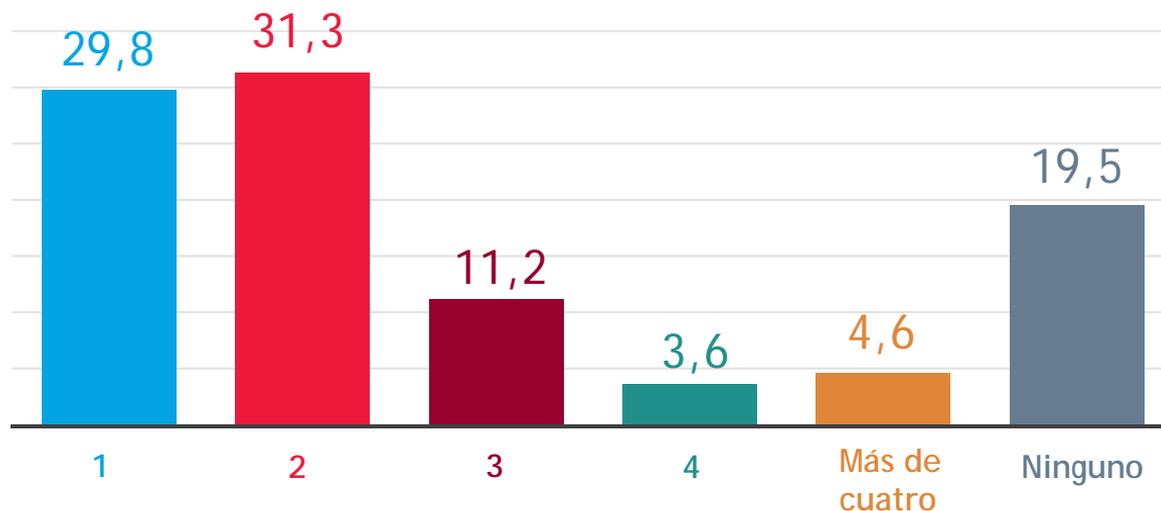


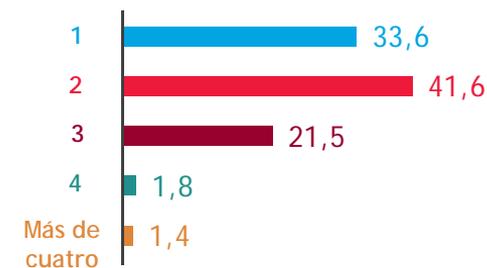
EL CONSUMIDOR DIGITAL

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

¿CON CUÁNTOS BANCOS OPERA?

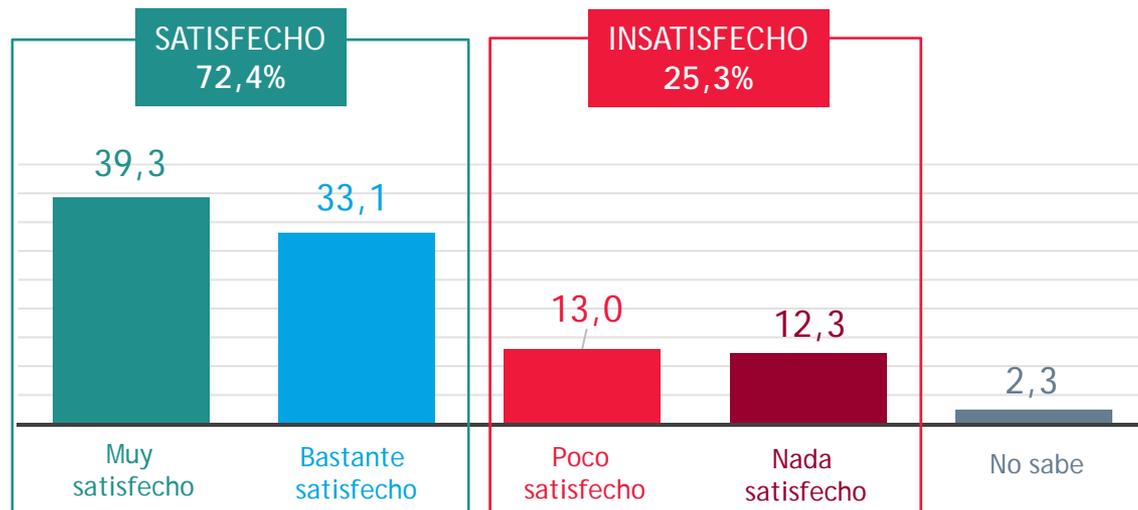


¿Con cuántos bancos operan quienes utilizan canales electrónicos para la atención?

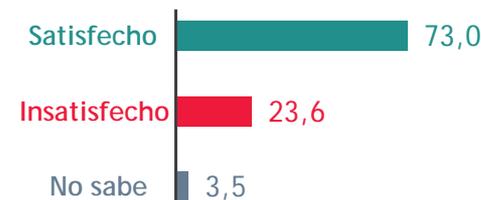


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| 1 | 28,9 | 30,6 | 23,0 | 31,0 | 38,1 | 20,1 | 31,8 | 30,9 |
| 2 | 32,4 | 30,3 | 31,6 | 33,9 | 28,0 | 39,8 | 46,8 | 23,9 |
| 3 | 11,6 | 10,8 | 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?

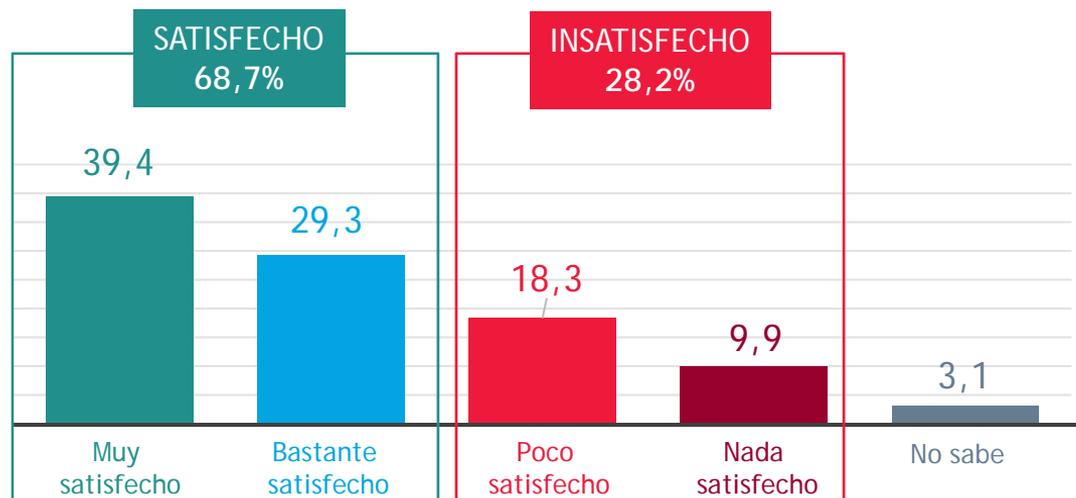


¿Cuán satisfechos están con el principal banco quienes utilizan canales electrónicos para la atención?

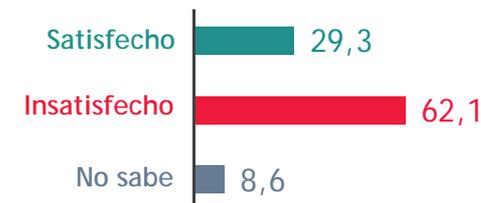


| | Sexo | | | Edad | | | NSE | | |
|--------------|------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Satisfecho | 72,4 | 66,5 | 77,6 | 70,8 | 70,3 | 76,8 | 68,2 | 75,7 | 71,5 |
| Insatisfecho | 25,3 | 31,0 | 20,2 | 27,9 | 25,4 | 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?

