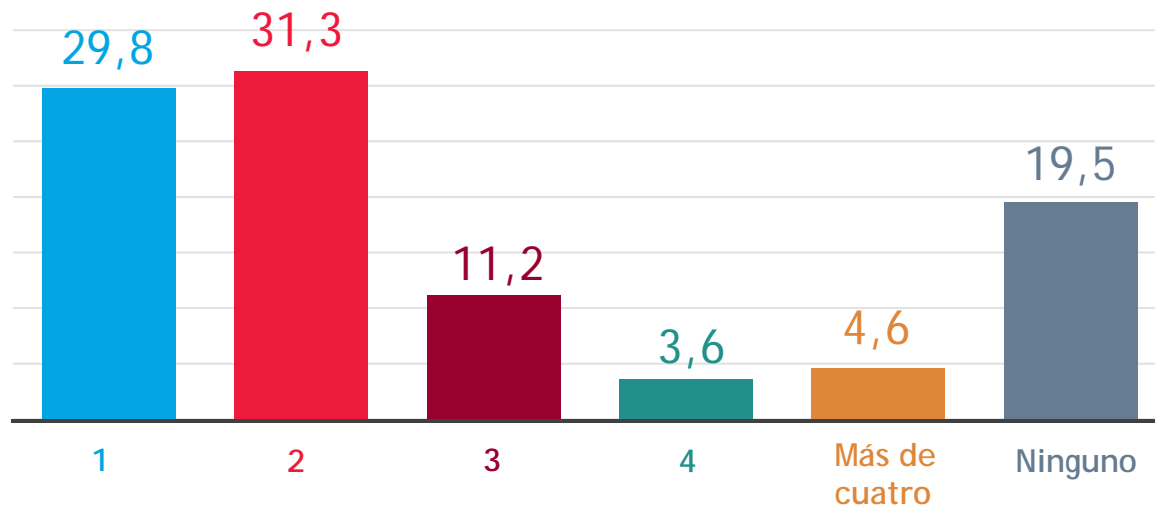


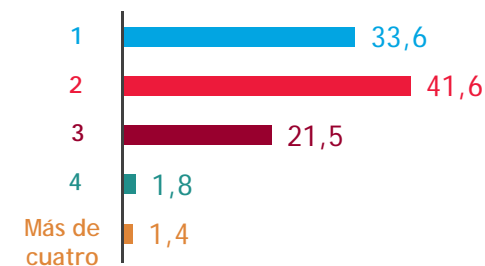
# EL CONSUMIDOR DIGITAL

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

# ¿CON CUÁNTOS BANCOS OPERA?

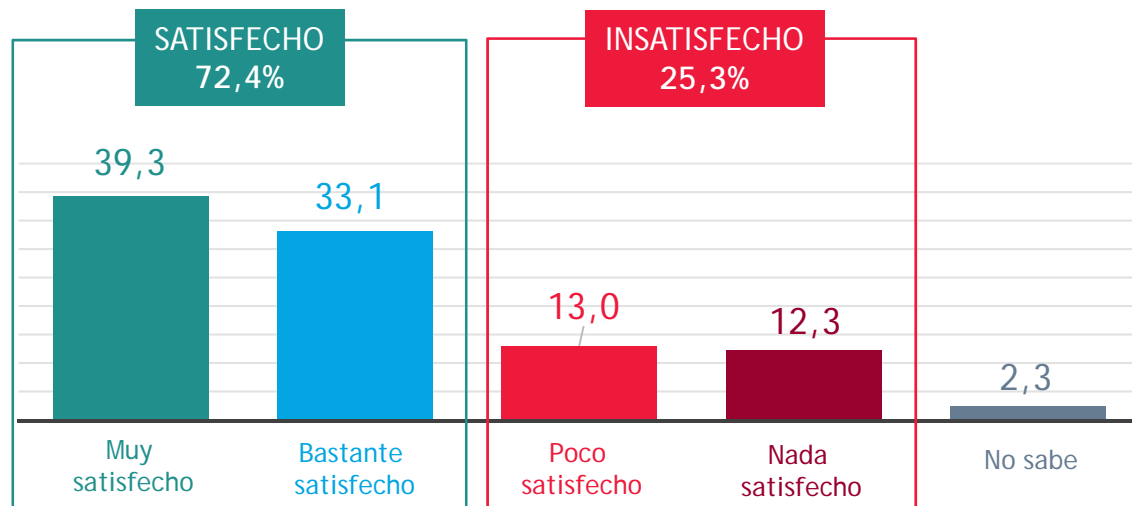


¿Con cuántos bancos operan quienes utilizan canales electrónicos para la atención?

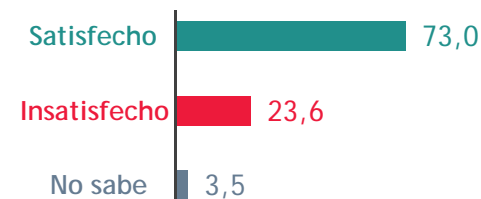


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
1	28,9	30,6	23,0	31,0	38,1	20,1	31,8	30,9
2	32,4	30,3	31,6	33,9	28,0	39,8	46,8	23,9
3	11,6	10,8	9,4	11,9	12,8	25,3	15,0	6,9
4	3,7	3,6	4,1	3,6	2,9	3,0	3,4	3,9
Más de 4	4,5	4,6	8,4	2,4	1,7	8,3	1,2	5,1
Ninguno	18,9	20,1	23,4	17,2	16,6	3,5	1,9	29,2

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

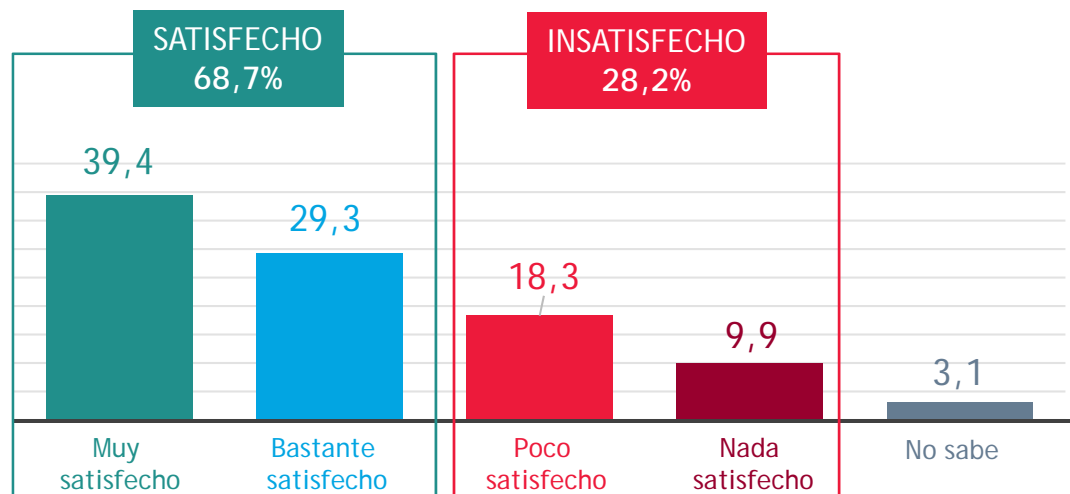


¿Cuán satisfechos están con el principal banco quienes utilizan canales electrónicos para la atención?

