

ENCUESTA



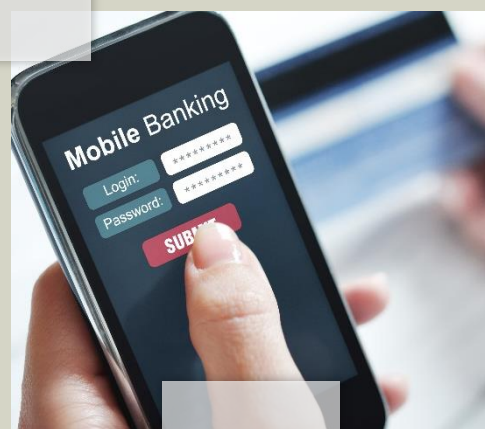
SOBRE EL USO



DE HOME  
BANKING



Y BANCA  
MÓVIL



EN ARGENTINA



El siguiente análisis permitirá determinar los principales beneficios y debilidades que perciben los usuarios sobre estos canales.

Más de 65.000 datos procesados

Noviembre 2016

reportes@zonabancos.com

zona **Bancos**  
.com

 **Fit & Proper**  
Consulting



El presente reporte no debe considerarse como un asesoramiento profesional de parte de Fit & Proper o ZonaBancos.com para efectuar determinada decisión u operación económica. Tampoco debe interpretarse como un juicio de valor u opinión sobre la calidad de las entidades abordadas en la muestra. Este reporte solo expone los resultados de un relevamiento y análisis de información de diversas fuentes estando sujeto a la representatividad y limitaciones de este tipo relevamientos.

Nuestros reportes no se podrán reproducir total o parcialmente por ningún método gráfico, electrónico, mecánico o cualquier otro, incluyendo sistemas de fotocopia y duplicación, registro magnetofónico o de alimentación de datos, sin expreso consentimiento de Financial Ventures S.A y F&P Consultores S.A., bajo riesgo de incurrir en infracción a las Leyes 11.723 y 25446 y de ser pasible de las penas allí contempladas.

Tenemos a disposición la opción de brindar licencias grupales y versiones impresas de nuestros reportes con importantes beneficios (por ejemplo, a partir de 50 licencias, se brindarán charlas in-company sobre la temática del reporte a cargo de su autor).





## Entidades incluidas en el relevamiento:

### Bancos Privados Nacionales

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| 1 - BACS Banco de Crédito y Securitización | 28 - Banco Roela               |
| 2 - Banco BICA                             | 29 - Banco Sáenz               |
| 3 - Banco CMF                              | 30 - Banco Santander Rio       |
| 4 - Banco Coinag                           | 31 - Banco Supervielle         |
| 5 - Banco Columbia                         | 32 - BBVA Banco Frances        |
| 6 - Banco Comafi                           | 33 - BNP Paribas               |
| 7 - Banco Credicoop                        | 34 - Citibank N.A.             |
| 8 - Banco de Formosa                       | 35 - HSBC                      |
| 9 - Banco de la Rep. Oriental del Uruguay  | 36 - ICBC                      |
| 10 - Banco de San Juan                     | 37 - Nuevo Banco de Entre Ríos |
| 11 - Banco de Santa Cruz                   | 38 - Nuevo Banco de Santa Fe   |
| 12 - Banco de Santiago del Estero          |                                |
| 13 - Banco del Sol                         |                                |
| 14 - Banco del Tucuman                     |                                |
| 15 - Banco Finansur                        |                                |
| 16 - Banco Galicia                         |                                |
| 17 - Banco Hipotecario                     |                                |
| 18 - Banco Industrial                      |                                |
| 19 - Banco Interfinanzas                   |                                |
| 20 - Banco Itaú Argentina                  |                                |
| 21 - Banco Julio                           |                                |
| 22 - Banco Macro                           |                                |
| 23 - Banco Mariva                          |                                |
| 24 - Banco Masventas                       |                                |
| 25 - Banco Meridian                        |                                |
| 26 - Banco Patagonia                       |                                |
| 27 - Banco Piano                           |                                |

### Bancos Públicos Nacionales

- 1 - Banco Ciudad
- 2 - Banco de Corrientes
- 3 - Banco de Inversión y Comercio Exterior
- 4 - Banco de la Pampa
- 5 - Banco de la Provincia de Córdoba
- 6 - Banco del Chubut
- 7 - Banco Municipal de Rosario
- 8 - Banco Nación
- 9 - Banco Provincia
- 10 - Banco Provincia de Tierra del Fuego
- 11 - Banco Provincia del Neuquén
- 12 - Nuevo Banco de La Rioja
- 13 - Nuevo Banco del Chaco





## Entidades incluidas en el relevamiento:

### Entidades Financieras Nacionales

- 1 - Caja De Crédito "Cuenca"
- 2 - Compañía Financiera Argentina
- 3 - Cordial Compañía Financiera
- 4 - Fiat Crédito Compañía Financiera
- 5 - Finandino Compañía Financiera
- 6 - Ford Credit Compañía Financiera
- 7 - Gpat Compañía Financiera
- 8 - John Deere Credit Compañía Financiera
- 9 - Mercedes-Benz Compañía Financiera
- 10 - Metropolis Compañía Financiera
- 11 - Montemar Compañía Financiera
- 12 - Multifinanzas Compañía Financiera
- 13 - PSA Finance Argentina
- 14 - Rombo Compañía Financiera
- 15 - Toyota Compañía Financiera de Argentina
- 16 - Volkswagen Credit Compañía Financiera