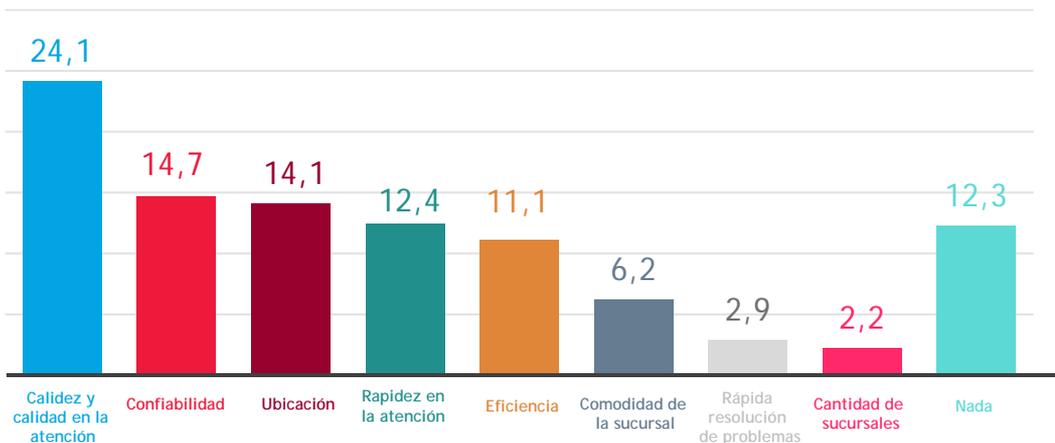


¿Cuán satisfechos están con la atención en la sucursal quienes utilizan canales electrónicos?

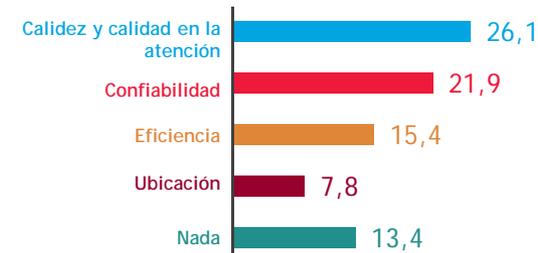


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | | |
|--------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B | |
| Satisfecho | 68,7 | 64,7 | 72,4 | 76,0 | 60,8 | 68,2 | 59,7 | 74,4 | 68,2 |
| Insatisfecho | 28,2 | 31,2 | 25,5 | 20,1 | 37,0 | 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?

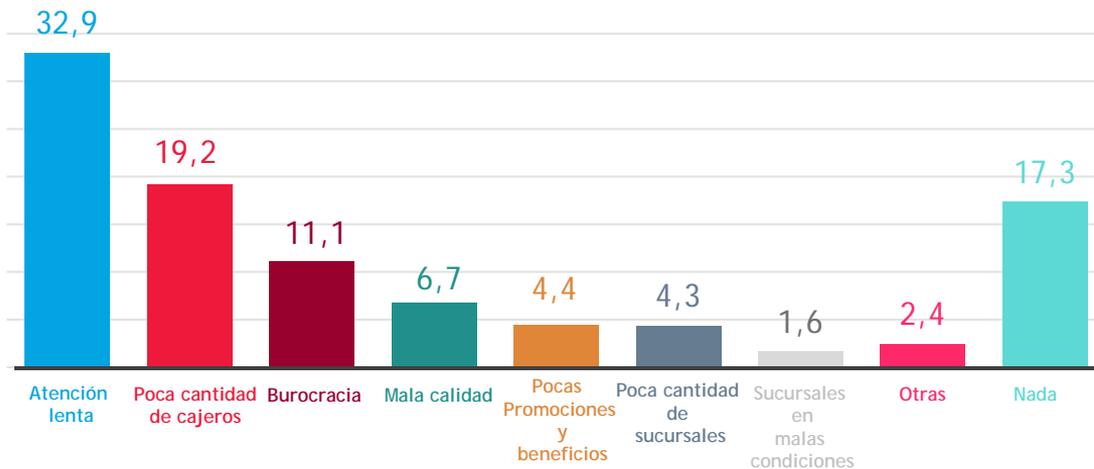


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿con qué características positivas asociarían a su banco? (cinco primeras menciones)

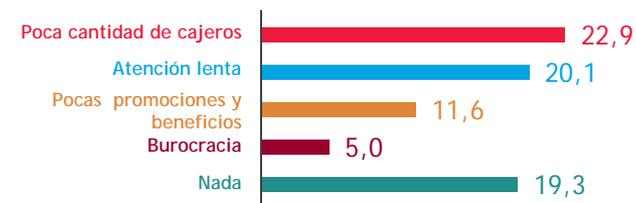


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|-------------------------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Calidez y calidad en atención | 22,6 | 25,4 | 24,1 | 24,0 | 24,1 | 20,5 | 32,7 | 20,5 |
| Confiabilidad | 14,5 | 14,9 | 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?

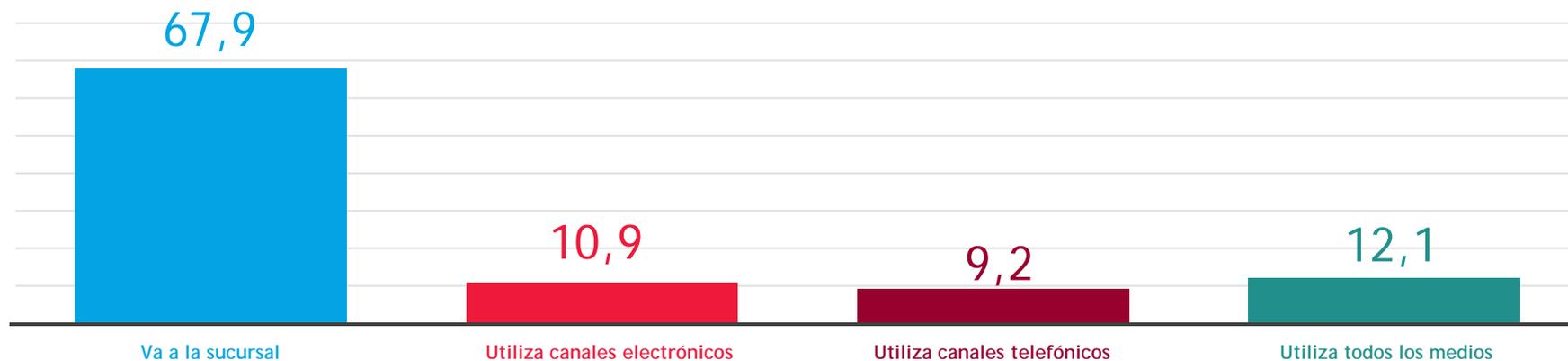


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿con qué características negativas asociarían a su banco? (cinco primeras menciones)