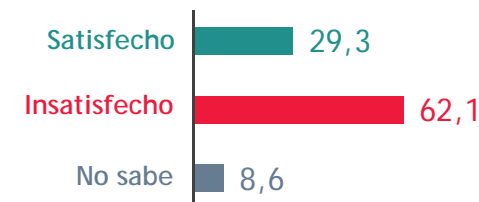


	Sexo			Edad			NSE		
	M	F		16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Satisfecho	72,4	66,5	77,6	70,8	70,3	76,8	68,2	75,7	71,5
Insatisfecho	25,3	31,0	20,2	27,9	25,4	21,8	30,8	23,5	24,8
No sabe	2,3	2,5	2,2	1,3	4,3	1,4		0,8	3,7

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

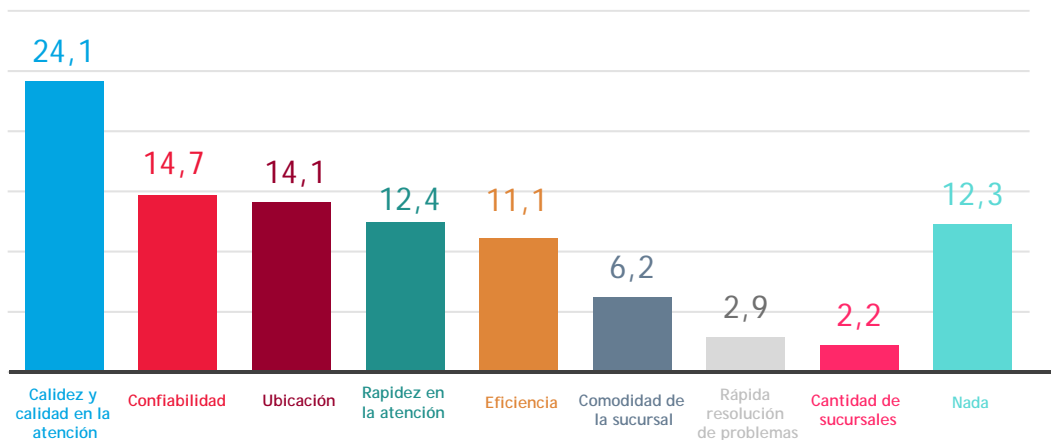


¿Cuán satisfechos están con la atención en la sucursal quienes utilizan canales electrónicos?

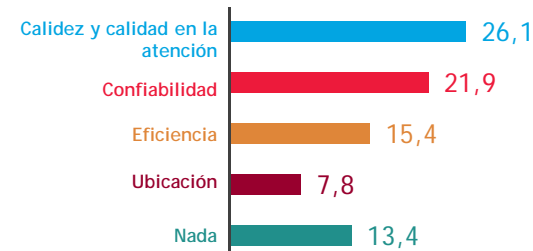


	Sexo		Edad			NSE			
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B	
Satisfecho	68,7	64,7	72,4	76,0	60,8	68,2	59,7	74,4	68,2
Insatisfecho	28,2	31,2	25,5	20,1	37,0	28,9	37,4	24,0	27,9
No sabe	3,1	4,2	2,1	3,9	2,2	2,9	2,9	1,6	3,9

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

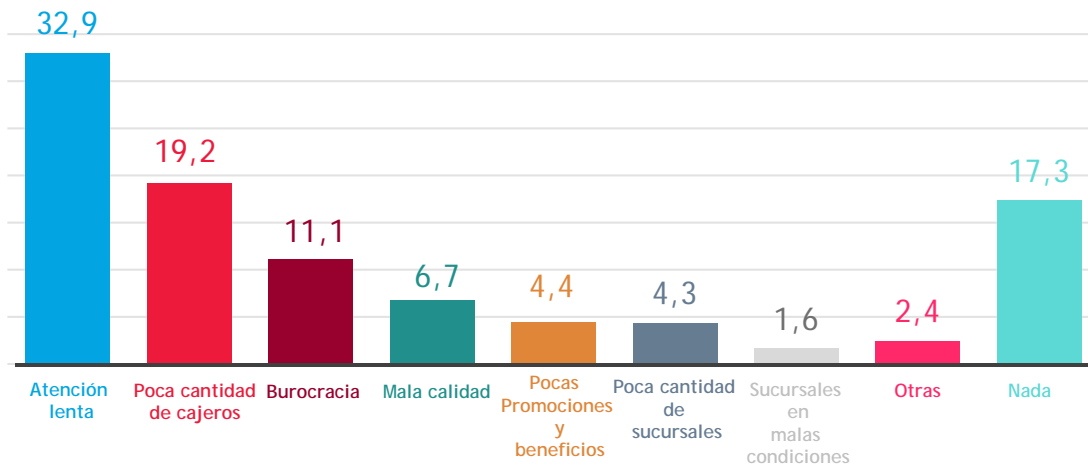


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿con qué características positivas asociarían a su banco? (cinco primeras menciones)

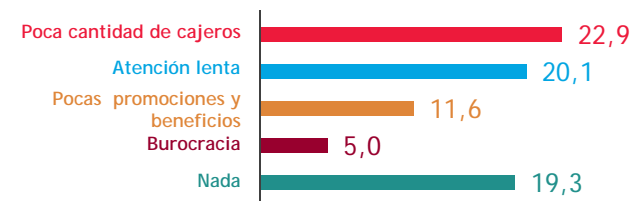


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Calidez y calidad en atención	22,6	25,4	24,1	24,0	24,1	20,5	32,7	20,5
Confiabilidad	14,5	14,9	10,5	19,0	15,6	14,7	16,6	13,8
Ubicación	14,9	13,4	16,8	12,8	12,1	23,9	12,2	12,5
Rapidez en atención	10,5	14,1	18,0	4,3	14,4	7,7	3,1	18,5
Eficiencia	12,9	9,5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

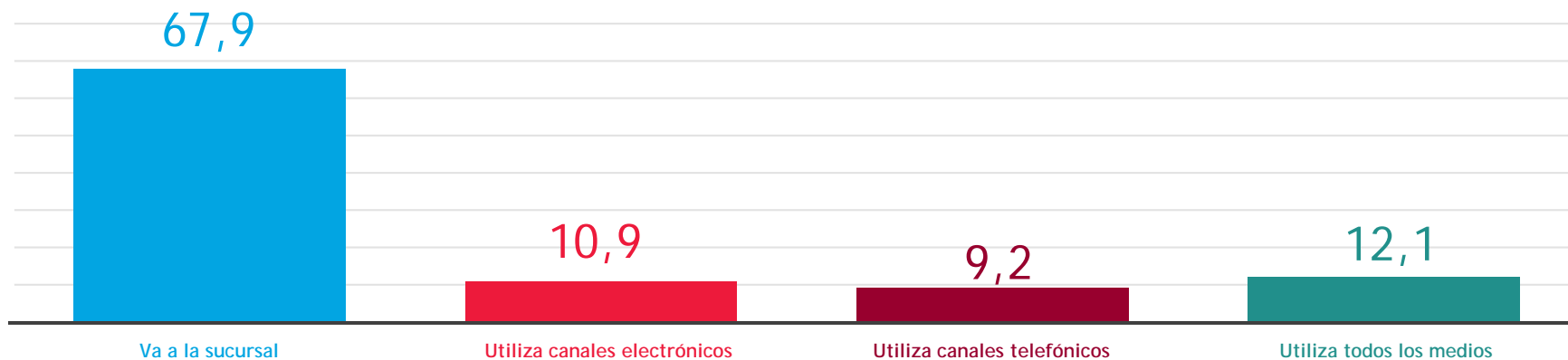


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿con qué características negativas asociarían a su banco? (cinco primeras menciones)



