

# ENCUESTA



¿



## 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 75.000 datos procesados

Enero 2019

# Contenido



## ENCUESTA ¿CUÁL ES EL MEJOR BANCO?

01

Resumen ejecutivo

02

Introducción

03

Objetivo de la encuesta

04

Sistema financiero argentino

05

Ficha técnica de la encuesta

06

Estructura de la encuesta

07

Resultados de la encuesta

.1

Datos generales de la población encuestada

.2

Calificá a tu banco

.3

Consultas, sugerencias, reclamos y elogios

.4

Protección al usuario de servicios financieros

.5

Mejor banco de Argentina

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

# Contenido



## ENCUESTA ¿CUÁL ES EL MEJOR BANCO? [Cont.]

08

Conclusiones adicionales de la encuesta

09

Comparación resultados con encuesta anterior

.1

Bancos más utilizados

.2

Bancos elegidos como principal banco

.3

Aspectos más importantes para elegir un banco

.4

Calificación general de los bancos

.5

Calificación de los bancos por atributo

.6

Consultas, sugerencias, reclamos y elogios

.7

Motivos de quejas o reclamos

.8

Vías para presentar quejas o reclamos

.9

Mejor banco de Argentina

[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
2. Provincia de residencia
3. Sexo
4. Edad
5. Actividad laboral
6. Monto de ingresos mensuales netos
7. Nivel de estudios
8. Estado civil

.2

### Calificá a tu banco

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

# 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?
22. En los últimos 12 meses, ¿has presentado ante tu banco algún reclamo o queja?

.4

### Protección al usuario de servicios financieros

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

.5

### Mejor banco de Argentina

27. ¿Cuáles son para vos los mejores bancos de la Argentina?
28. ¿En qué aspectos basaste tu respuesta anterior?
29. ¿Cuáles son los bancos que te generan más confianza?
30. ¿De qué bancos no sos cliente y te gustaría serlo?
31. ¿Sobre qué productos o servicios bancarios te interesaría recibir información?

*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 una encuesta online, la cual está sujeta a la representatividad y limitaciones que este tipo de encuestas puede tener.*

## 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 Argentina y la región.

Esta serie de reportes y encuestas tienen 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/servicios bancarios.

A continuación, se detallan los temas que abordan los diferentes reportes y encuestas que se elaboran:

- Análisis resultados encuesta "¿Cuál es el mejor banco?"
- El mercado de la Banca Premium.
- Canales alternativos digitales para las entidades financieras.
- 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".
- Las entidades financieras y las redes sociales.
- Análisis resultados encuesta "Uso de Home *Banking* y Mobile *Banking*".
- Distribución geográfica del negocio bancario.
- 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.
- Función de cumplimiento normativo. en entidades financieras.
- Declaración de Apetito de Riesgo.
- Entre otros.

También se podrán desarrollar reportes y encuestas a medida y sobre temas específicos que se requieran.

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)



## Reportes y encuestas elaborados para Argentina



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*  
**Uso de Home Banking y Banca Móvil en Argentina**  
Noviembre 2016



5. *Reporte*  
**Las redes sociales y la reputación online de las entidades financieras**  
Enero 2017



6. *Encuesta*  
**¿Cuál es el mejor banco de Argentina?**  
Enero 2019

