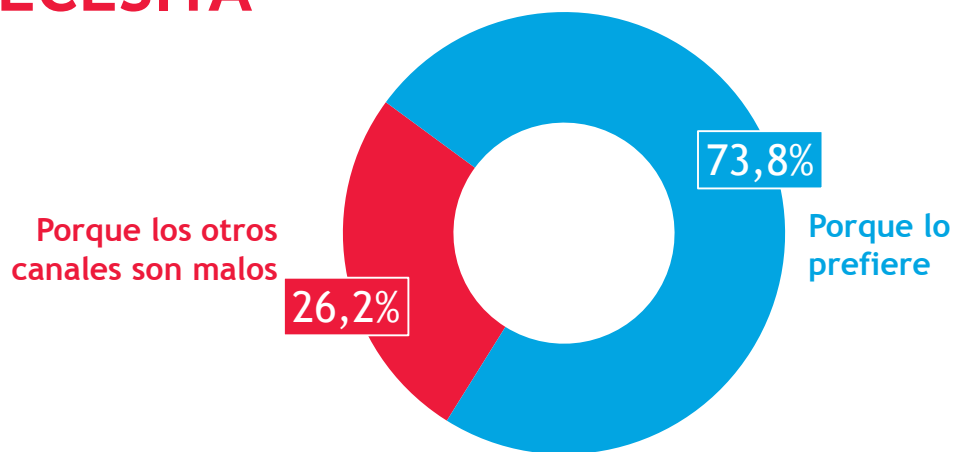
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Atención lenta	31,0	34,6	40,5	31,1	24,9	26,3	34,2	34,0
Poca cantidad de cajeros	17,3	20,9	13,1	22,2	23,8	17,4	13,3	22,7
Burocracia	11,2	11,1	13,5	9,2	10,3	14,0	13,8	9,0
Mala calidad	7,7	5,8	4,5	8,1	8,1	8,6	5,9	6,6
Pocas promociones	5,3	3,6	7,5	2,5	2,6	13,1	4,5	2,0

CUANDO USTED NECESITA ASISTENCIA PERSONAL DE SU BANCO, POR LO GENERAL ¿QUÉ CANAL UTILIZA?



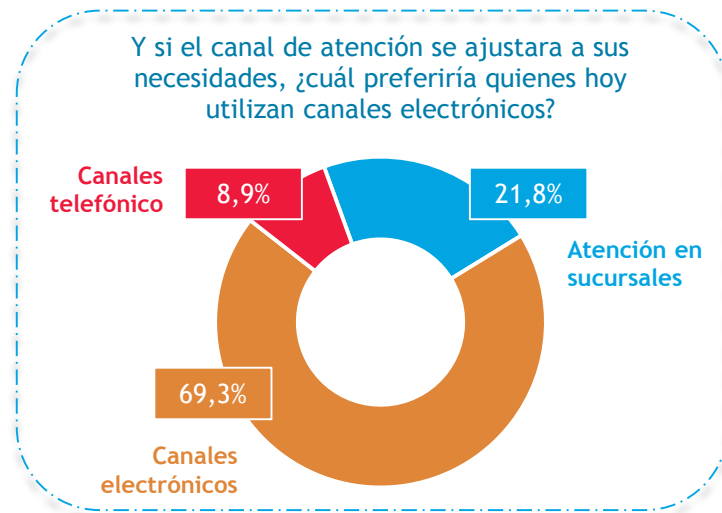
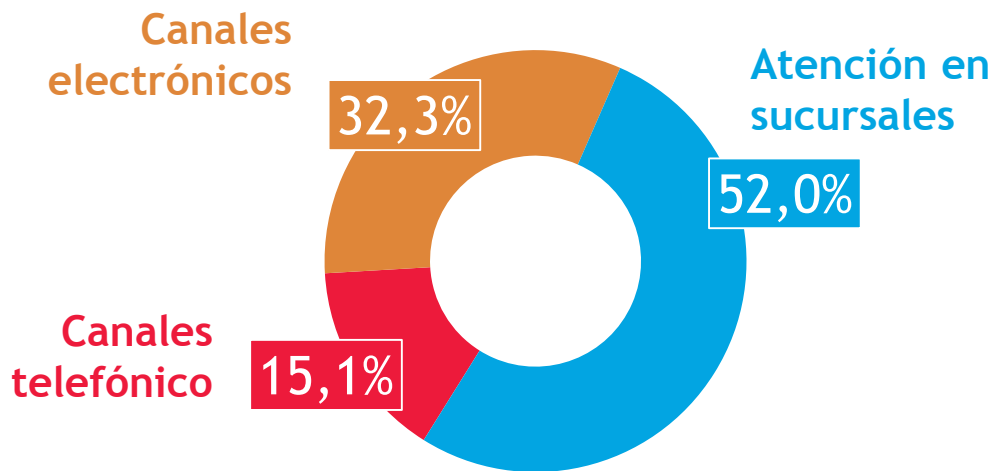
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Va a la sucursal	66,3	69,2	67,7	64,5	71,9	42,5	67,8	74,7
Utiliza canales electrónicos	12,3	9,6	6,7	13,3	13,7	22,7	12,9	6,7
Utiliza canales telefónicos	9,5	8,9	12,9	9,2	4,3	20,0	7,1	7,4
Utiliza todos los medios	11,8	12,3	12,7	13,1	10,1	14,8	12,2	11,2

USTED DIRÍA QUE UTILIZA ESE CANAL PORQUE ES LO QUE PREFIERE Y LE ES MÁS CÓMODO O PORQUE LOS OTROS CANALES NO SIRVEN PARA EL FIN QUE USTED NECESITA