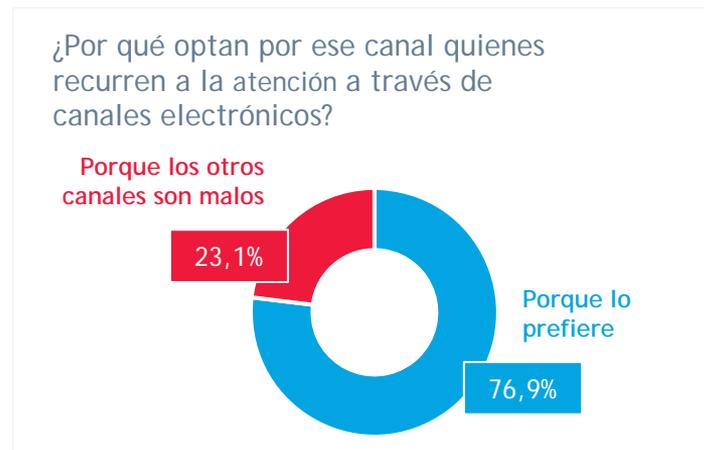
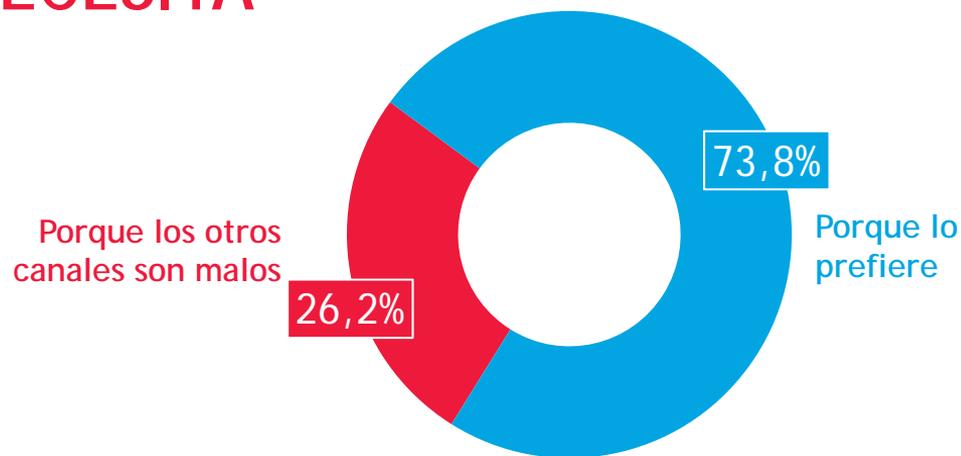
| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|--------------------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Atención lenta | 31,0 | 34,6 | 40,5 | 31,1 | 24,9 | 26,3 | 34,2 | 34,0 |
| Poca cantidad de cajeros | 17,3 | 20,9 | 13,1 | 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?



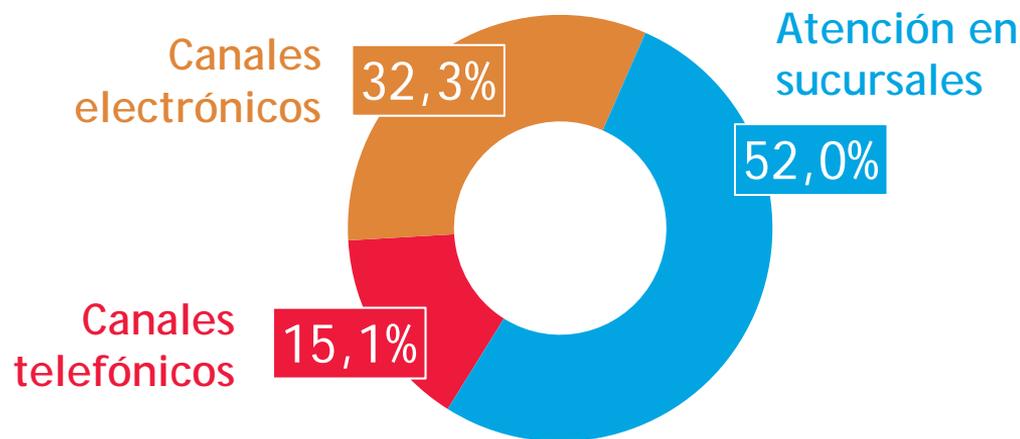
| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|------------------------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Va a la sucursal | 66,3 | 69,2 | 67,7 | 64,5 | 71,9 | 42,5 | 67,8 | 74,7 |
| Utiliza canales electrónicos | 12,3 | 9,6 | 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

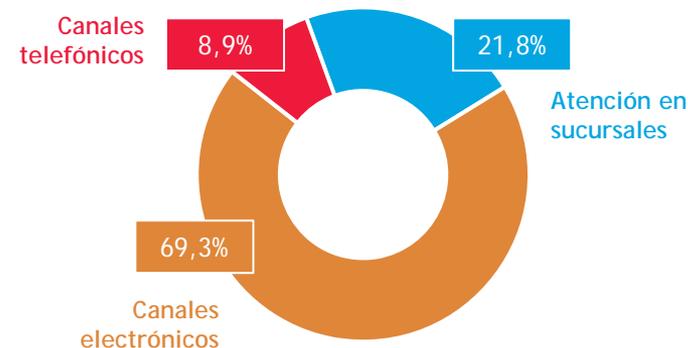


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|-----------------------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Lo prefiere | 72,5 | 74,9 | 73,2 | 69,9 | 78,9 | 59,5 | 72,7 | 78,2 |
| Los otros canales son malos | 27,5 | 25,1 | 26,8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

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

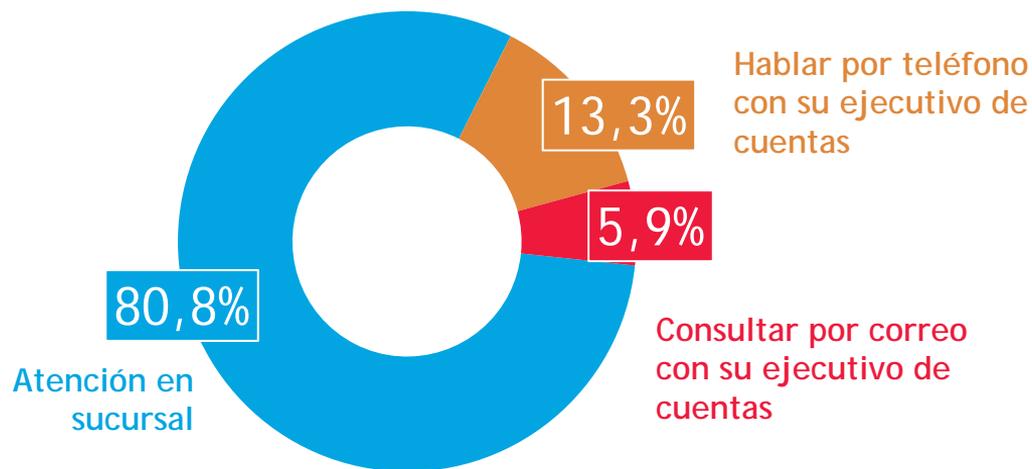


Y si el canal de atención se ajustara a sus necesidades, ¿cuál preferiría quienes hoy utilizan canales electrónicos?

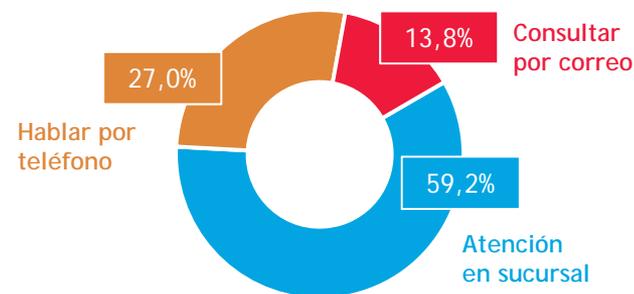


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----------------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Atención en sucursal | 56,9 | 48,6 | 48,3 | 47,6 | 63,9 | 37,1 | 43,4 | 61,4 |
| Canales electrónicos | 30,2 | 34,3 | 39,2 | 34,8 | 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?