# Contenido



## ENCUESTA SOBRE EL USO DE HOME BANKING Y BANCA MÓVIL

01	RESUMEN EJECUTIVO	02
02	INTRODUCCIÓN	03
03	OBJETIVO DE LA ENCUESTA	03
04	EL MERCADO DE HOME BANKING Y BANCA MÓVIL	04
05	FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	06
06	ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA	06
07	RESULTADOS DE LA ENCUESTA	
	.1 Datos generales de la población encuestada	07
	.2 Aplicación de Internet para transacciones financieras	11
	.3 Home Banking: conocimiento y uso	13
	.4 Home Banking: conectividad	24
	.5 Home Banking: medidas de seguridad y dificultades de uso	26
	.6 Banca Móvil: conocimiento y uso	34
	.7 Banca Móvil: conectividad	45
.8 Banca Móvil: medidas de seguridad y dificultades de uso	47	
08	EVOLUCIÓN EN EL USO DE HOME BANKING Y BANCA MÓVIL EN ARGENTINA - COMPARACIÓN CON ENCUESTA ANTERIOR (2012)	57

## 01

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente reporte expone las principales conclusiones de una encuesta llevada a cabo por Fit & Proper y ZonaBancos.com respecto al uso de Home Banking y Banca Móvil en Argentina.

El objetivo de la encuesta fue relevar datos sobre el uso de los canales electrónicos de autoservicio conocidos como Home Banking (o e-Banking) y Banca Móvil (o Mobile Banking), a los efectos de poder identificar parámetros de comportamiento de los clientes o potenciales clientes de las entidades financieras.

La encuesta consistió de 62 preguntas estructuradas en ocho categorías:

1. Datos generales de la población encuestada.
2. Aplicación de Internet para transacciones financieras.
3. Home Banking: conocimiento y uso.
4. Home Banking: conectividad.
5. Home Banking: medidas de seguridad y dificultades de uso.
6. Banca Móvil: conocimiento y uso.
7. Banca Móvil: conectividad.
8. Banca Móvil: medidas de seguridad y dificultades de uso.

Del análisis de los resultados de la encuesta, se destacan las siguientes conclusiones principales:

- Un tercio de los encuestados manifiesta haber recibido algún email fraudulento que simule ser de algún banco.
- Aproximadamente la mitad de los encuestados que ha realizado alguna compra por Internet no conoce el significado del término "Phishing".
- Aproximadamente el 75% de los encuestados manifiesta haber realizado alguna operación a través de Home Banking en los últimos 6 meses.
- El servicio de Home Banking del banco Santander Río surge como el más utilizado, seguido por el de los bancos Galicia, Nación, de la Provincia de Buenos Aires y BBVA Francés, en ese orden.
- El 37% de los encuestados hace uso de Home Banking con 2 entidades.
- La operación más realizada vía Home Banking por parte de los encuestados es la consulta de saldo.
- El 70,6% de los encuestados manifiesta conocer el servicio de "Banca Móvil".
- La Banca Móvil es percibida como más insegura por los encuestados que el Home Banking: 16% la consideran insegura, mientras que en el caso del Home Banking, sólo un 3%.
- Alrededor del 40% de los encuestados indica que utiliza el servicio de Banca Móvil ocasionalmente.
- Se observa una leve caída en la cantidad de usuarios de Home Banking en los últimos años.



## Reportes y encuestas de Fit & Proper y ZonaBancos.com

Este producto forma parte de una suscripción periódica de reportes y encuestas desarrollados en forma conjunta por Fit & Proper y ZonaBancos.com sobre distintos aspectos de la industria bancaria en el país y la región.

Esta serie de reportes y encuestas tiene como objetivo abordar las principales estrategias, *players*, *market share*, tendencias, comportamientos y nuevos negocios de la banca argentina y de la región, así como evaluar el uso y preferencias de los usuarios respecto de distintos productos y servicios bancarios.

A continuación, se detallan los reportes y encuestas ya elaborados y los que se desarrollarán durante 2016:



1. *Encuesta*  
**¿Cuál es el mejor banco de Argentina?**  
Febrero 2016



2. *Reporte*  
**El mercado de Banca Premium**  
Mayo 2016



3. *Reporte*  
**Canales alternativos digitales para las entidades financieras**  
Agosto 2016



4. *Encuesta*  
**Sobre el uso de Home Banking y Banca Móvil en Argentina**  
Noviembre 2016

Próximos reportes a publicar:

- Las entidades financieras y las redes sociales
- Análisis Resultados Encuesta Uso y preferencia de Préstamos Personales
- El mercado de los préstamos personales
- Análisis Resultados Encuesta Uso y preferencia de Tarjetas de crédito

También se podrán abordar las siguientes temáticas: distribución geográfica y análisis de *market share* de productos y servicios bancarios, el mercado de las tarjetas de crédito, tendencias y comportamientos en el uso de productos y servicios bancarios; y quejas/reclamos, entre otras.

Los reportes y encuestas constituyen una herramienta eficaz a la hora de tomar definiciones estratégicas de negocios, planificar inversiones, analizar oportunidades y riesgos, orientar ventas y sustentar decisiones que requieren conocer el desarrollo de los aspectos más relevantes de la industria bancaria.

Más información: [reportes@zonabancos.com](mailto:reportes@zonabancos.com)





**Fit & Proper**  
www.fitproper.com

zona **Bancos**  
.com