

CLIENTES & SUCURSALES DE BANCOS

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA ONLINE ENTRE PÚBLICO BANCARIZADO DE ARG

INFORME DE RESULTADOS

PR 06422021

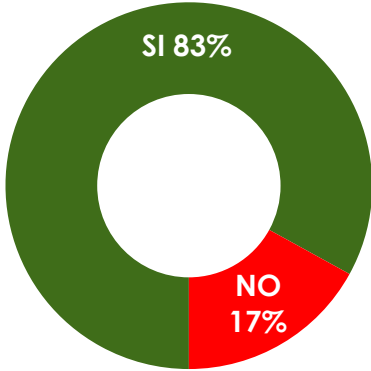
Septiembre 2021



LAS DEMANDAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE

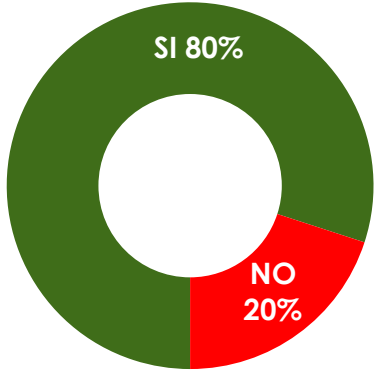
P1. Ahora que se flexibilizan las actividades por la pandemia:

¿esperás que los bancos atiendan con normalidad en las sucursales, sin necesidad de pedir un turno?



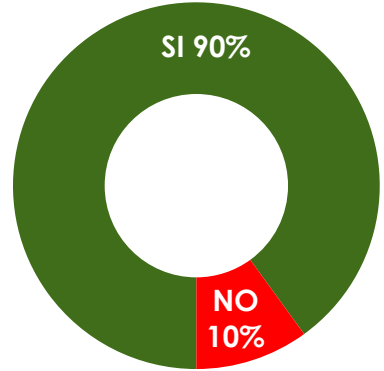
P2.1. Para facilitar la atención del cliente, en los próximos meses:

¿te gustaría que los bancos ampliaran el horario de atención de sus sucursales?



P2.2. Para facilitar la atención del cliente, en los próximos meses:

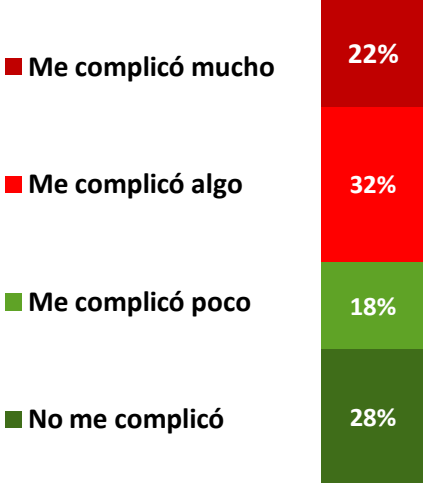
¿te gustaría que los bancos incrementaran el número de cajas de atención de sus sucursales?



Se demanda a las entidades el retorno a la normalidad pre-pandemia, incrementando el horario de atención y el número de cajas de atención en las sucursales.

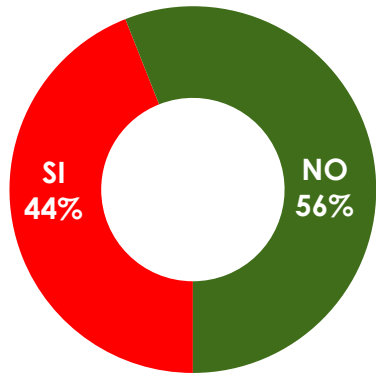
SOBRE EL SISTEMA DE TURNOS DE ATENCIÓN EN SUCURSALES

P3. Durante la pandemia, el sistema de turnos de atención generado por los bancos, ¿te complicó para hacer extracciones, retiros, pagos y consultas?



Al 54% de los clientes el sistema de turnos les complicó la realización de operaciones y consultas.