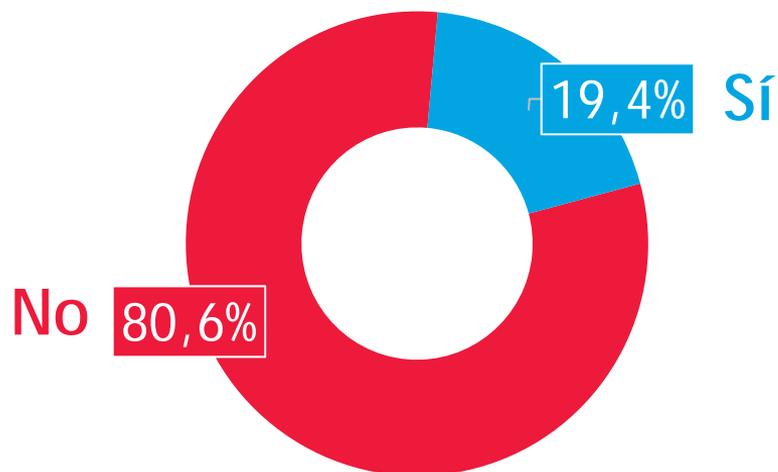


Si, quienes usan canales electrónicos, tienen que elegir entre los distintos canales para comunicarse con su banco, ¿qué prefieren?

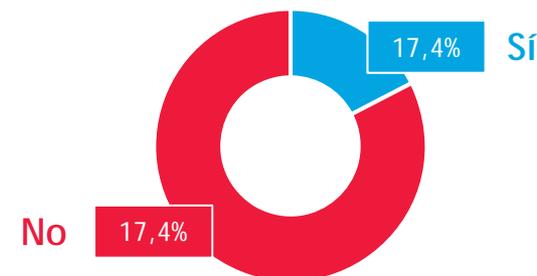


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----------------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Ir a la sucursal | 81,4 | 80,3 | 88,8 | 71,7 | 80,7 | 78,2 | 81,3 | 81,2 |
| Hablar por teléfono | 12,9 | 13,6 | 6,2 | 20,4 | 14,5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



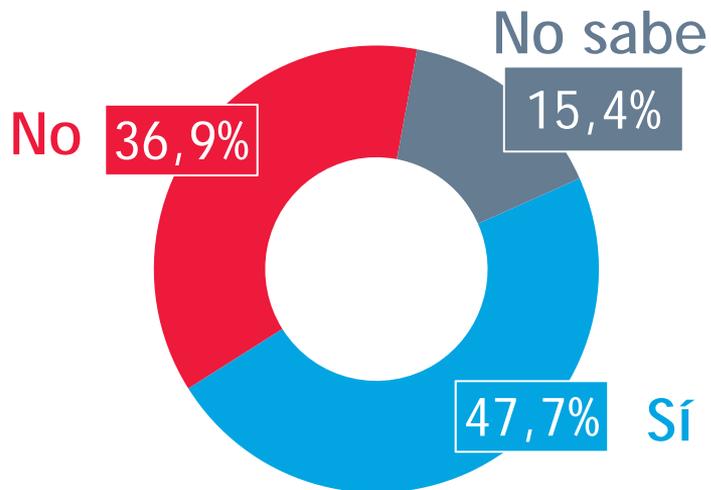
Quienes usan canales electrónicos, ¿alguna vez sufrieron una estafa por parte del banco?



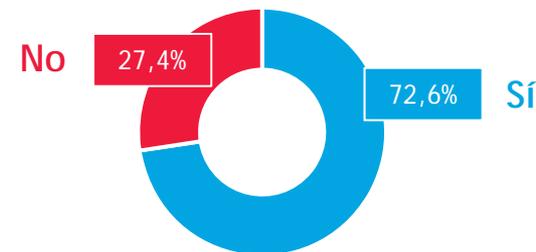
| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Sí | 21,9 | 17,2 | 28,8 | 15,4 | 11,7 | 20,6 | 17,2 | 20,3 |
| No | 78,1 | 82,8 | 71,2 | 84,6 | 88,3 | 79,4 | 82,8 | 79,7 |

¿EL BANCO RESPONDIÓ EN TIEMPO Y FORMA SOLUCIONANDO EL PROBLEMA?

(SI DIJO QUE SUFRIÓ UNA ESTAFA EN LA PREGUNTA ANTERIOR)

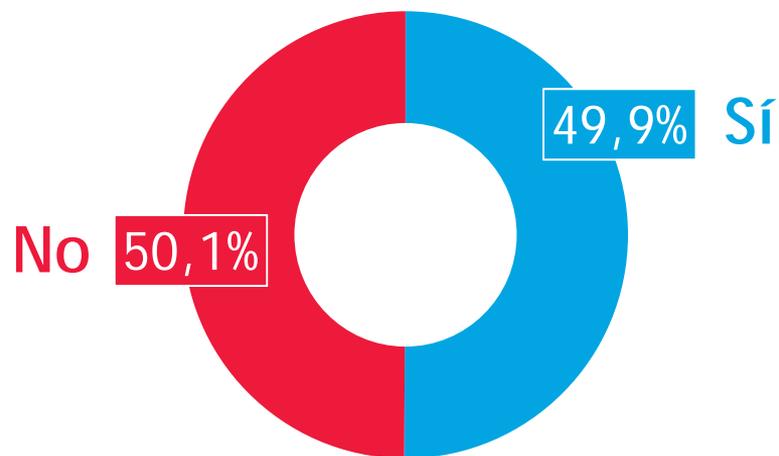


Aquellos clientes que usan canales electrónicos y sufrieron una estafa, ¿recibieron una contestación en tiempo y forma por parte del banco?

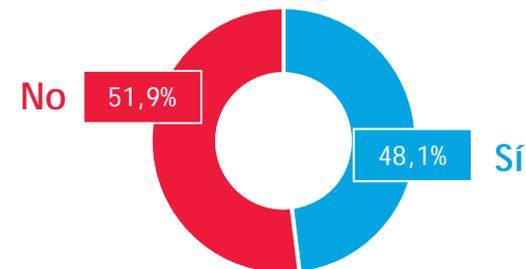


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|---------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Sí | 9,4 | 22,2 | 14,3 | 25,4 | 3,8 | 2,1 | 9,2 | 21,7 |
| No | 50,9 | 44,1 | 53,7 | 37,3 | 44,0 | 47,6 | 54,4 | 44,8 |
| No sabe | 39,6 | 33,8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

¿USTED ALGUNA VEZ SOLICITÓ ALGÚN PRÉSTAMO A ALGÚN BANCO?