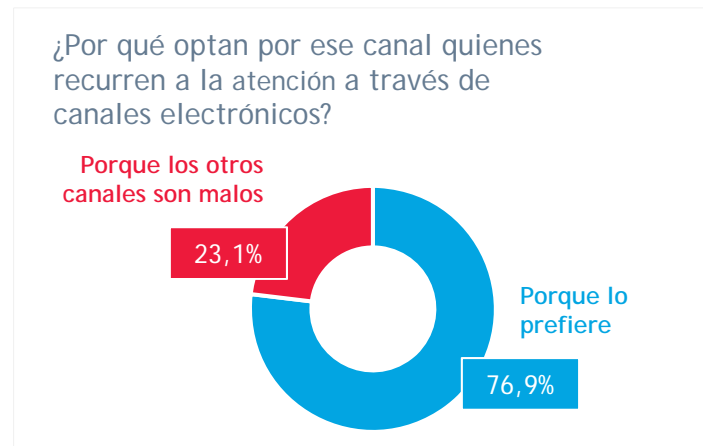
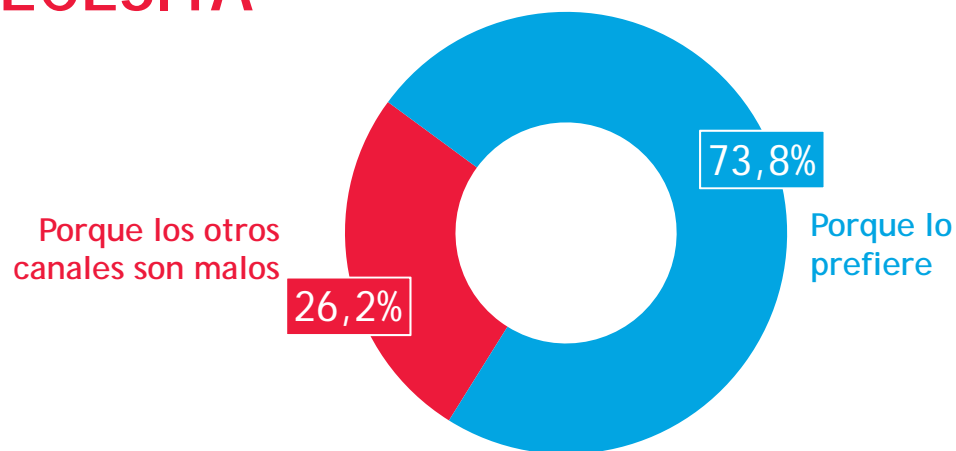
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Atención lenta	31,0	34,6	40,5	31,1	24,9	26,3	34,2	34,0
Poca cantidad de cajeros	17,3	20,9	13,1	22,2	23,8	17,4	13,3	22,7
Burocracia	11,2	11,1	13,5	9,2	10,3	14,0	13,8	9,0
Mala calidad	7,7	5,8	4,5	8,1	8,1	8,6	5,9	6,6
Pocas promociones	5,3	3,6	7,5	2,5	2,6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

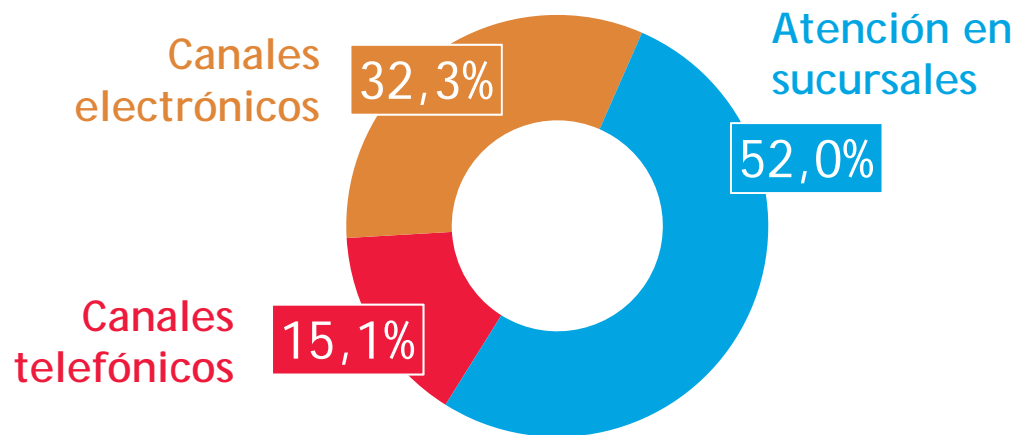
# USTED DIRÍA QUE UTILIZA ESE CANAL PORQUE ES LO QUE PREFIERE Y LE ES MÁS CÓMODO O PORQUE LOS OTROS CANALES NO SIRVEN PARA EL FIN QUE USTED NECESITA



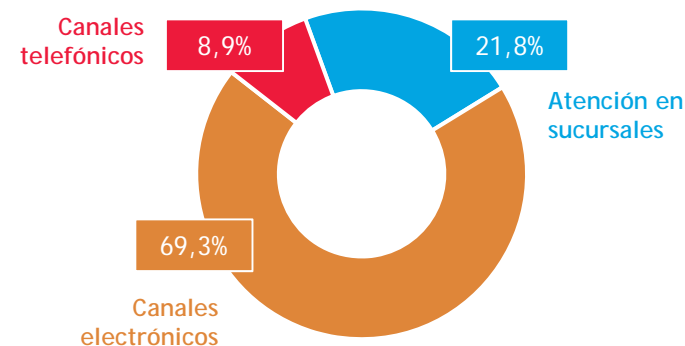
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Lo prefiere	72,5	74,9	73,2	69,9	78,9	59,5	72,7	78,2
Los otros canales son malos	27,5	25,1	26,8	30,1	21,1	40,5	27,3	21,8



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

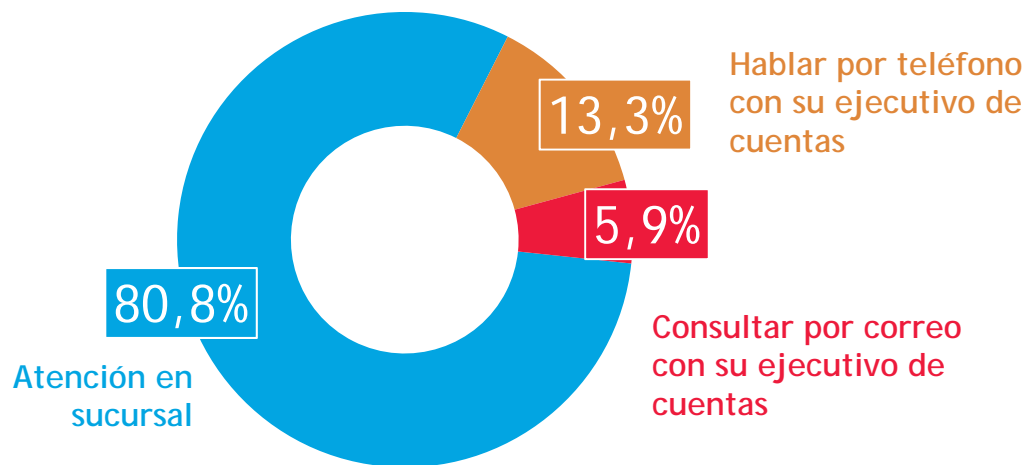


Y si el canal de atención se ajustara a sus necesidades, ¿cuál preferiría quienes hoy utilizan canales electrónicos?