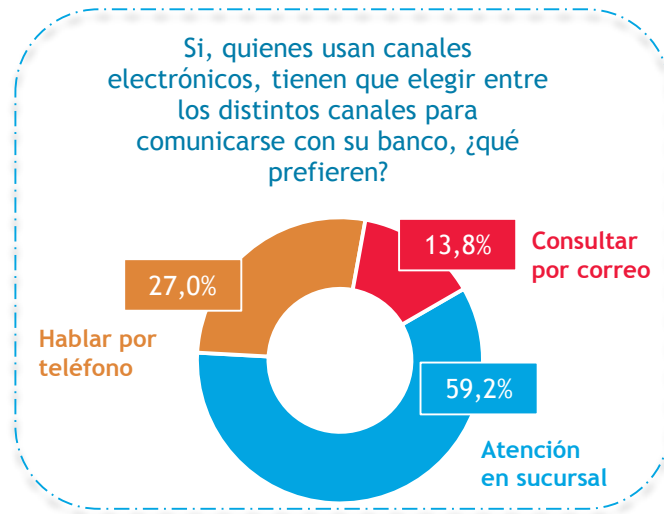
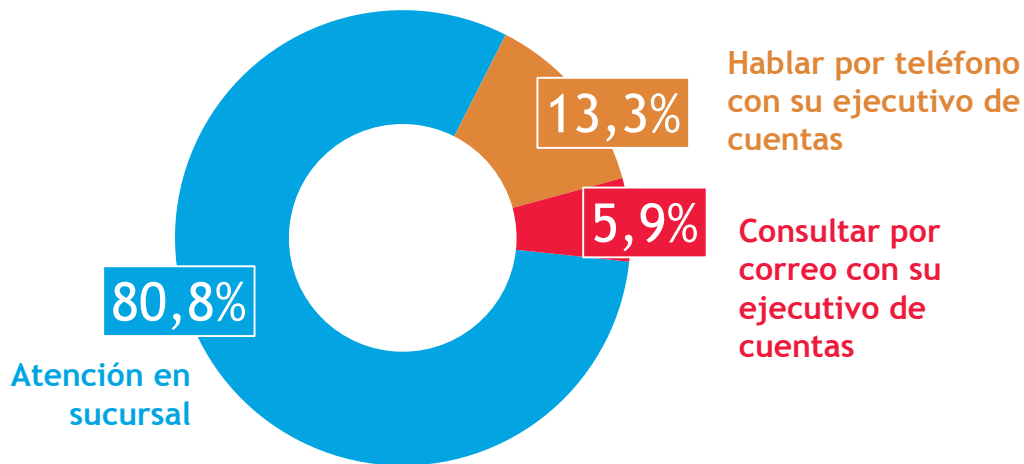
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Lo prefiere	72,5	74,9	73,2	69,9	78,9	59,5	72,7	78,2
Los otros canales son malos	27,5	25,1	26,8	30,1	21,1	40,5	27,3	21,8

Y SI EL CANAL DE ATENCIÓN SE AJUSTARA A SUS NECESIDADES, ¿CUÁL PREFERIRÍA?



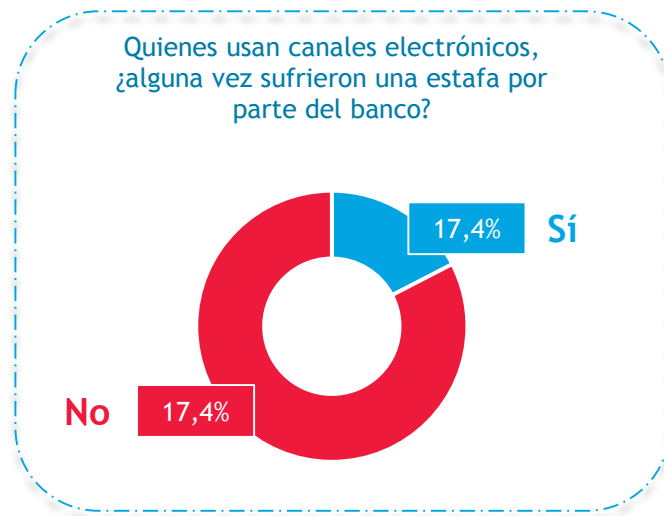
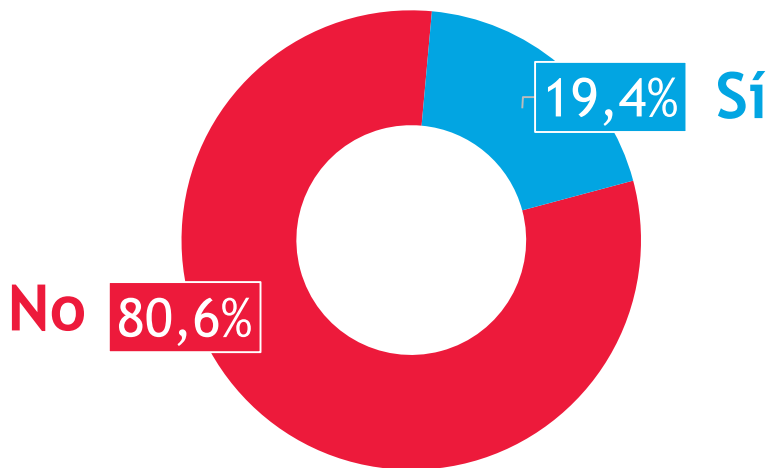
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Atención en sucursal	56,9	48,6	48,3	47,6	63,9	37,1	43,4	61,4
Canales electrónicos	30,2	34,3	39,2	34,8	20,4	48,3	45,3	21,4
Canales telefónicos	12,9	17,1	12,6	17,6	15,7	14,6	11,3	17,3

SI TIENE QUE ELEGIR ENTRE LOS DISTINTOS CANALES PARA COMUNICARSE CON SU BANCO PARA ASESORARSE POR UN CRÉDITO, INVERSIONES O POR COMPRESIÓN DE MOVIMIENTOS DE SUS CUENTAS, ¿UD. QUÉ PREFIERE?