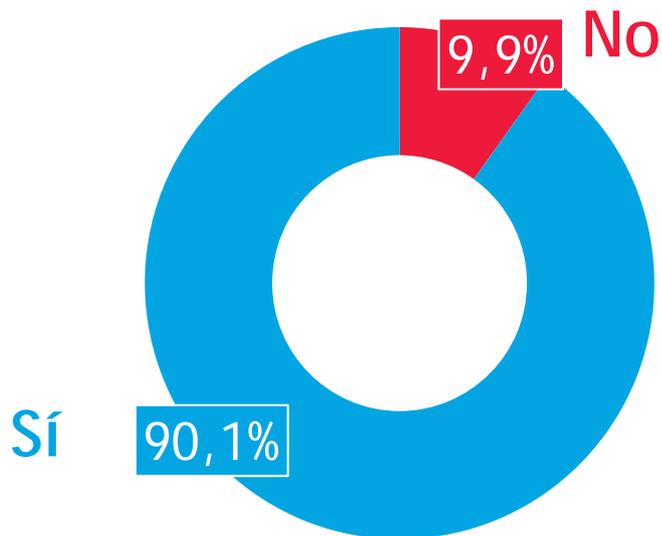


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿alguna vez solicitaron un préstamo al banco?

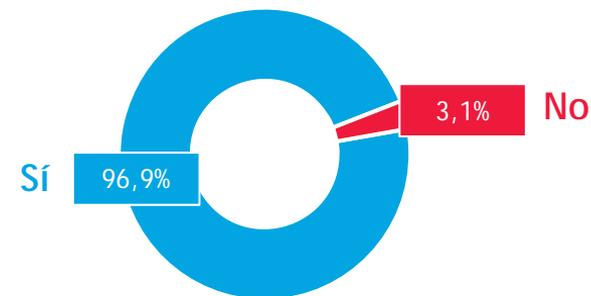


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Sí | 53,1 | 47,1 | 40,7 | 59,4 | 51,3 | 56,6 | 42,4 | 52,1 |
| No | 46,9 | 52,9 | 59,3 | 40,6 | 48,7 | 43,4 | 57,6 | 47,9 |

¿SE LO APROBARON? (SI SOLICITÓ UN PRÉSTAMO)

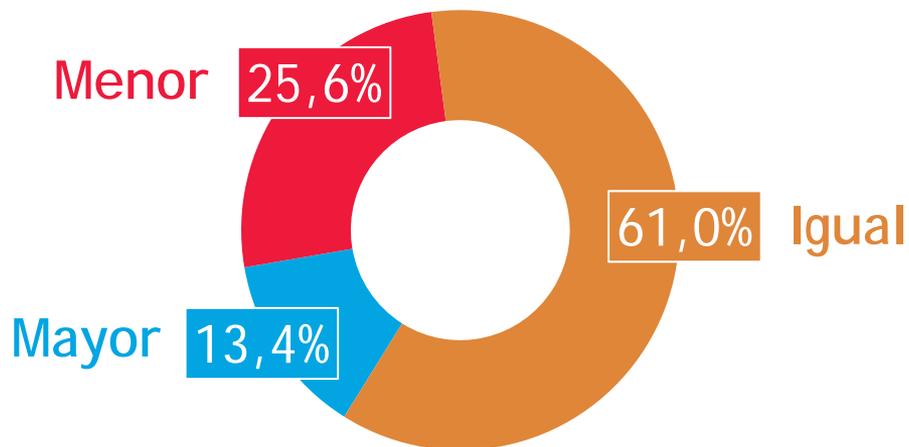


¿El banco le aprobó el préstamo a quienes lo solicitaron y, a su vez, utilizan canales electrónicos?

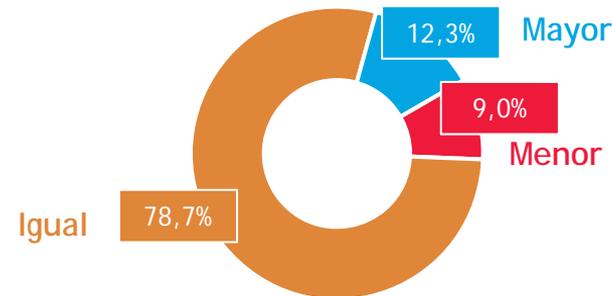


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Sí | 88,9 | 91,3 | 88,8 | 87,8 | 94,6 | 90,2 | 99,0 | 86,4 |
| No | 11,1 | 8,7 | 11,2 | 12,2 | 5,4 | 9,8 | 1,0 | 13,6 |

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



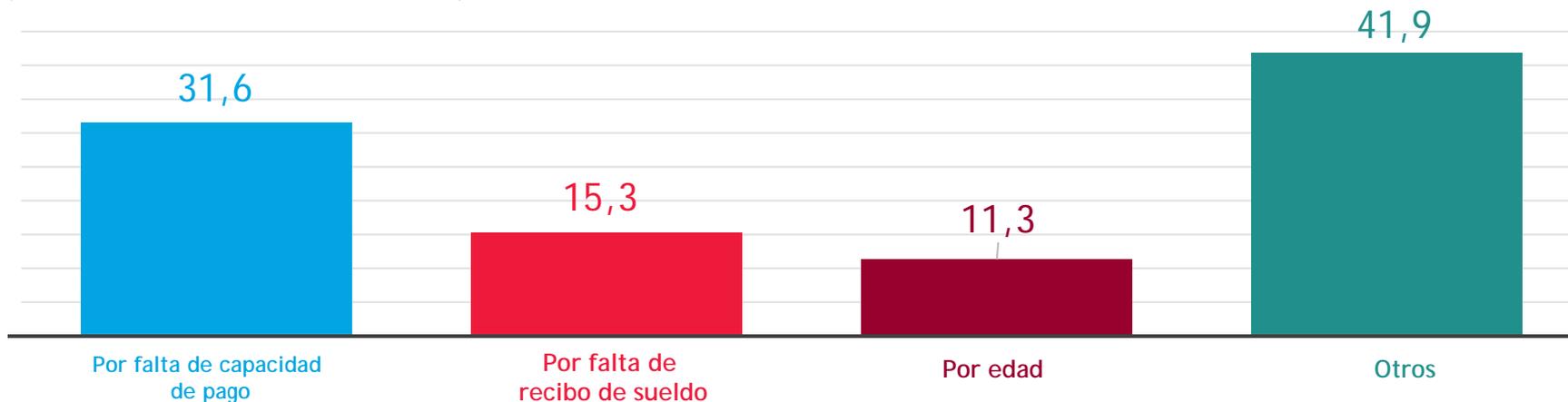
El monto del préstamo que el banco le otorgó a quienes utilizan canales electrónicos fue...



| | 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 |

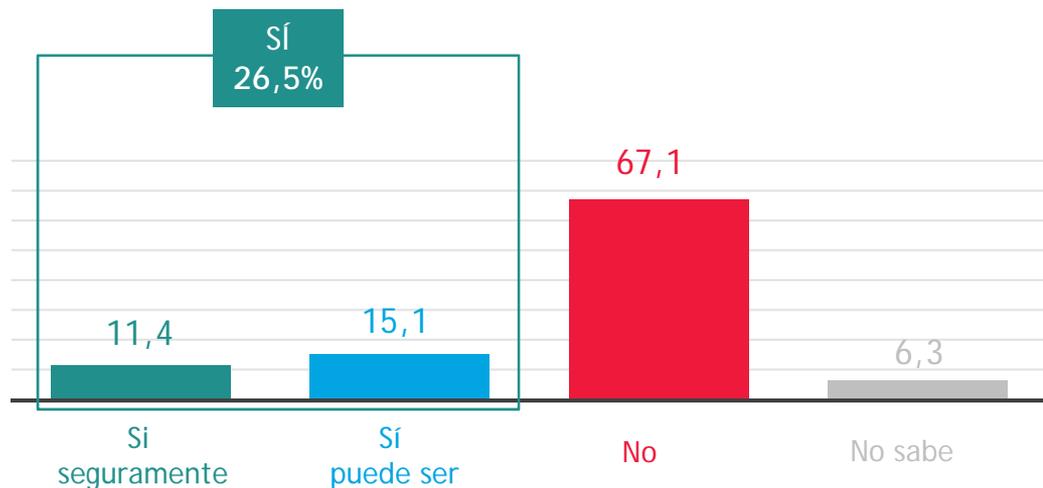
¿POR QUÉ MOTIVO NO LE APROBARON EL PRÉSTAMO?