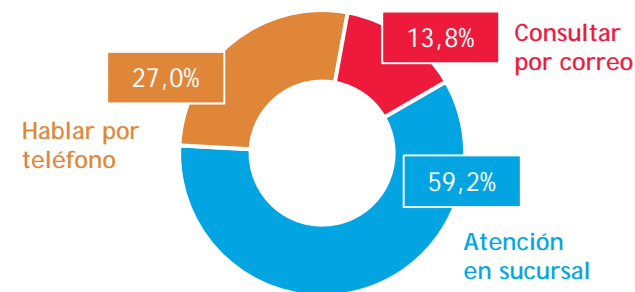


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Atención en sucursal	56,9	48,6	48,3	47,6	63,9	37,1	43,4	61,4
Canales electrónicos	30,2	34,3	39,2	34,8	20,4	48,3	45,3	21,4
Canales telefónicos	12,9	17,1	12,6	17,6	15,7	14,6	11,3	17,3

# 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?

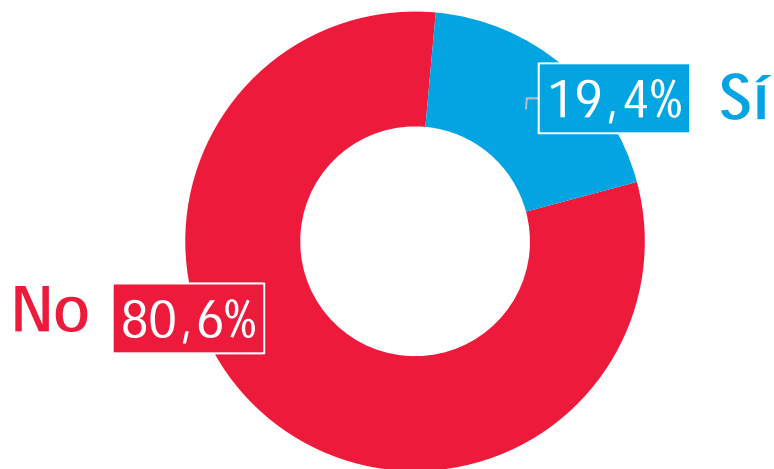


Si, quienes usan canales electrónicos, tienen que elegir entre los distintos canales para comunicarse con su banco, ¿qué prefieren?

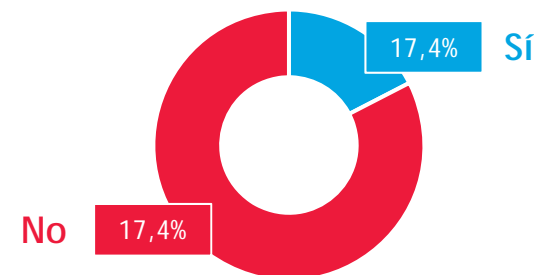


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Ir a la sucursal	81,4	80,3	88,8	71,7	80,7	78,2	81,3	81,2
Hablar por teléfono	12,9	13,6	6,2	20,4	14,5	18,0	13,8	11,7
Consultar por correo	5,7	6,1	5,1	7,9	4,8	3,8	4,8	7,1

# ¿USTED ALGUNA VEZ SUFRIÓ UNA ESTAFA CON SU BANCO?



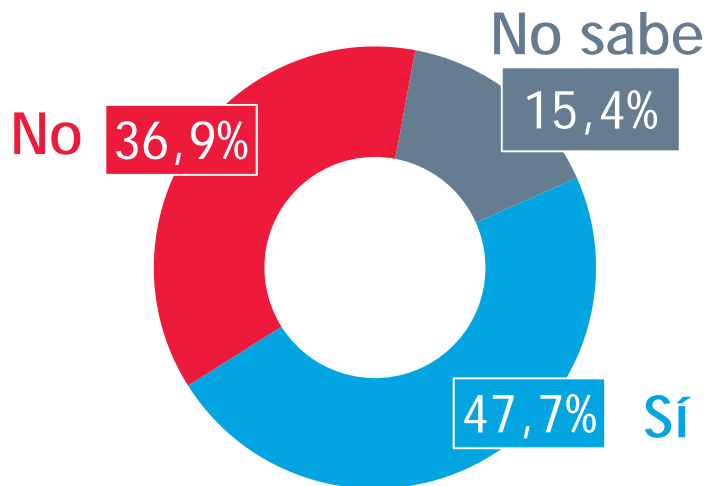
Quienes usan canales electrónicos, ¿alguna vez sufrieron una estafa por parte del banco?



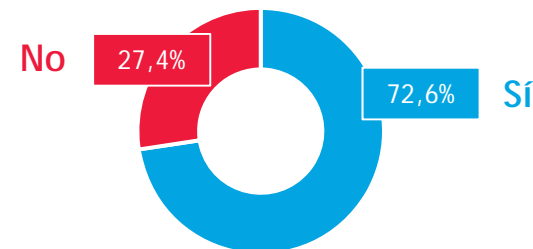
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	21,9	17,2	28,8	15,4	11,7	20,6	17,2	20,3
No	78,1	82,8	71,2	84,6	88,3	79,4	82,8	79,7

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

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

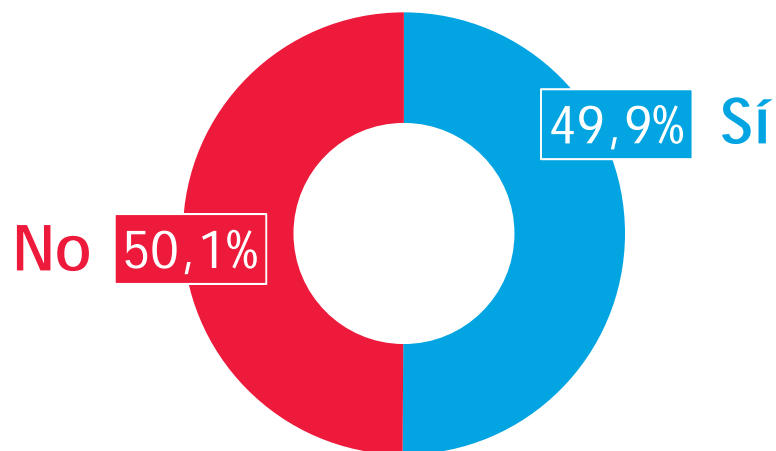


Aquellos clientes que usan canales electrónicos y sufrieron una estafa, ¿recibieron una contestación en tiempo y forma por parte del banco?