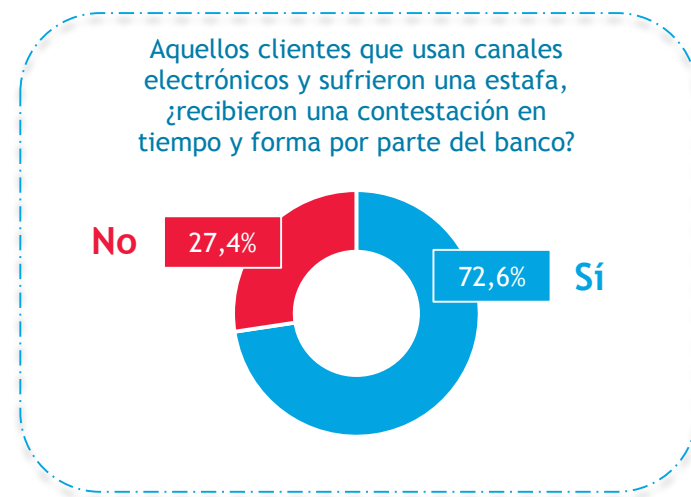
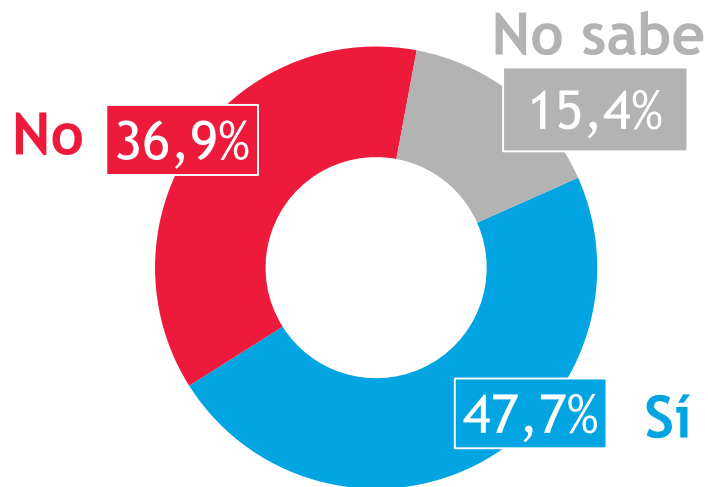
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Ir a la sucursal	81,4	80,3	88,8	71,7	80,7	78,2	81,3	81,2
Hablar por teléfono	12,9	13,6	6,2	20,4	14,5	18,0	13,8	11,7
Consultar por correo	5,7	6,1	5,1	7,9	4,8	3,8	4,8	7,1

¿USTED ALGUNA VEZ SUFRIÓ UNA ESTAFA CON SU BANCO?



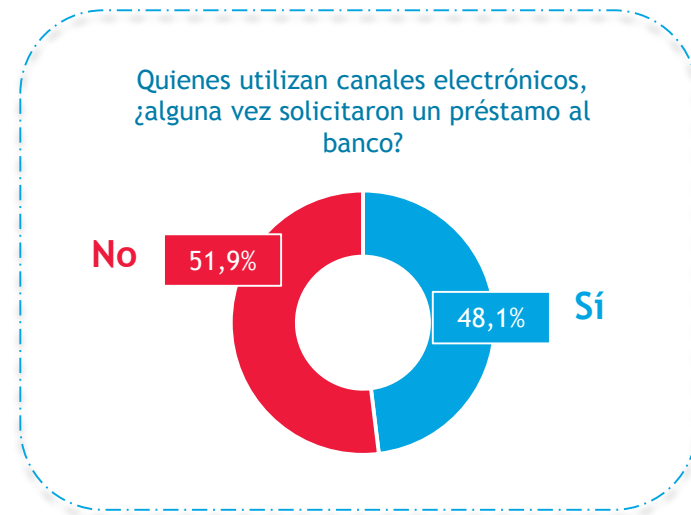
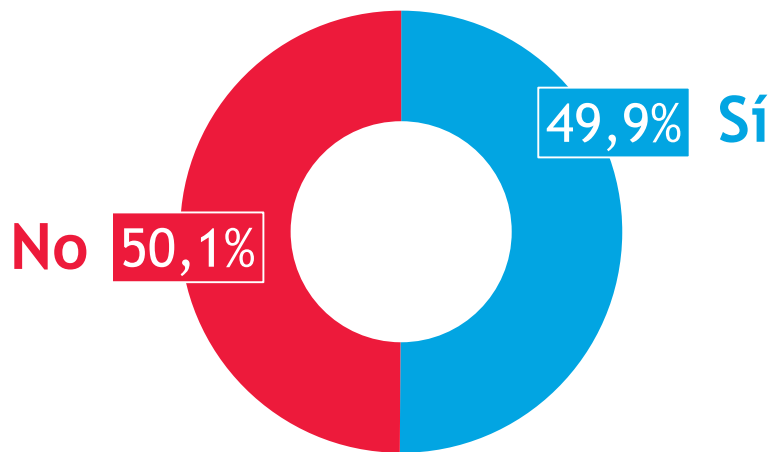
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	21,9	17,2	28,8	15,4	11,7	20,6	17,2	20,3
No	78,1	82,8	71,2	84,6	88,3	79,4	82,8	79,7

¿EL BANCO RESPONDIÓ EN TIEMPO Y FORMA SOLUCIONANDO EL PROBLEMA? (SI DIJO QUE SUFRIÓ UNA ESTAFA EN LA PREGUNTA ANTERIOR)



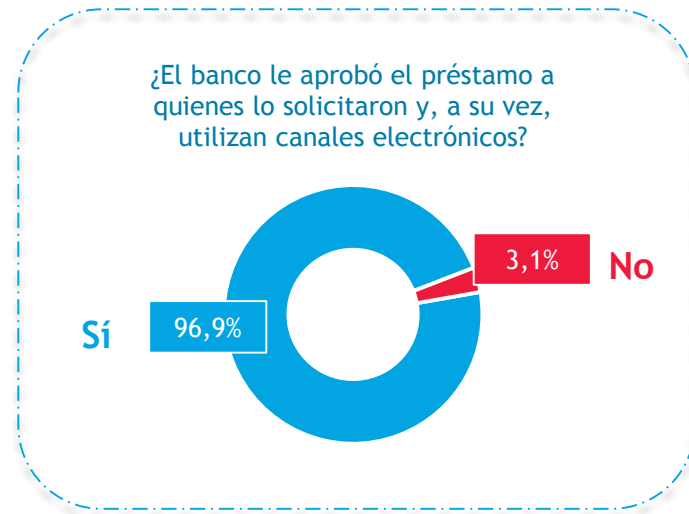
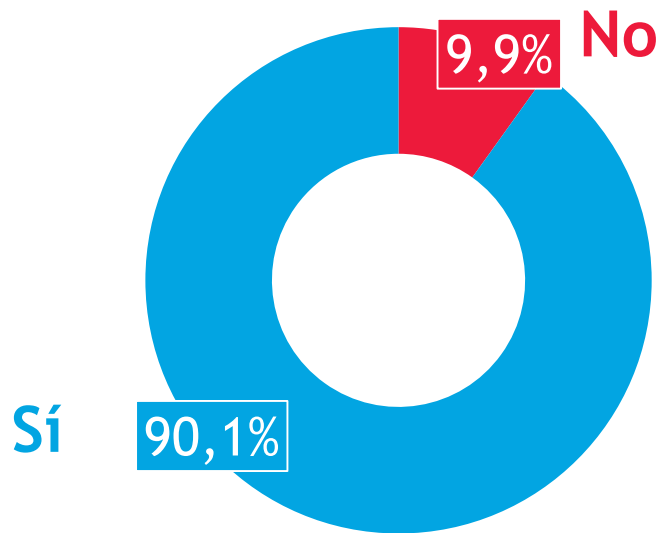
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	9,4	22,2	14,3	25,4	3,8	2,1	9,2	21,7
No	50,9	44,1	53,7	37,3	44,0	47,6	54,4	44,8
No sabe	39,6	33,8	32,0	37,2	52,2	50,3	36,4	33,5

¿USTED ALGUNA VEZ SOLICITÓ ALGÚN PRÉSTAMO A ALGÚN BANCO?