(SI NO SE LO APROBARON)

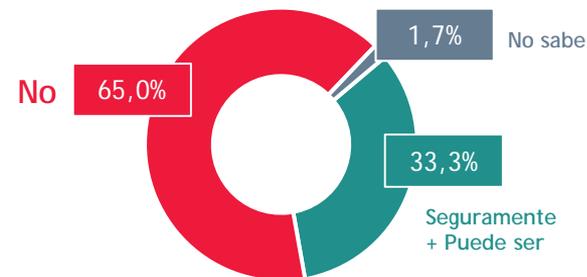


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----------------------------|------|------|-------|-------|----------|-----|---|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Falta de capacidad de pago | 27,9 | 36,3 | 70,0 | 14,3 | | 7,9 | | 37,4 |
| Falta de recibo de sueldo | 20,1 | 9,1 | | 23,3 | 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?

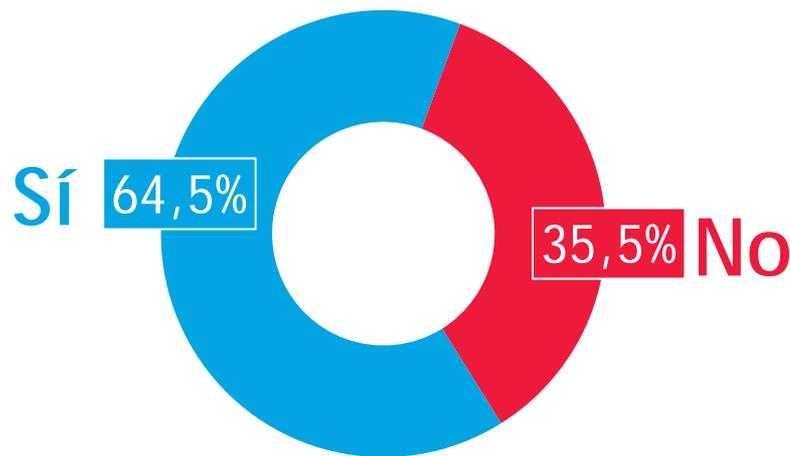


Quienes usan canales electrónicos, ¿sacarían un préstamo a través de plataformas celulares?

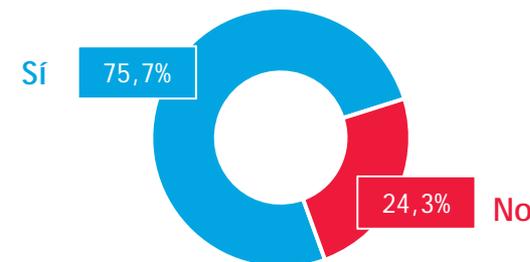


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----------------------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Sí seguramente + Puede ser | 29,2 | 24,2 | 29,6 | 31,5 | 16,8 | 19,1 | 24,9 | 29,3 |
| No | 66,4 | 67,8 | 61,4 | 64,7 | 77,5 | 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 QUÉ SON LOS CRÉDITOS UVA QUE EL GOBIERNO LANZÓ PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS Y AHORA PRÉSTAMOS PERSONALES? (A TODOS)

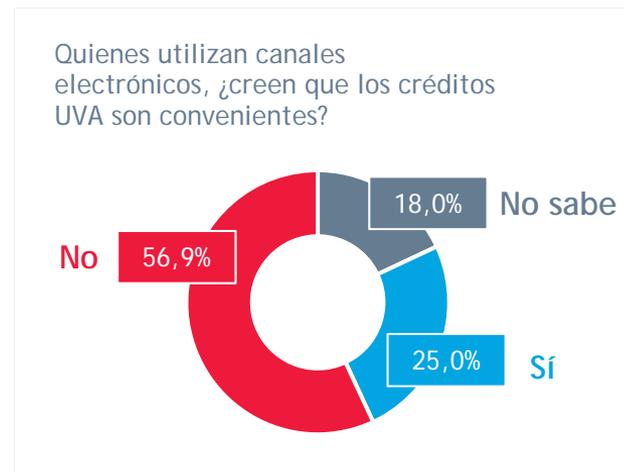
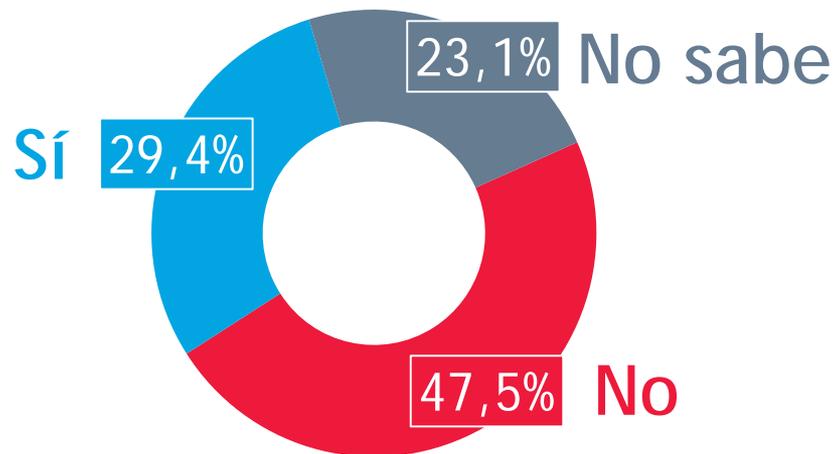


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿están al tanto de los créditos UVA que lanzó el Gobierno?



| | 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 |

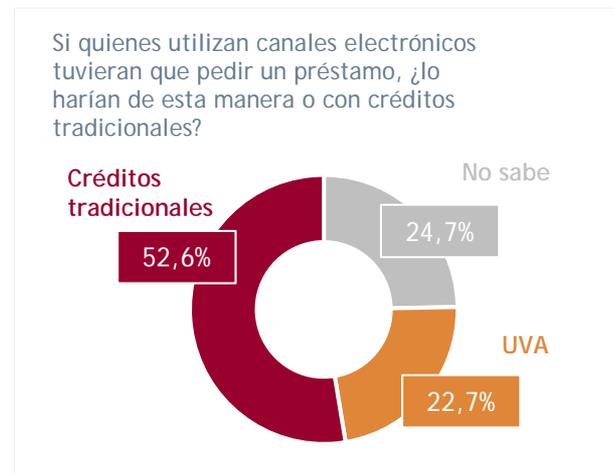
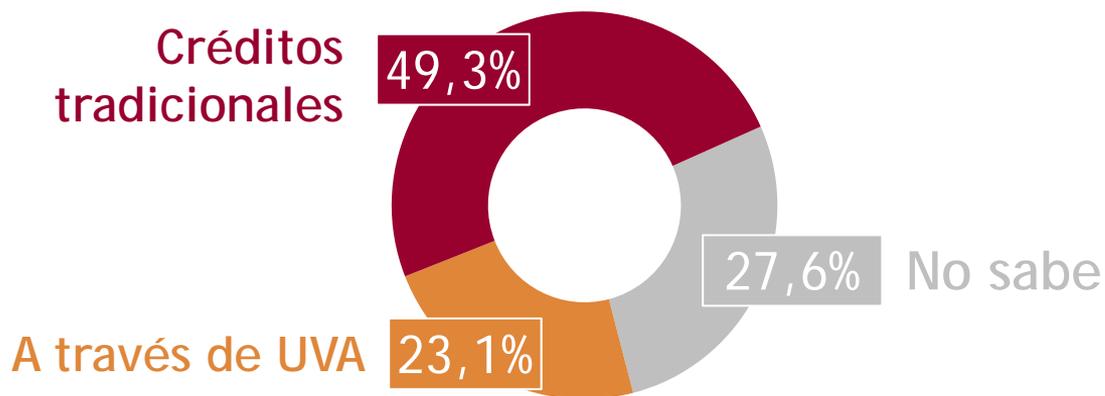
¿USTED CREE QUE LOS CRÉDITOS UVA SON CONVENIENTES PARA LAS PERSONAS?*