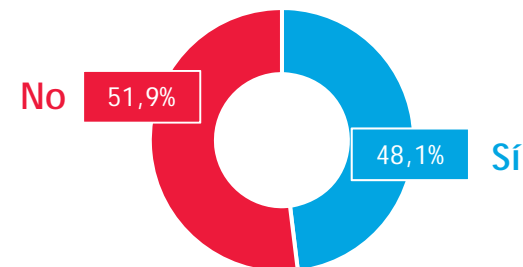


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	9,4	22,2	14,3	25,4	3,8	2,1	9,2	21,7
No	50,9	44,1	53,7	37,3	44,0	47,6	54,4	44,8
No sabe	39,6	33,8	32,0	37,2	52,2	50,3	36,4	33,5

# ¿USTED ALGUNA VEZ SOLICITÓ ALGÚN PRÉSTAMO A ALGÚN BANCO?

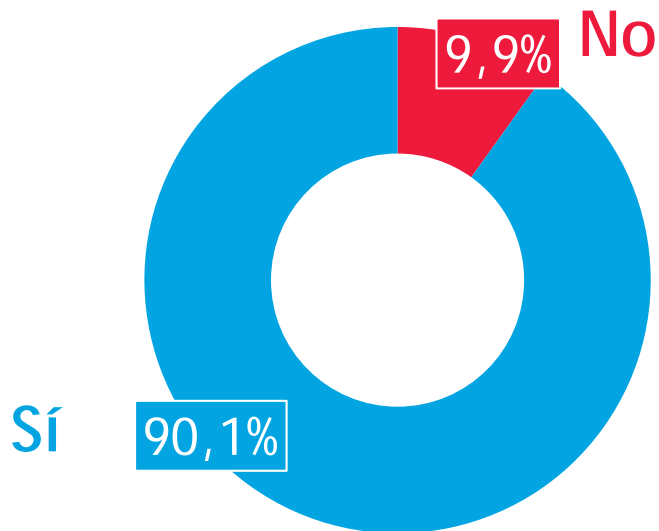


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿alguna vez solicitaron un préstamo al banco?

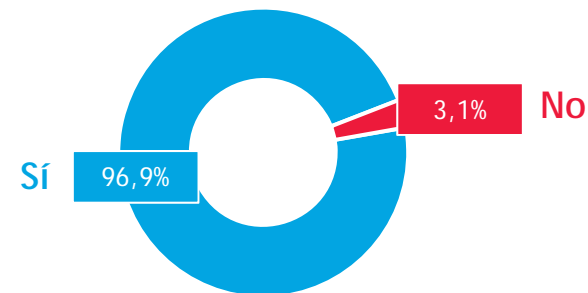


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	53,1	47,1	40,7	59,4	51,3	56,6	42,4	52,1
No	46,9	52,9	59,3	40,6	48,7	43,4	57,6	47,9

# ¿SE LO APROBARON? (SI SOLICITÓ UN PRÉSTAMO)

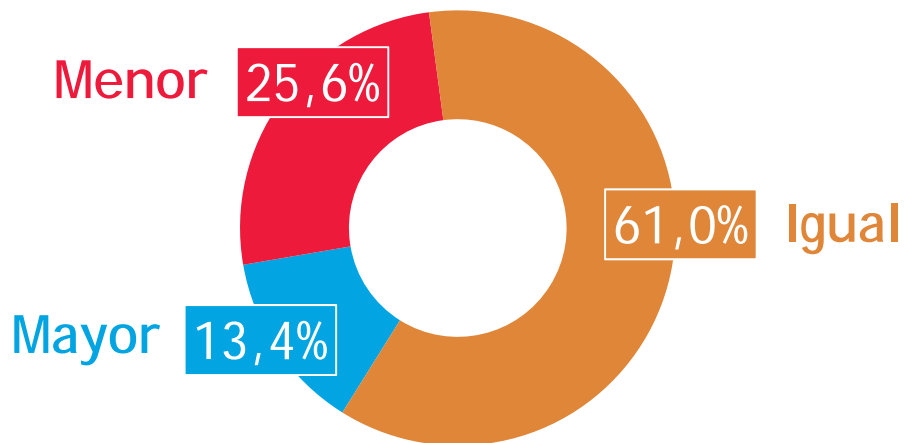


¿El banco le aprobó el préstamo a quienes lo solicitaron y, a su vez, utilizan canales electrónicos?

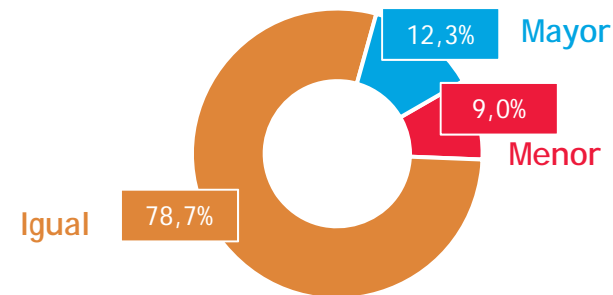


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	88,9	91,3	88,8	87,8	94,6	90,2	99,0	86,4
No	11,1	8,7	11,2	12,2	5,4	9,8	1,0	13,6

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



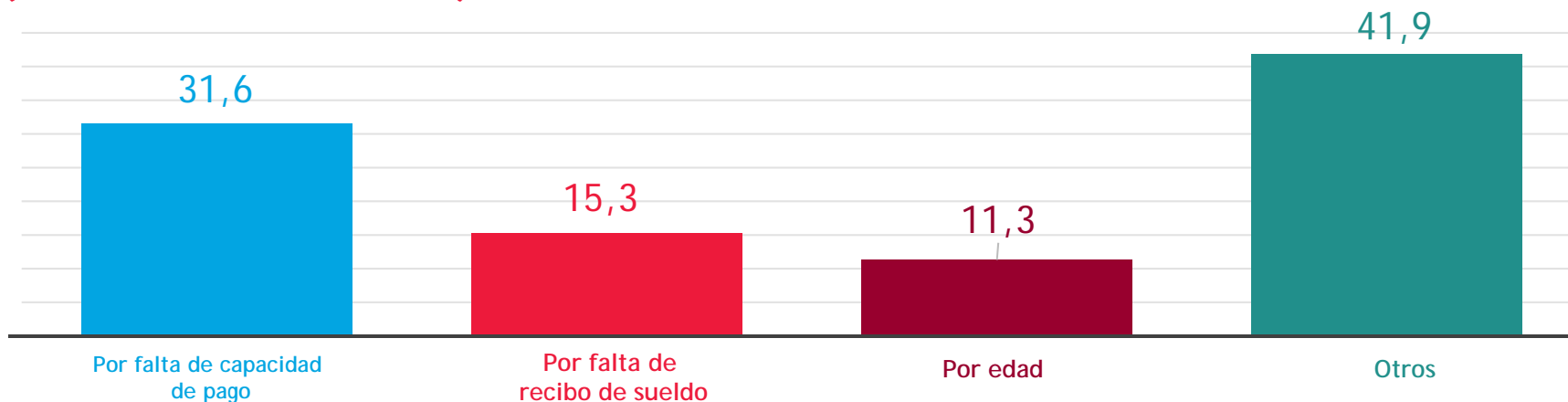
El monto del préstamo que el banco le otorgó a quienes utilizan canales electrónicos fue...



	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?