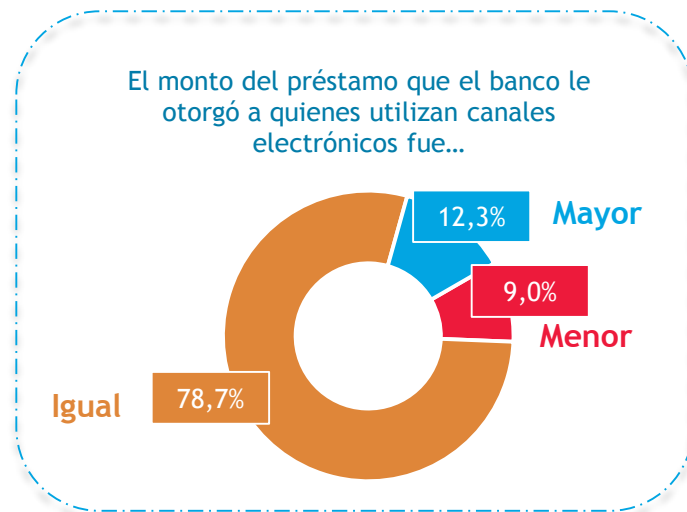
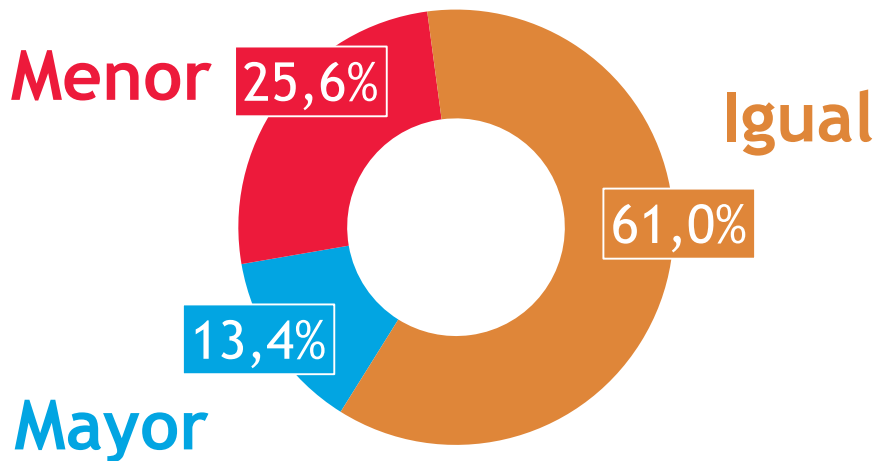
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	53,1	47,1	40,7	59,4	51,3	56,6	42,4	52,1
No	46,9	52,9	59,3	40,6	48,7	43,4	57,6	47,9

¿SE LO APROBARON? (SI SOLICITÓ UN PRÉSTAMO)



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	88,9	91,3	88,8	87,8	94,6	90,2	99,0	86,4
No	11,1	8,7	11,2	12,2	5,4	9,8	1,0	13,6

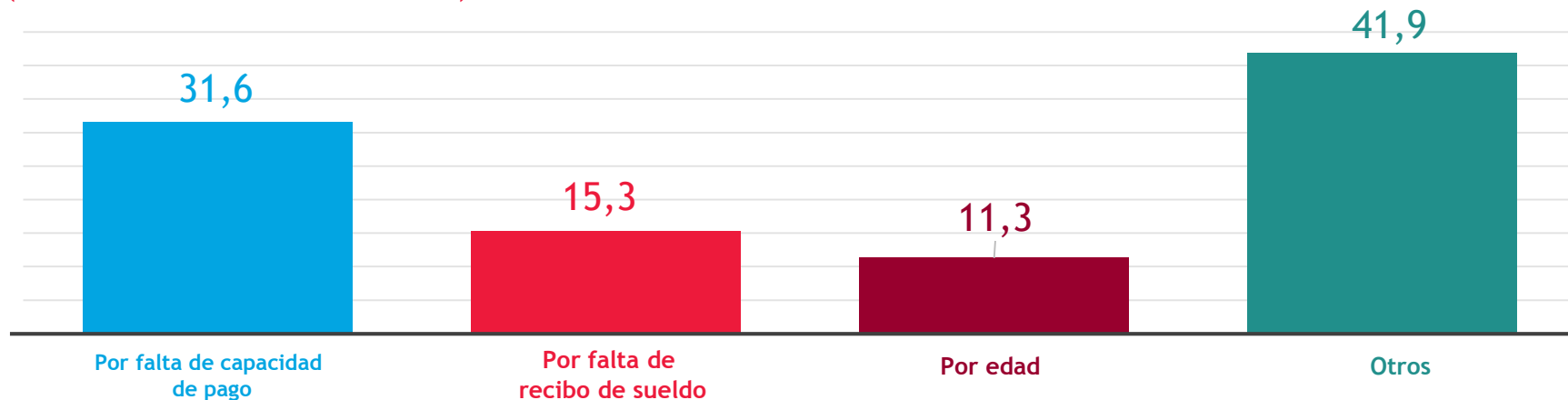
¿EL MONTO QUE LE APROBARON FUE MENOR, IGUAL O MAYOR DEL QUE USTED SOLICITÓ? (SI LE APROBARON EL PRÉSTAMO)



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Menor	26,6	24,6	46,9	20,1	11,6	19,3	21,5	29,5
Igual	61,3	60,8	27,5	72,6	79,7	68,8	63,4	57,5
Mayor	12,1	14,6	25,6	7,3	8,8	11,9	15,1	12,9

