



REPORTE MENSUAL

Análisis de los resultados de la
Encuesta sobre el Uso de
Tarjeta de Crédito en Argentina

Julio 2011
Reporte N° 37

zonaBancos » Informa | Compara | Asesora

“Análisis de los resultados de la Encuesta Sobre el Uso de Tarjeta de crédito en Argentina”

Objetivo de la encuesta:

El objetivo de la encuesta fue relevar datos sobre el uso de las tarjetas de crédito en Argentina, para su posterior análisis y elaboración de información en base a los mismos, a los efectos de poder **determinar tendencias y parámetros de comportamientos de los clientes o potenciales clientes de las entidades financieras de manera oportuna**. El análisis de los resultados de la encuesta permitirá a las distintas entidades **desarrollar o modificar estrategias comerciales teniendo en cuenta dicha información**.

Estructura de la encuesta:

La encuesta se estructuró en nueve categorías, las cuales se detallan a continuación:

1. Datos Generales de la Población Encuestada
2. Conocimiento y Uso de Medios de Pago
3. Tenencia de Tarjetas de Crédito
4. Uso y Frecuencia de Uso de la Tarjeta
5. Gastos con Tarjetas: tipos y montos
6. Promociones y Descuentos
7. Cargos y costos por tenencia y uso de tarjetas de crédito
8. Grado de Satisfacción en el Uso de Tarjetas de Crédito
9. Usuarios que no poseen Tarjetas de Crédito

Cada una de estas categorías incluyó una serie de preguntas que ayudaron a construir un escenario global pero al mismo tiempo específico sobre las condiciones y perspectivas relacionadas al tema abordado en la encuesta.

En total, la encuesta tuvo **33 preguntas para las personas que poseen tarjeta de crédito y 23 preguntas para las personas que no poseen tarjeta de crédito**.

Ficha técnica de la encuesta:

Empresa que realizó la encuesta: Financial Ventures S.A.

Tipo de entrevista: encuesta online en el sitio www.zonabancos.com

Universo: Población mayor de edad de Argentina con acceso a internet

Muestra: La encuesta fue iniciada por 807 personas y completada por 719 personas (89,1%).

Fecha del sondeo: entre el 9/02/11 y el 20/4/11

Horario: la encuesta estuvo online las 24 hs. durante el período antes referido

Índice

Introducción.....	5
1. Objetivo de la encuesta.....	5
2. El mercado de las tarjetas de crédito en Argentina.....	5
3. Ficha técnica de la encuesta	7
4. Estructura de la encuesta	7
4.1. Datos Generales de la Población Encuestada	7
4.2. Conocimiento y Uso de Medios de Pago.....	14
4.3. Tenencia de tarjetas de crédito.....	19
4.4. Uso y Frecuencia de Uso de la Tarjeta.....	28
4.5. Gastos con Tarjeta: Tipos y Monto	31
4.6. Promociones y Descuentos	34
4.7. Cargos y Costos por Tenencia y Uso de las Tarjetas de Crédito.....	36
4.8. Grado de Satisfacción en el Uso de Tarjetas de Crédito.....	37
4.9. Usuarios que no poseen tarjetas de crédito	38
5. Conclusiones finales de la encuesta	42

El reporte incluye 52 cuadros y 5 figuras.

Se incluyen los resultados totales en formato Excel.

