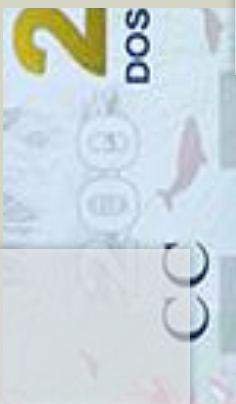


ENCUESTA

BANCO CENTRAL DE LA  
REPUBLICA ARGENTINA

200



¿



CUÁLES



EL MEJOR

BANCO



?



Un mejor entendimiento de cómo califican los argentinos a sus bancos y cuáles son los mejores y peores atributos

Más de 30.000 datos procesados

Febrero 2016

# Contenido



## ENCUESTA ¿CUÁL ES EL MEJOR BANCO?

01	Resumen ejecutivo	04
02	Introducción	05
03	Objetivo de la encuesta	05
04	El sistema financiero argentino	06
05	Ficha técnica de la encuesta	07
06	Estructura de la encuesta	07
07	Resultados de la encuesta	08
.1	Datos generales de la población encuestada	08
.2	Calificá a tu banco	12
.3	Consultas, sugerencias, reclamos y elogios	30
.4	Protección al usuario de servicios financieros	31
.5	Mejor banco de Argentina	34

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

# Contenido



## ÍNDICE DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

.1

### Datos generales de la población encuestada

1. Dirección de correo electrónico	08
2. Provincia de residencia	08
3. Sexo	09
4. Edad	09
5. Actividad laboral	10
6. Monto de ingresos mensuales netos	10
7. Nivel de estudios	11
8. Estado civil	11

.2

### Calificá a tu banco

9. ¿Con cuáles de los siguientes bancos operás?	12
10. ¿Cuál es el principal banco con el que operás?	14
11. ¿Cuáles son los motivos para utilizar esta entidad como principal banco?	17
12. ¿Cómo calificarías a tu principal banco en términos generales?	19
13. ¿Qué aspectos tuviste en cuenta para asignar esa calificación?	20
14. ¿Qué aspectos considerarás más importantes a la hora de elegir un banco?	22
15. ¿Cómo calificarías a tu banco respecto del “acceso a los servicios y productos”?	24
16. ¿Cómo calificarías a tu banco respecto de la “eficiencia y facilidad para realizar operaciones”?	25
17. ¿Cómo calificarías a tu banco respecto de la “calidad de atención al cliente”?	26
18. ¿Cómo calificarías a tu banco respecto de la “claridad de la información, transparencia y educación financiera”?	27
19. ¿Cómo calificarías a tu banco respecto del “nivel de tasas, cargos y comisiones”?	28
20. ¿Cómo calificarías a tu banco respecto de los “descuentos, promociones y recompensas”?	29

# Contenido



## ÍNDICE DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA [Cont.]

.3

### Consultas, sugerencias, reclamos y elogios

- |  |    |
|--|----|
| 21. En los últimos 12 meses, ¿has presentado ante tu banco alguna consulta, sugerencia o elogio? | 30 |
| 22. En los últimos 12 meses, ¿has presentado ante tu banco algún reclamo o queja?                | 30 |

.4

### Protección al usuario de servicios financieros

- |  |    |
|--|----|
| 23. ¿En qué producto o servicio se originó el reclamo o queja?                               | 31 |
| 24. ¿Cómo informaste al banco sobre el reclamo o queja?                                      | 32 |
| 25. Cuando realizaste el reclamo al banco, ¿éste te brindó un número de consulta o reclamo?  | 33 |
| 26. ¿Cuánto tardó el banco en solucionar el inconveniente que dio origen al reclamo o queja? | 33 |

.5

### Mejor banco de Argentina

- |  |    |
|--|----|
| 27. ¿Cuáles son para vos los mejores bancos de la Argentina?   | 34 |
| 28. ¿En qué aspectos basaste tu respuesta anterior?  | 36 |
| 29. ¿Cuáles son los bancos que te generan más confianza?   | 39 |
| 30. ¿De qué bancos no sos cliente y te gustaría serlo?   | 41 |
| 31. ¿Sobre qué productos o servicios bancarios te interesaría recibir información?                             | 44 |
| 32. ¿Estarías interesado en participar en futuras encuestas sobre los servicios y productos de algunos bancos? | 45 |