| | 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 |

*Pregunta realizada solo a aquellos que conocen los créditos UVA

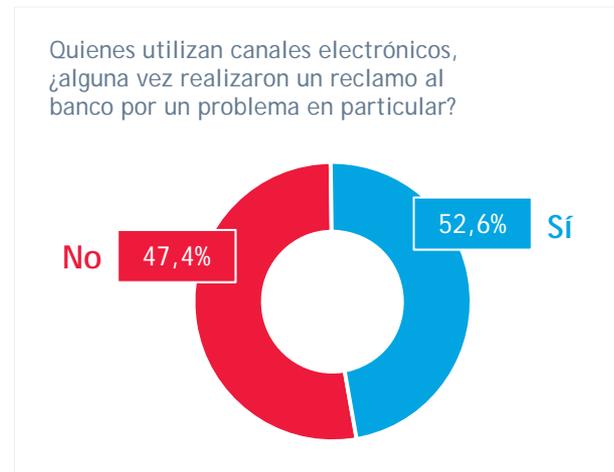
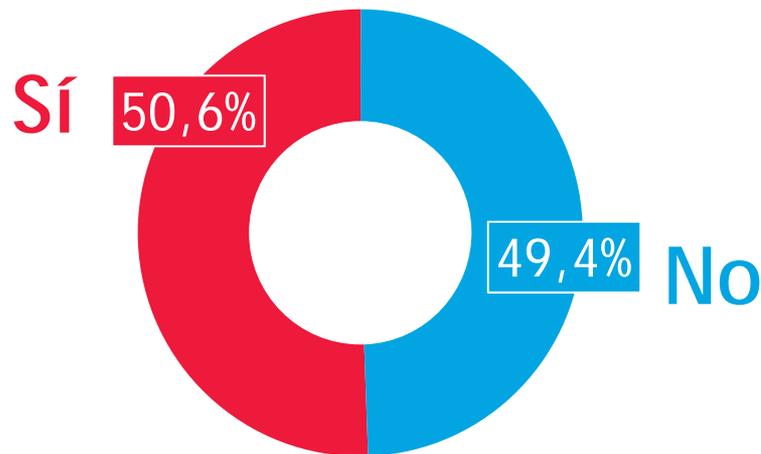
SI USTED TUVIERA QUE PEDIR UN PRÉSTAMO, ¿LO HARÍA DE ESTA MANERA O CON CRÉDITOS TRADICIONALES?



| | 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 |

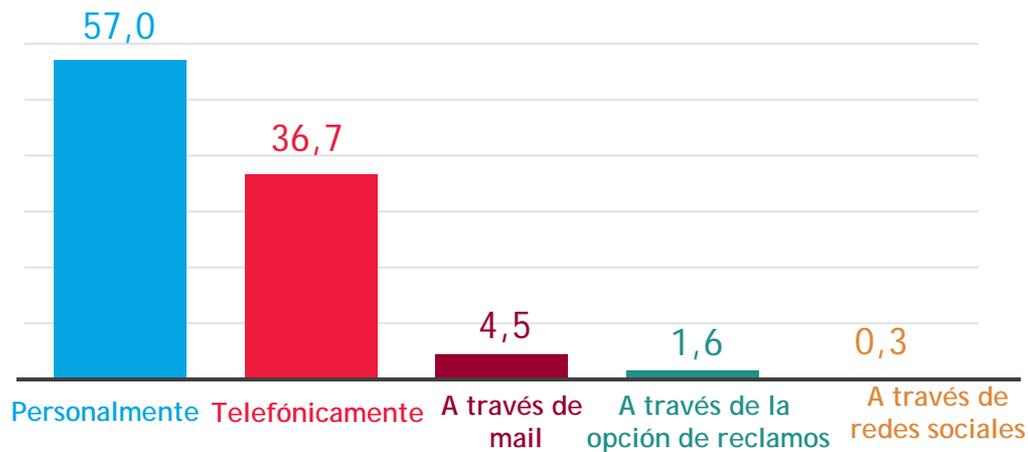
*Pregunta realizada solo a aquellos que conocen los créditos UVA

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

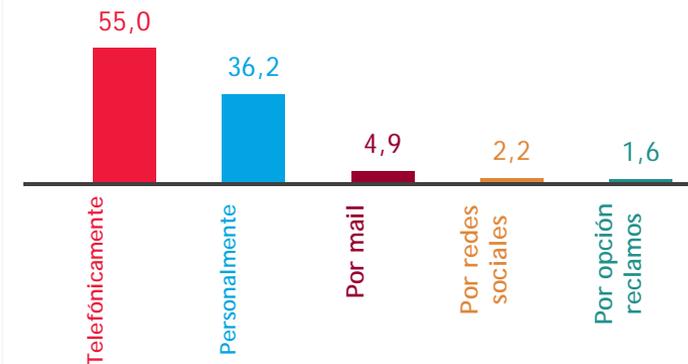


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Sí | 55,9 | 45,8 | 49,4 | 57,6 | 43,3 | 64,8 | 56,6 | 43,6 |
| No | 44,1 | 54,2 | 50,6 | 42,4 | 56,7 | 35,2 | 43,4 | 56,4 |

¿Y EL RECLAMO LO REALIZÓ DE QUÉ FORMA?

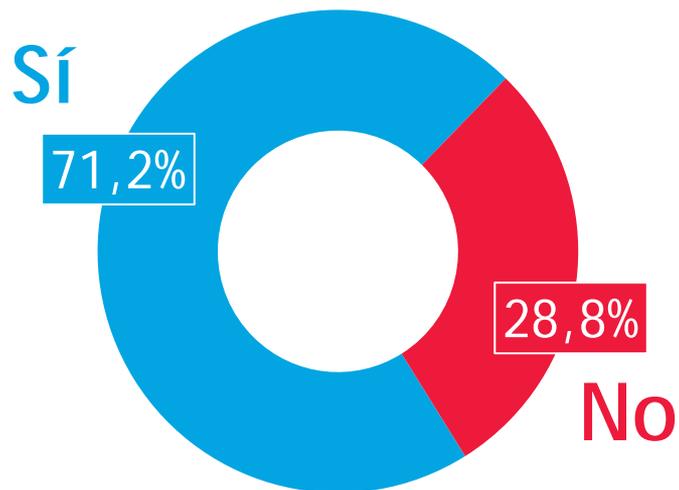


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿de qué forma realizaron el reclamo?