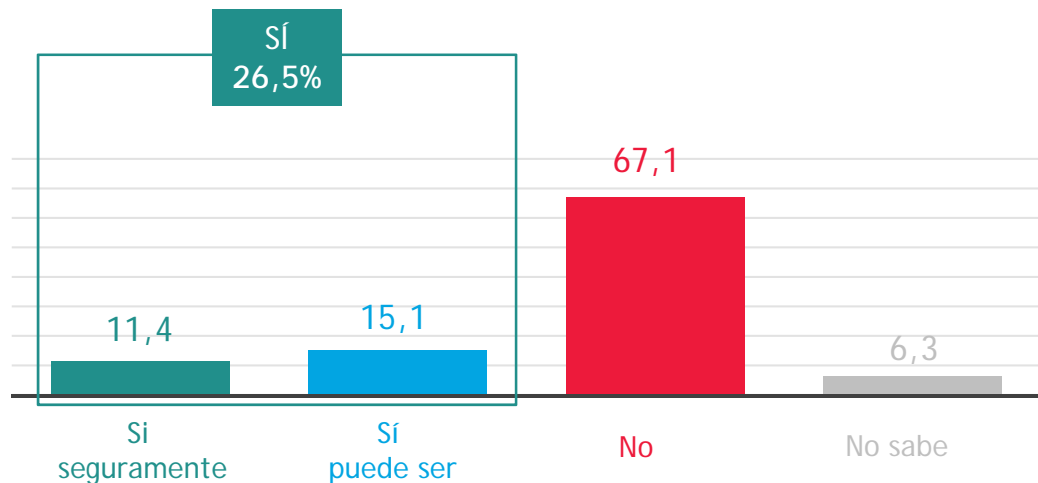
(SI NO SE LO APROBARON)



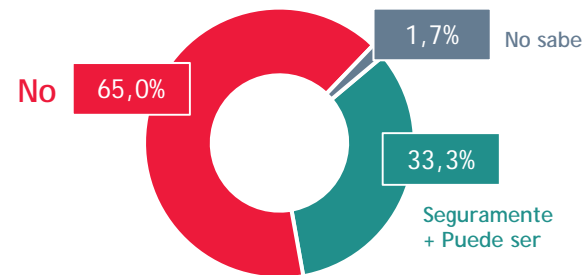
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Falta de capacidad de pago	27,9	36,3	70,0	14,3		7,9		37,4
Falta de recibo de sueldo	20,1	9,1		23,3	24,7	6,3		17,7
Edad	4,6	19,8		15,6	22,7	6,3		12,6



# ¿USTED SACARÍA UN PRÉSTAMO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS CELULARES?

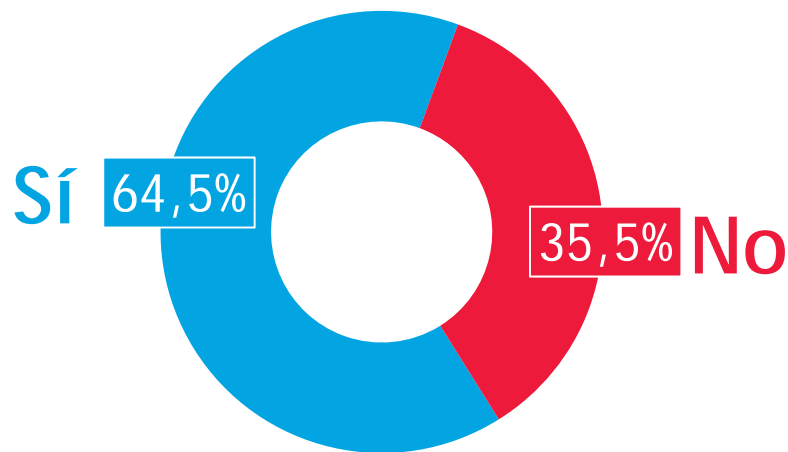


Quienes usan canales electrónicos, ¿sacarían un préstamo a través de plataformas celulares?

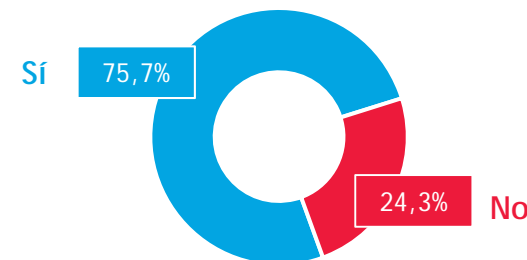


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí seguramente + Puede ser	29,2	24,2	29,6	31,5	16,8	19,1	24,9	29,3
No	66,4	67,8	61,4	64,7	77,5	72,2	67,5	65,5
No sabe	4,4	8,1	9,0	3,8	5,7	8,7	7,5	5,1

# ¿USTED SABE QUÉ SON LOS CRÉDITOS UVA QUE EL GOBIERNO LANZÓ PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS Y AHORA PRÉSTAMOS PERSONALES? (A TODOS)

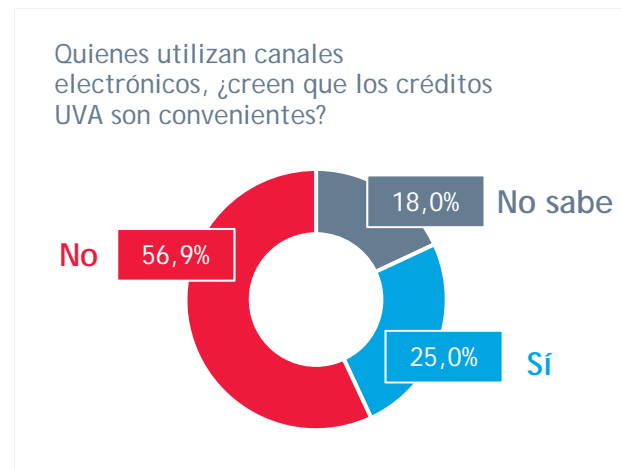
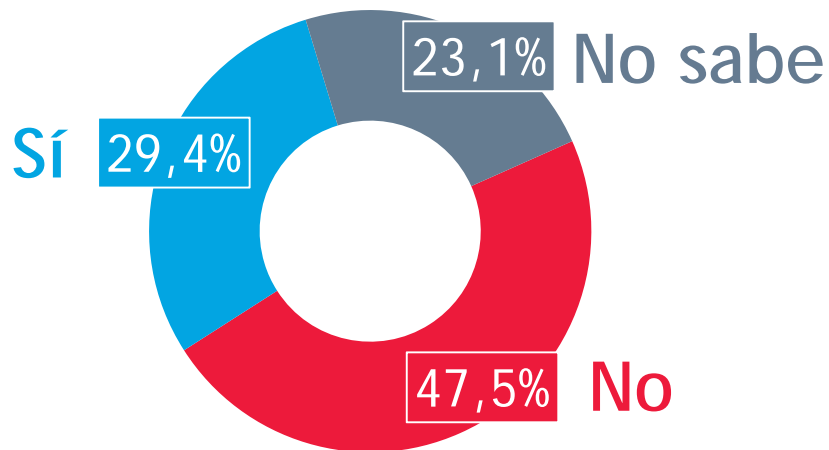


Quienes utilizan canales electrónicos, ¿están al tanto de los créditos UVA que lanzó el Gobierno?