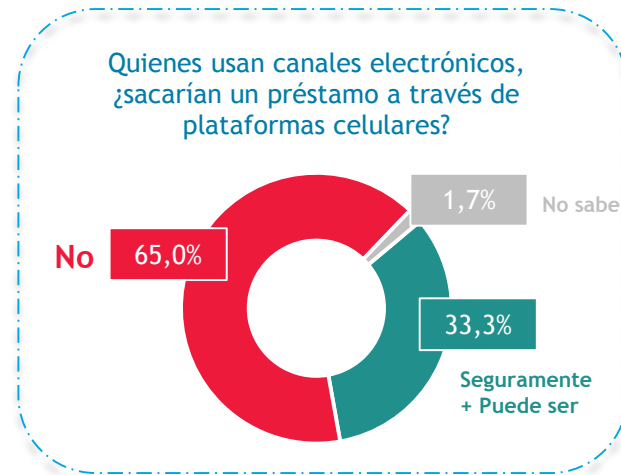
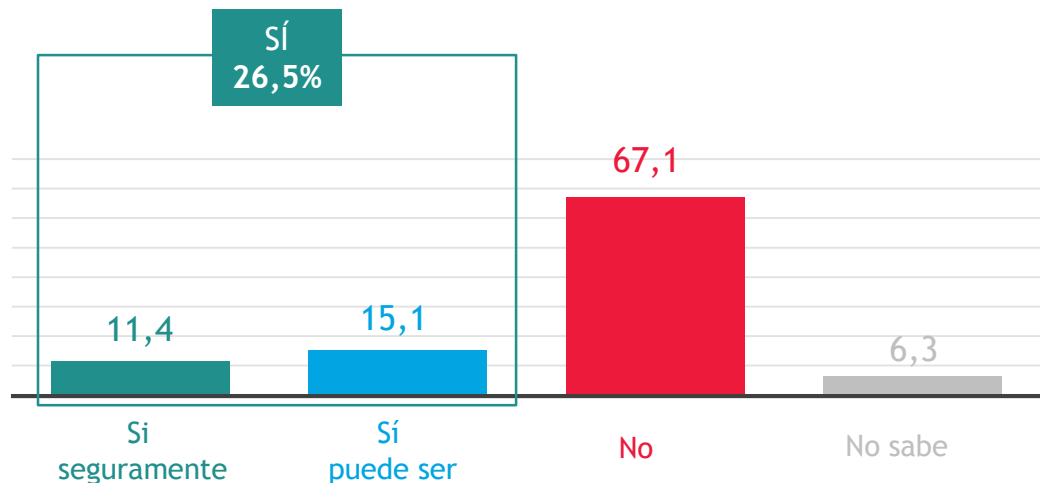
¿POR QUÉ MOTIVO NO LE APROBARON EL PRÉSTAMO?

(SI NO SE LO APROBARON)



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Falta de capacidad de pago	27,9	36,3	70,0	14,3		7,9		37,4
Falta de recibo de sueldo	20,1	9,1		23,3	24,7	6,3		17,7
Edad	4,6	19,8		15,6	22,7	6,3		12,6

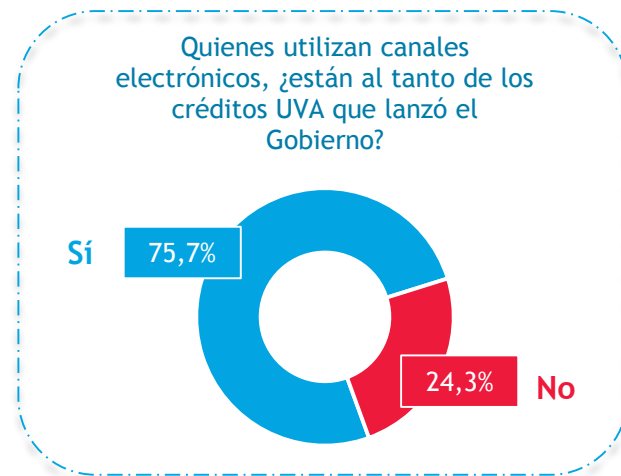
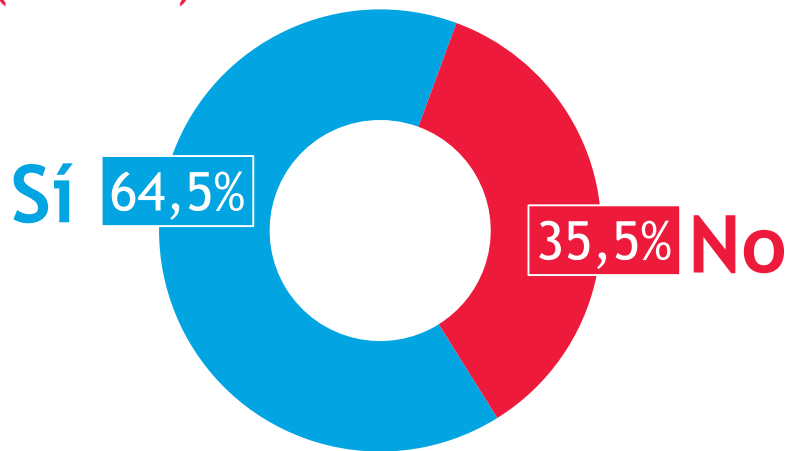
¿USTED SACARÍA UN PRÉSTAMO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS CELULARES?



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí seguramente + Puede ser	29,2	24,2	29,6	31,5	16,8	19,1	24,9	29,3
No	66,4	67,8	61,4	64,7	77,5	72,2	67,5	65,5
No sabe	4,4	8,1	9,0	3,8	5,7	8,7	7,5	5,1