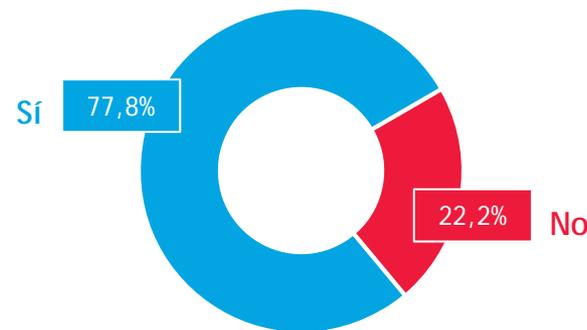


| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|-----------------|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Personalmente | 52,0 | 62,4 | 49,6 | 53,8 | 73,0 | 52,2 | 57,6 | 58,5 |
| Telefónicamente | 39,9 | 33,2 | 45,9 | 39,7 | 18,3 | 40,2 | 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)

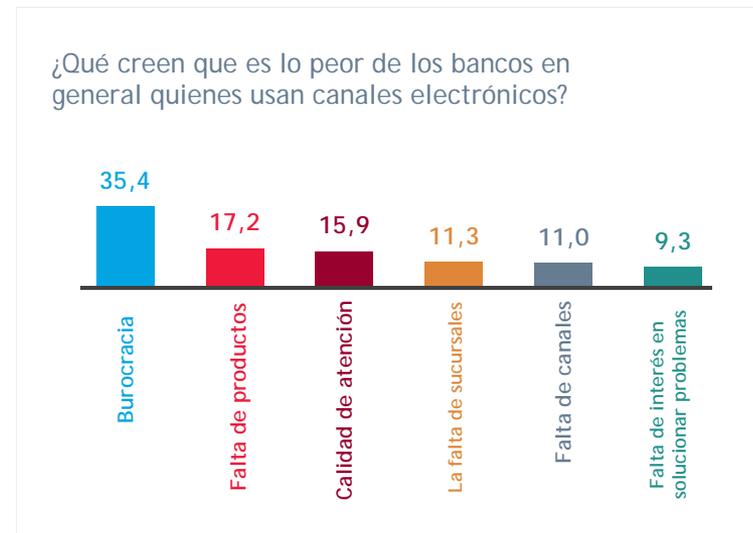
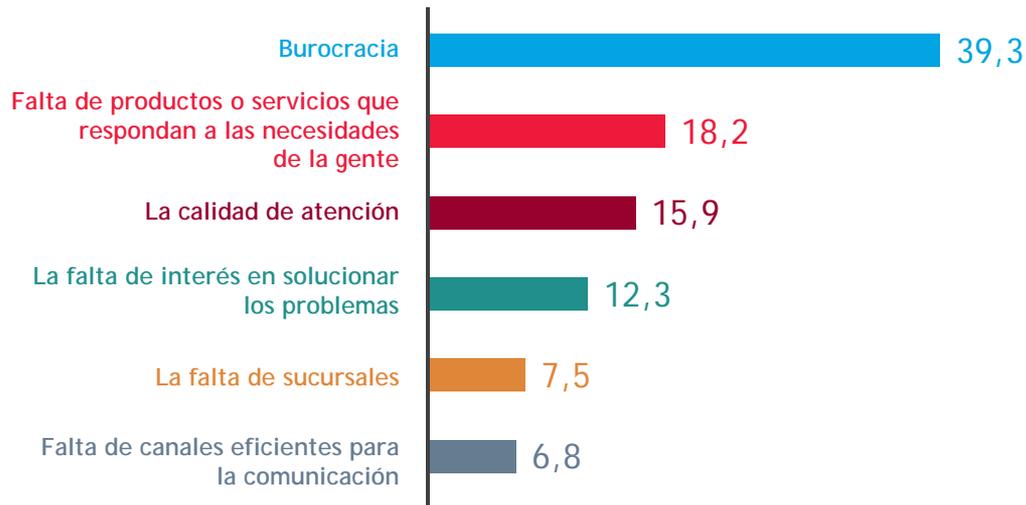


¿El banco resolvió el problema de quienes utilizan canales electrónicos?



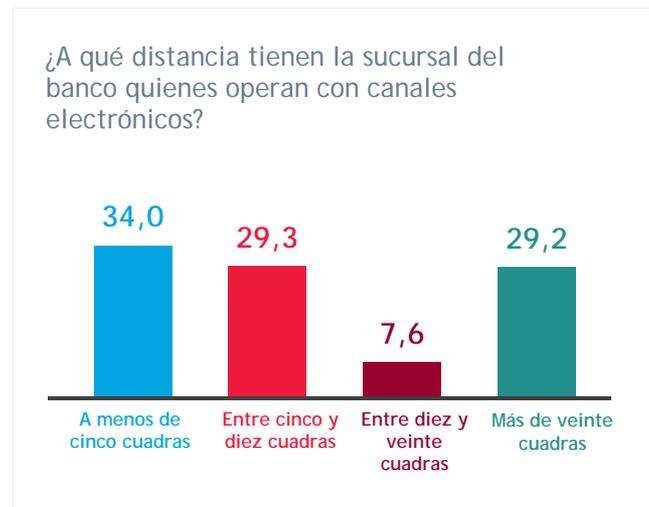
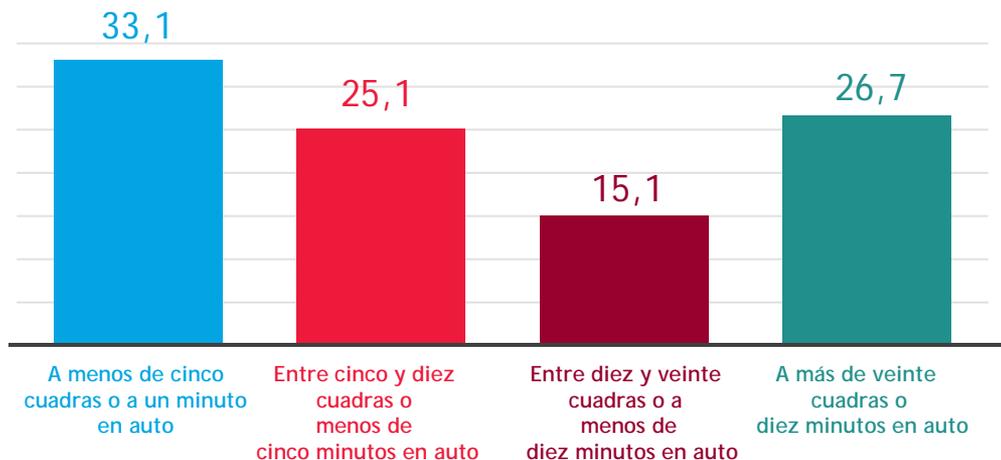
| | Sexo | | Edad | | | NSE | | |
|----|------|------|-------|-------|----------|------|------|------|
| | M | F | 16-29 | 30-49 | 50 y más | A | M | B |
| Sí | 67,3 | 75,6 | 72,2 | 69,0 | 73,0 | 66,9 | 75,2 | 70,3 |
| No | 32,7 | 24,4 | 27,8 | 31,0 | 27,0 | 33,1 | 24,8 | 29,7 |

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



| | 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 |

ENCUESTA REALIZADA POR  Y 

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

+54 911 6726-6860

Maipú 942, 1° - CABA



CONTACTO

Sergio Doval

Sergio.doval@taquion.com.ar

+54 11 68967511

Bonpland 2363, OF 602