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Mercado de tarjetas de crédito en Argentina.....	5
Cuadro 2: Market share de tarjetas por marca	6
Cuadro 3: Top 5 emisores bancarios.....	6
Cuadro 4: Top 5 del stock de financiaciones de entidades financieras.....	6
Cuadro 5: Encuestados por provincia / región.....	8
Cuadro 6: Encuestados por sexo.....	9
Cuadro 7: Encuestados por edad	10
Cuadro 8: Actividad laboral de los encuestados.....	11
Cuadro 9: Ingresos mensuales netos de los encuestados	11
Cuadro 10: Nivel de estudios de los encuestados.....	12
Cuadro 11: Estado civil de los encuestados	13
Cuadro 12: Cantidad de hijos de los encuestados	14
Cuadro 13: Tipo de Cobertura de salud de los encuestados	14
Cuadro 14: Forma de efectuar pagos de los encuestados.....	15
Cuadro 15: Detalle de opciones de medios de pago	15
Cuadro 16: Diferencia entre tarjeta de crédito y débito	17
Cuadro 17: Cantidad de encuestados con tarjeta de débito.....	17
Cuadro 18: Cantidad de encuestados con tarjeta de crédito.....	18
Cuadro 19: Apertura para encuestados que no poseen tarjeta de crédito.....	18
Cuadro 20: Cantidad de tarjetas de crédito que posee el encuestado.....	20
Cuadro 21: Apertura para encuestados que poseen tarjeta de crédito.....	20
Cuadro 22: Ranking de marcas de tarjetas de crédito	22
Cuadro 23: Apertura para marcas de tarjetas de crédito.....	22
Cuadro 24: Emisores de tarjetas de crédito.....	24
Cuadro 25: Apertura para emisores de tarjetas de crédito.....	24

Cuadro 26: Tipos de tarjetas de crédito	26
Cuadro 27: Cantidad de adicionales de tarjetas de crédito	26
Cuadro 28: Aspectos a considerar al elegir emisor de tarjetas	27
Cuadro 29: Acciones realizadas al recibir tarjetas de crédito no solicitadas	27
Cuadro 30: Frecuencia de utilización de tarjetas de crédito	28
Cuadro 31: Apertura para frecuencia de utilización de tarjetas de crédito	28
Cuadro 32: Propósitos de utilización de tarjetas de crédito	30
Cuadro 33: Compras en cuotas con tarjetas de crédito	30
Cuadro 34: Grado de cancelación del monto del resumen de cuenta	31
Cuadro 35: Gastos efectuados con tarjetas de crédito por rubro	31
Cuadro 36: Apertura para gastos efectuados con tarjetas de crédito por rubro	32
Cuadro 37: Gastos mensuales con tarjeta de crédito	33
Cuadro 38: Promociones otorgadas por tarjetas de crédito	35
Cuadro 39: Medio de toma de conocimiento para las promociones vigentes de tarjetas de crédito ...	35
Cuadro 40: Conocimiento de cargos y gastos cobrados por tenencia y uso de tarjetas de crédito	36
Cuadro 41: Consideración de costos y gastos cobrados por tarjetas de crédito	36
Cuadro 42: Consideración de costos y gastos al utilizar tarjeta de crédito	37
Cuadro 43: Grado de satisfacción por ítems	37
Cuadro 44: Encuestados que tuvieron tarjeta de crédito y no poseen en la actualidad	38
Cuadro 45: Motivos por los cuales no posee tarjeta de crédito	39
Cuadro 46: Qué debería suceder para querer poseer una tarjeta de crédito	39
Cuadro 47: Grado de atención para las promociones que otorgan las tarjetas de crédito	40
Cuadro 48: Consideración forma de publicidad de promociones	40
Cuadro 49: Conocimiento de cargos y gastos cobrados por tenencia y uso de tarjetas de crédito	40
Cuadro 50: Consideración de costos y gastos cobrados por tenencia y uso de tarjetas de crédito	41
Cuadro 51: Consideración de costos y gastos al utilizar tarjeta de crédito	41
Cuadro 52: Acciones realizadas al recibir tarjetas de crédito no solicitadas	42

Índice de Figuras

Figura 1: Encuestados por provincia / región	9
Figura 2: Encuestados por edad	10
Figura 3: Ingresos mensuales netos de los encuestados	12
Figura 4: Nivel de estudios de los encuestados	13
Figura 5: Gastos mensuales con tarjetas de crédito	34