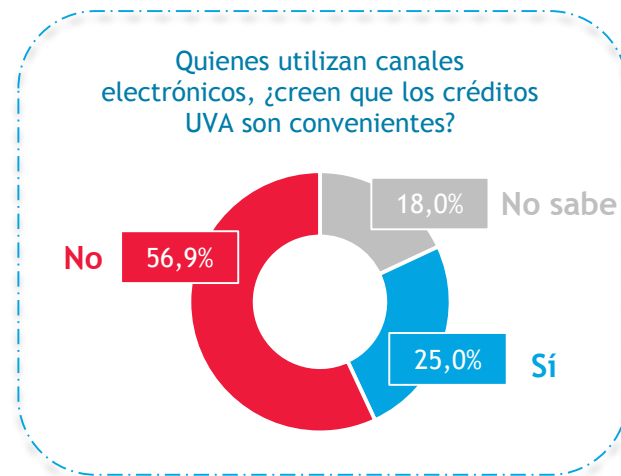
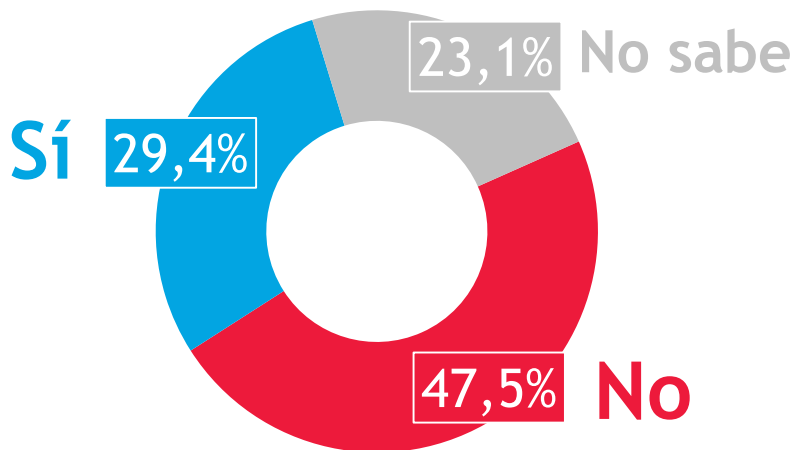
¿USTED SABE QUE SON LOS CRÉDITOS UVA QUE EL GOBIERNO LANZÓ PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS Y AHORA PRÉSTAMOS PERSONALES?

(A TODOS)



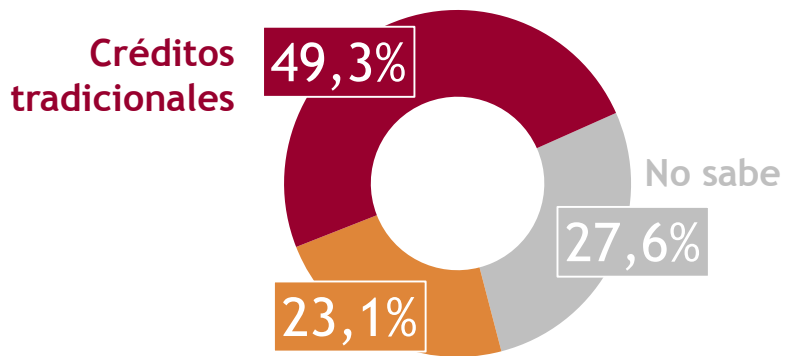
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	71,3	58,4	65,8	66,3	60,8	83,2	77,2	53,0
No	28,7	41,6	34,2	33,7	39,2	16,8	22,8	47,0

¿USTED CREE QUE LOS CRÉDITOS UVA SON CONVENIENTES PARA LAS PERSONAS?*

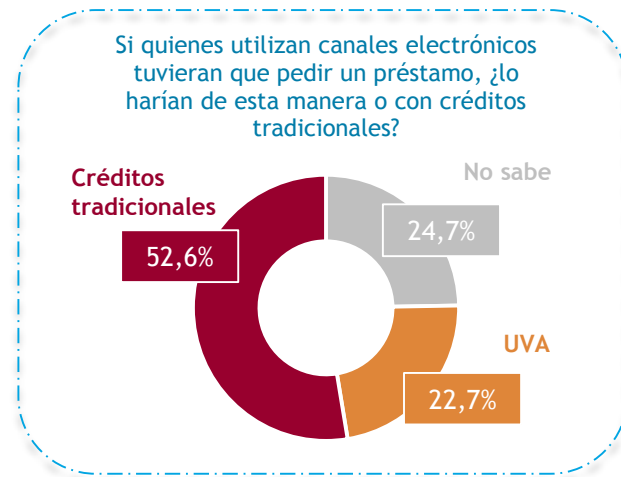


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	29,4	29,5	38,2	19,6	29,2	28,3	37,1	25,8
No	53,8	41,8	36,4	61,0	46,6	52,8	39,3	50,3
No sabe	16,8	28,7	25,4	19,4	24,2	18,9	23,7	23,9

SI USTED TUVIERA QUE PEDIR UN PRÉSTAMO, ¿LO HARÍA DE ESTA MANERA O CON CRÉDITOS TRADICIONALES?



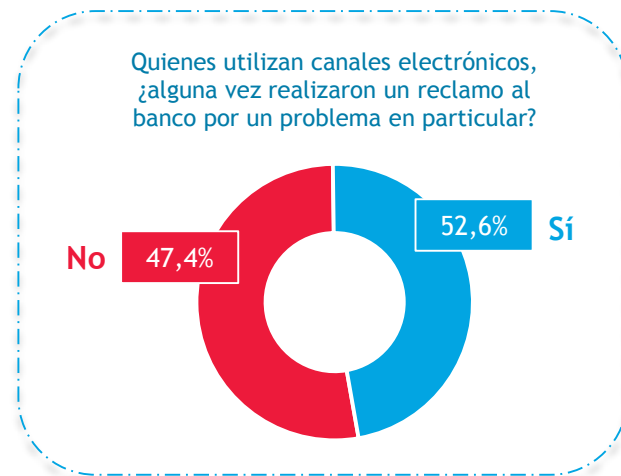
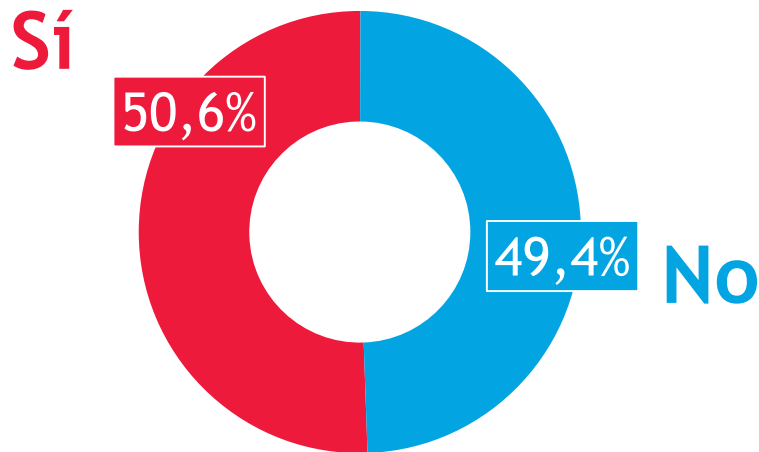
A través de UVA