	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

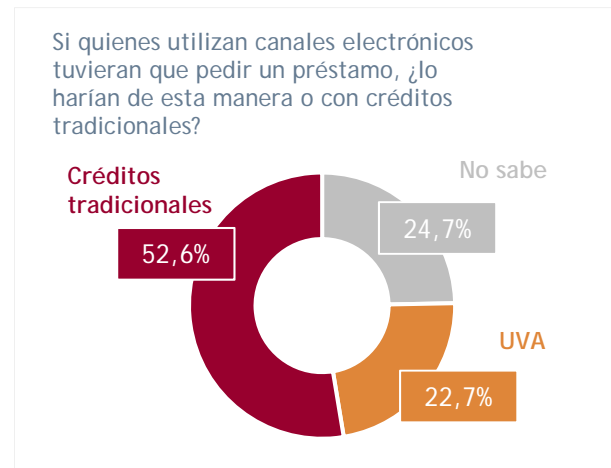
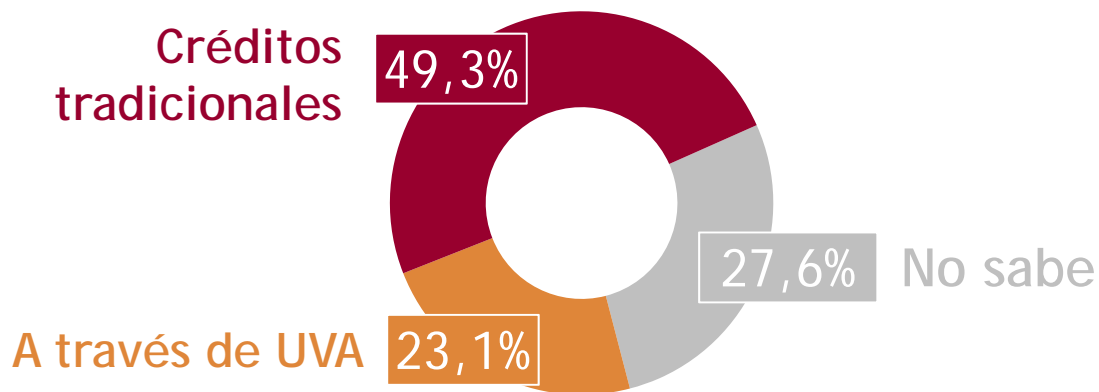
# ¿USTED CREE QUE LOS CRÉDITOS UVA SON CONVENIENTES PARA LAS PERSONAS?\*



	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

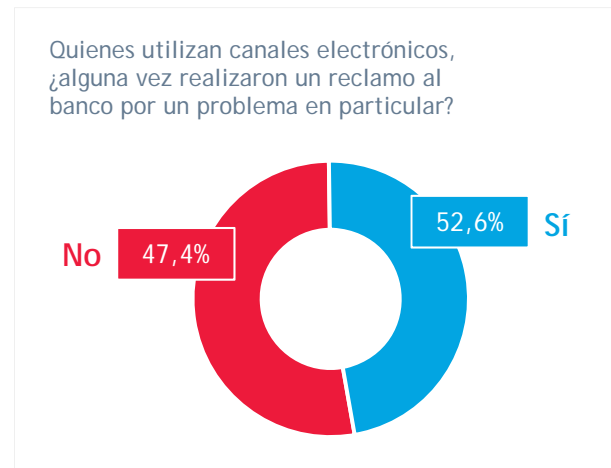
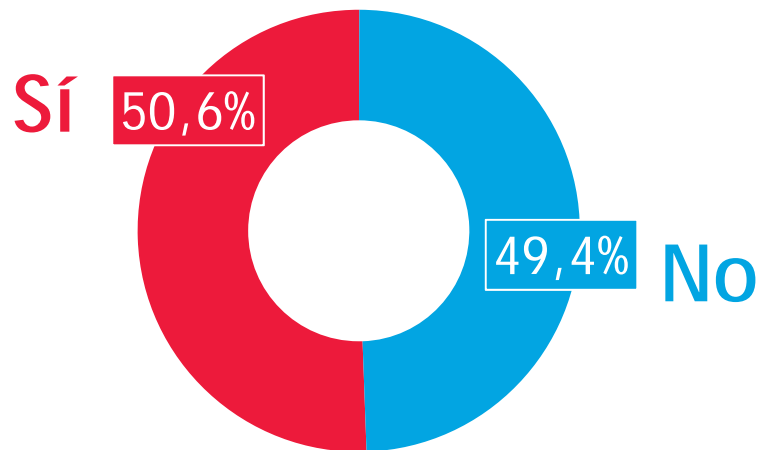
# SI USTED TUVIERA QUE PEDIR UN PRÉSTAMO, ¿LO HARÍA DE ESTA MANERA O CON CRÉDITOS TRADICIONALES?



	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

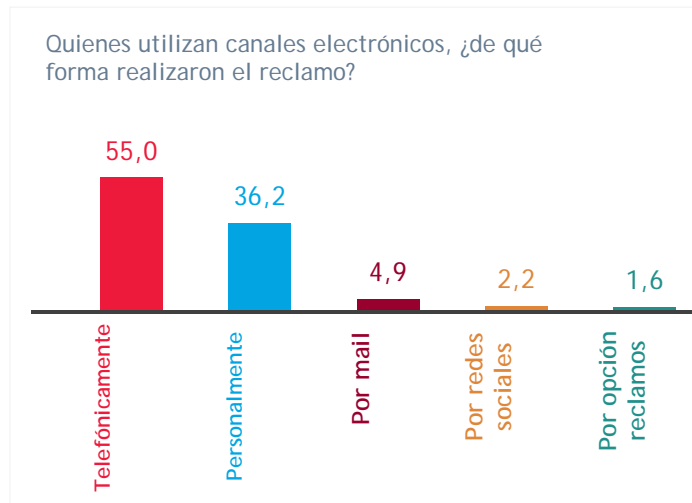
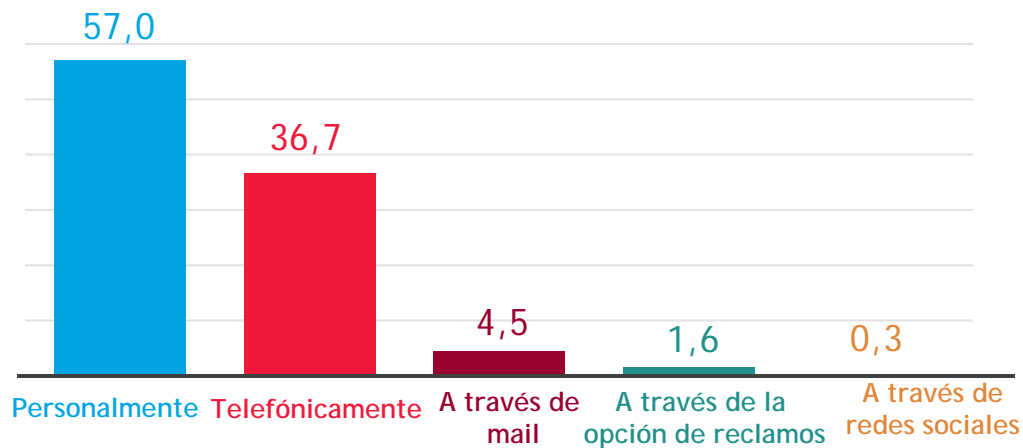
\*Pregunta realizada solo a aquellos que conocen los créditos UVA

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



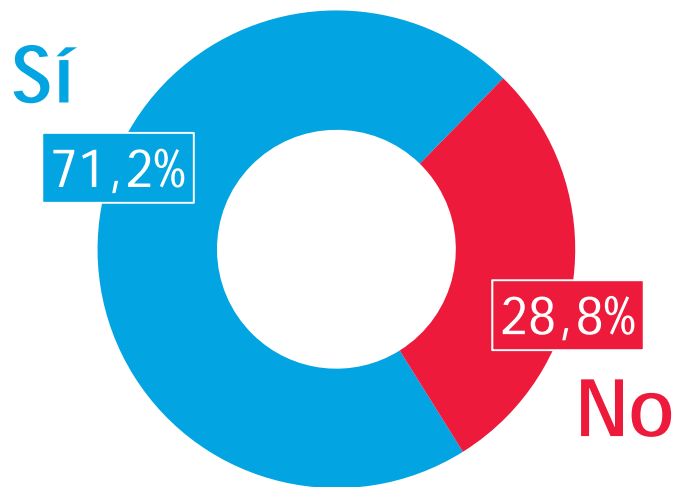
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Sí	55,9	45,8	49,4	57,6	43,3	64,8	56,6	43,6
No	44,1	54,2	50,6	42,4	56,7	35,2	43,4	56,4