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
A través de UVA	21,9	24,2	35,9	12,3	18,6	26,9	34,3	16,3
Créditos normales	50,2	48,5	42,2	56,6	50,3	52,7	42,9	51,8
No sabe	27,9	27,3	21,8	31,1	31,1	20,4	22,8	32,0

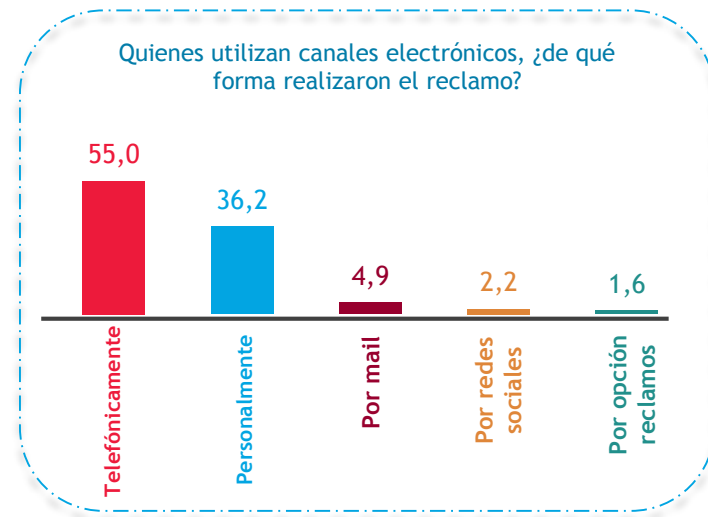
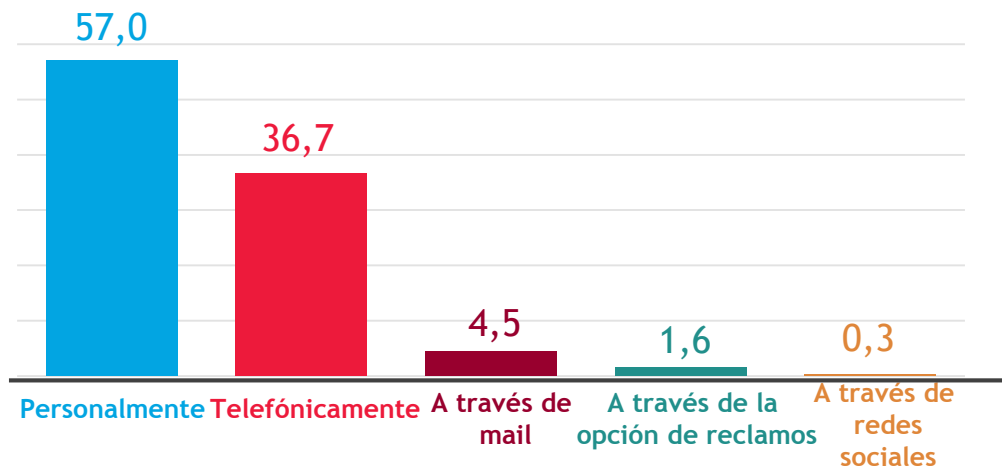
*Pregunta realizada solo a aquellos que conocen los créditos UVA

¿ALGUNA VEZ REALIZÓ UN RECLAMO AL BANCO POR ALGÚN PROBLEMA EN PARTICULAR?



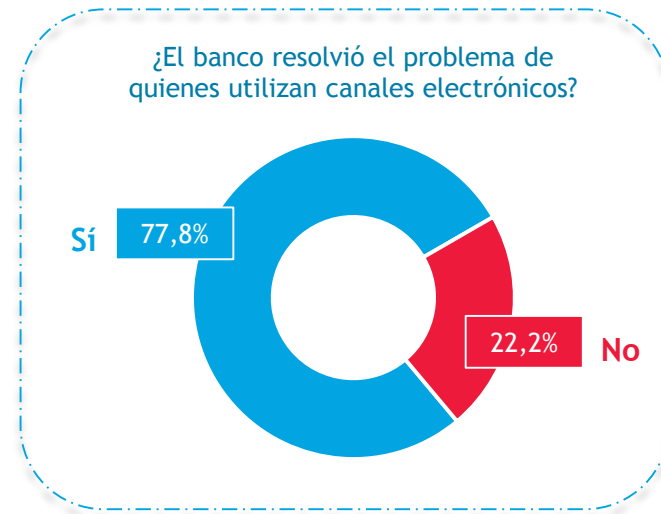
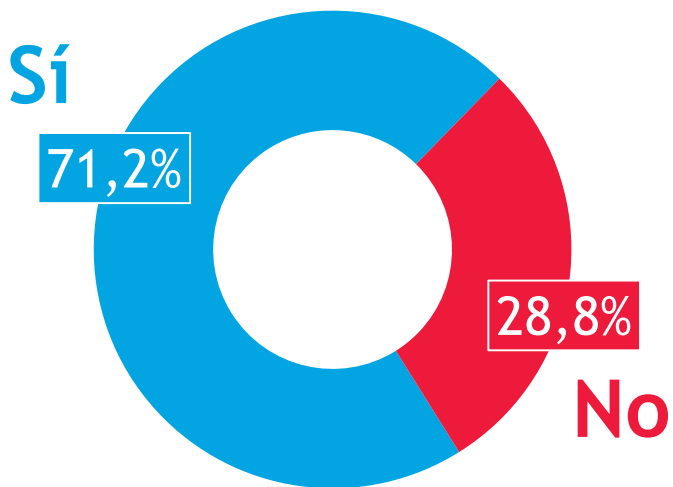
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	55,9	45,8	49,4	57,6	43,3	64,8	56,6	43,6
No	44,1	54,2	50,6	42,4	56,7	35,2	43,4	56,4

¿Y EL RECLAMO LO REALIZÓ DE QUÉ FORMA?



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Personalmente	52,0	62,4	49,6	53,8	73,0	52,2	57,6	58,5
Telefónicamente	39,9	33,2	45,9	39,7	18,3	40,2	37,0	35,1
Mail	5,0	3,9	2,6	5,0	6,5	5,0	2,1	5,9
Opción reclamos	2,6	0,5	1,9	0,9	2,2	2,6	2,5	0,5
Redes sociales	0,5			0,7			0,8	

¿EL BANCO RESOLVIÓ EL PROBLEMA? (SI REALIZÓ UN RECLAMO AL BANCO)



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	67,3	75,6	72,2	69,0	73,0	66,9	75,2	70,3
No	32,7	24,4	27,8	31,0	27,0	33,1	24,8	29,7

¿QUÉ CREE QUE ES LO PEOR DE LOS BANCOS EN GENERAL?