# ¿Y EL RECLAMO LO REALIZÓ DE QUÉ FORMA?

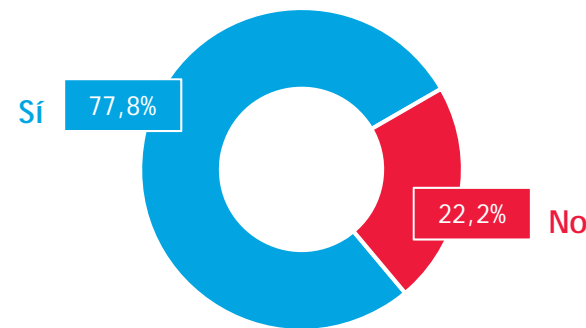


	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Personalmente	52,0	62,4	49,6	53,8	73,0	52,2	57,6	58,5
Telefónicamente	39,9	33,2	45,9	39,7	18,3	40,2	37,0	35,1
Mail	5,0	3,9	2,6	5,0	6,5	5,0	2,1	5,9
Opción reclamos	2,6	0,5	1,9	0,9	2,2	2,6	2,5	0,5
Redes sociales	0,5			0,7			0,8	

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

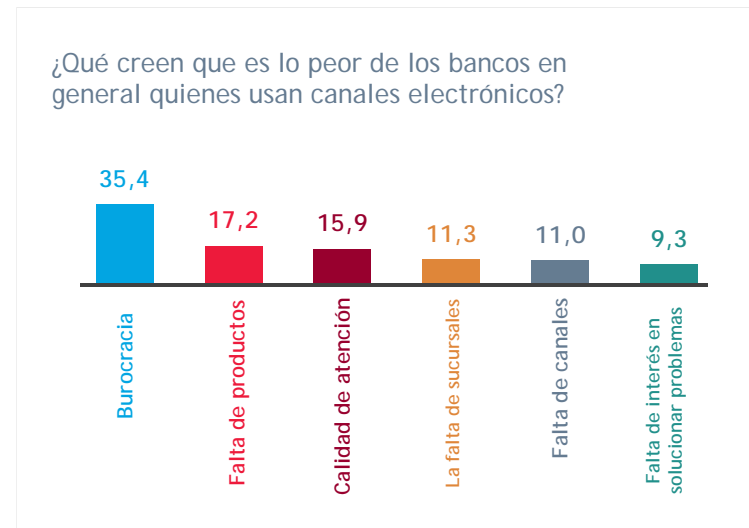
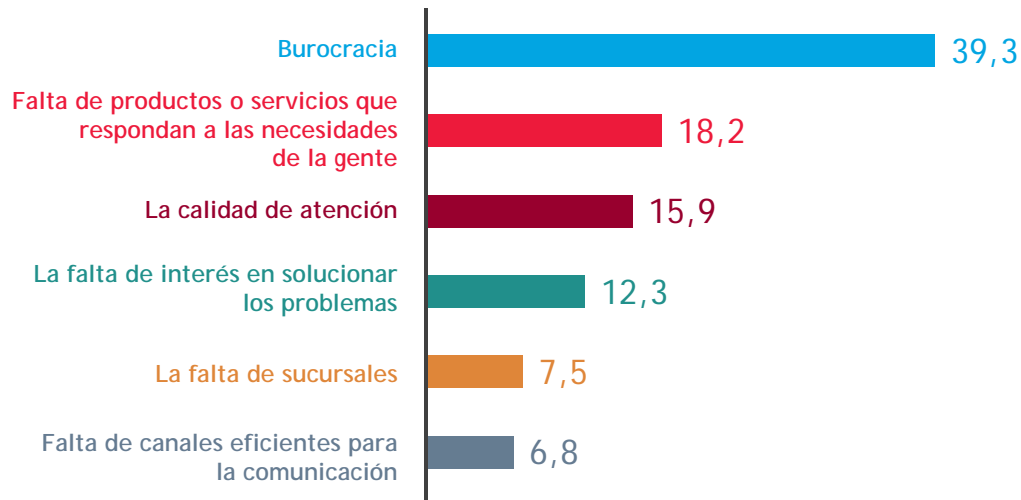


¿El banco resolvió el problema de quienes utilizan canales electrónicos?



	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

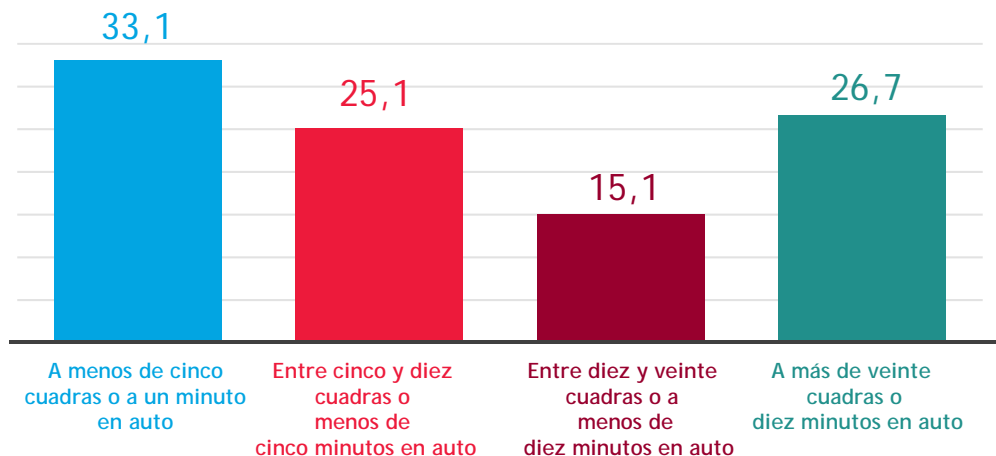
# ¿QUÉ CREE QUE ES LO PEOR DE LOS BANCOS EN GENERAL?



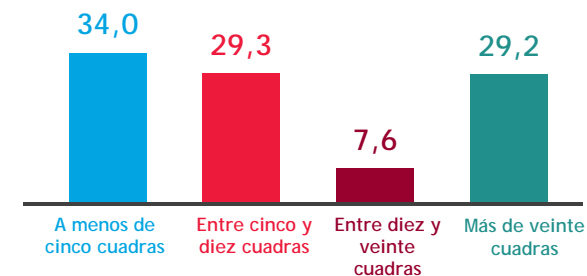
	Sexo		Edad			NSE		
	M	F	16-29	30-49	50 y más	A	M	B
Burocracia	35,3	42,9	38,9	39,1	40,1	25,2	44,6	40,4
Falta de productos y servicios	22,2	14,6	19,8	17,5	16,9	12,6	17,3	20,2
Calidad de atención	15,8	16,1	15,3	15,6	17,2	19,3	18,9	13,5
Falta de interés en solucionar problemas	14,3	10,4	13,8	11,7	10,9	27,4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



¿A qué distancia tienen la sucursal del banco quienes operan con canales electrónicos?



	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](mailto:avallve@bdoargentina.com)

+54 911 6726-6860

Maipú 942, 1° - CABA



## CONTACTO

Sergio Doval

[Sergio.doval@taquion.com.ar](mailto:Sergio.doval@taquion.com.ar)

+54 11 68967511

Bonpland 2363, OF 602