Burocracia 39,3

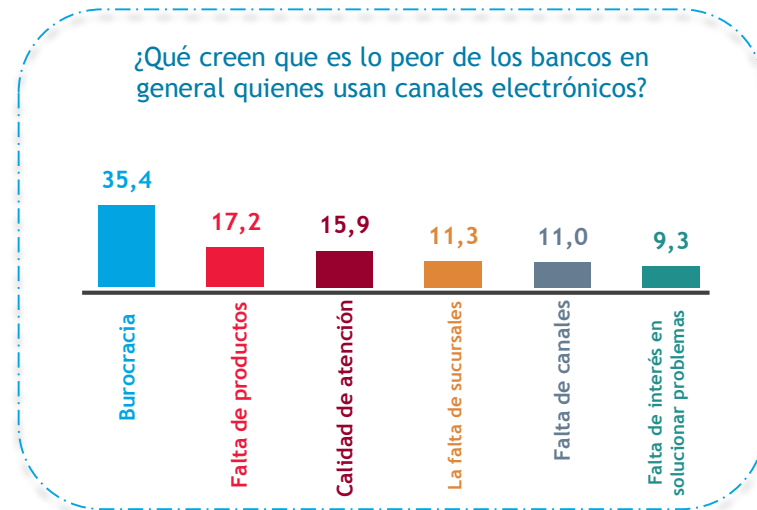
Falta de productos o servicios que respondan a las necesidades de la gente 18,2

La calidad de atención 15,9

La falta de interés en solucionar los problemas 12,3

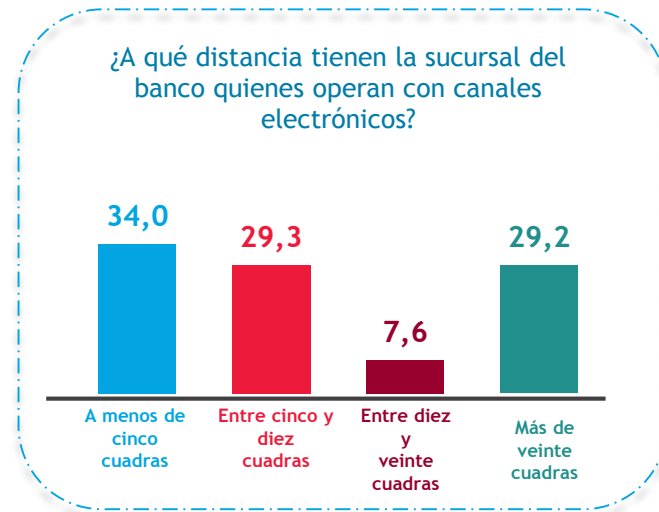
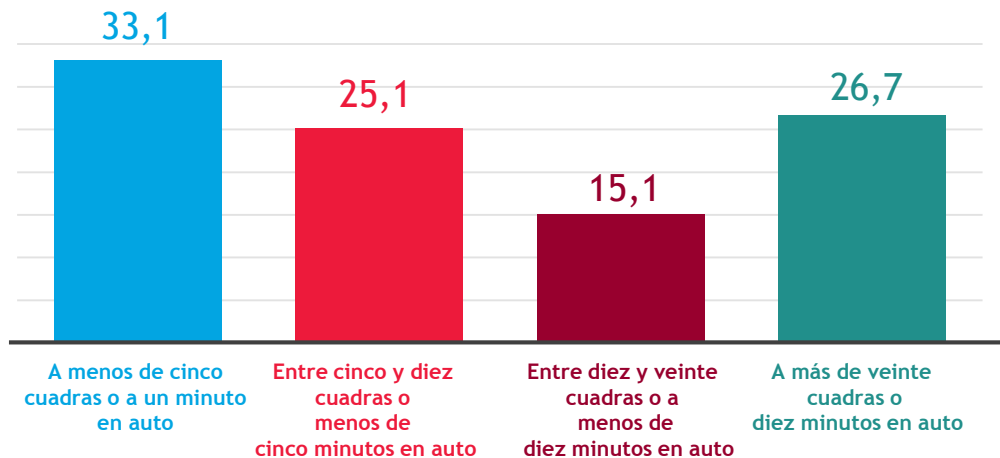
La falta de sucursales 7,5

Falta de canales eficientes para la comunicación 6,8



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Burocracia	35,3	42,9	38,9	39,1	40,1	25,2	44,6	40,4
Falta de productos y servicios	22,2	14,6	19,8	17,5	16,9	12,6	17,3	20,2
Calidad de atención	15,8	16,1	15,3	15,6	17,2	19,3	18,9	13,5
Falta de interés en solucionar problemas	14,3	10,4	13,8	11,7	10,9	27,4	8,2	10,4
Falta de sucursales	6,0	8,8	7,4	8,6	6,3	4,1	3,5	10,4

¿A QUÉ DISTANCIA TIENE USTED LA SUCURSAL DE SU BANCO CON LA QUE OPERA?



	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
A menos de cinco cuadras	33,2	32,9	29,6	30,7	40,3	39,7	34,7	30,5
Entre cinco y diez cuadras	26,1	24,3	28,9	21,0	24,9	27,0	22,9	25,8
Entre diez y veinte cuadras	13,9	16,1	11,2	17,3	17,7	8,3	16,7	16,1
A más de veinte cuadras	26,7	26,7	30,3	31,0	17,1	25,0	25,7	27,7

Ficha técnica

- ▶ **Tipo de investigación:** Cuantitativa
- ▶ **Tipo de estudio:** Encuesta por IVR
- ▶ **Instrumento de recolección de información:** Cuestionario cerrado
- ▶ **Sistema:** Los datos ingresan directamente al paquete estadístico SPSS.
- ▶ **Población:** Población de al menos 18 años residente en hogares particulares con acceso línea telefónica
- ▶ **Alcance:** AMBA
- ▶ **Error muestral:** (+/-) 3,4%
- ▶ **Tamaño de la muestra:** 1000 casos efectivos
- ▶ **Fecha de realización:** 08-05-2018 al 13-05-2018



CONTACTO

Ana María Vallvé

avallve@bdoargentina.com

+54 11 4106-7000 int. 364

Maipú 942, 1° - CABA



CONTACTO

Sergio Doval

Sergio.doval@taquion.com.ar

+54 11 68967511

Bonpland 2363, OF 602