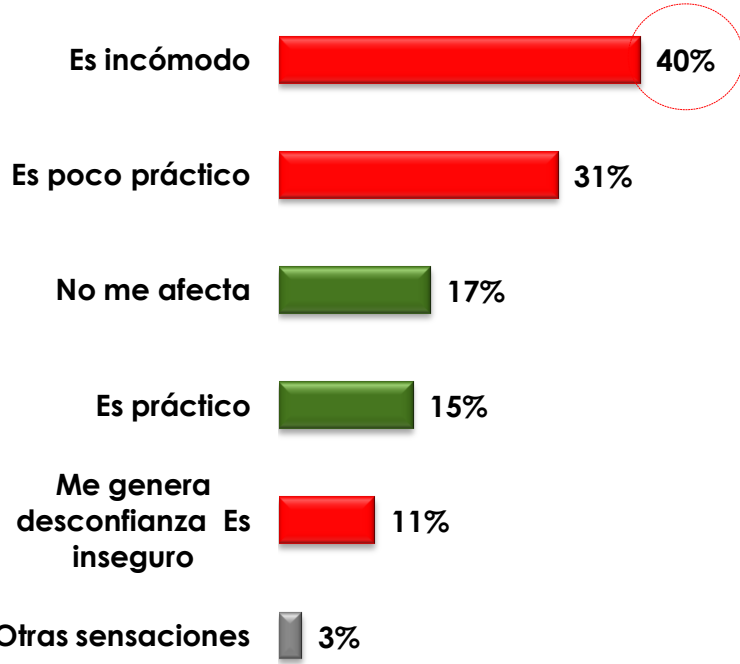
P4. ¿Tuviste inconvenientes para conseguir turnos en horarios y sucursales bancarias a partir de la implementación del sistema de turnos?



44% ha tenido inconvenientes para la obtención de turnos de atención en las sucursales.

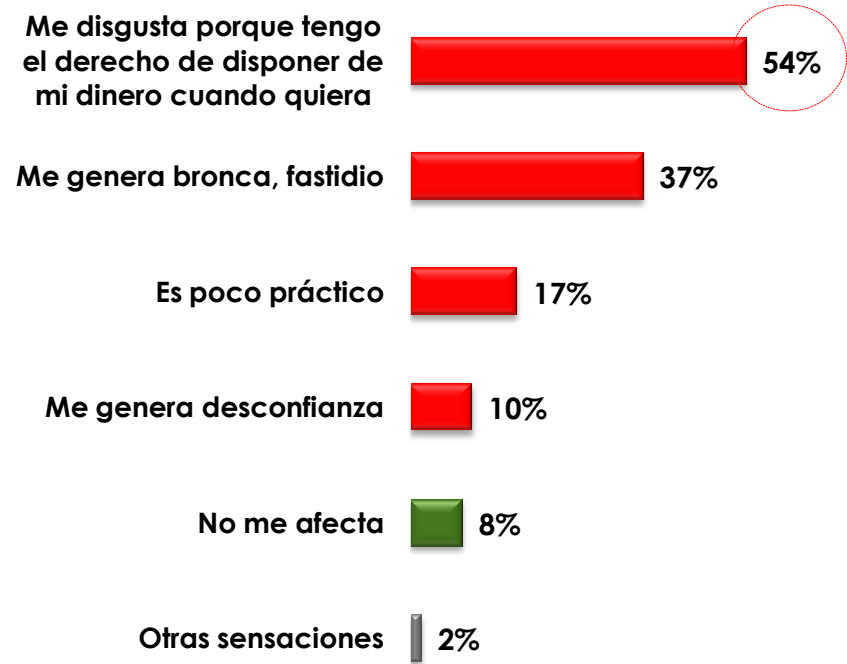
SENSACIONES GENERADAS POR EL SISTEMA DE TURNOS DE ATENCIÓN

P5. ¿Qué te genera saber que para acceder a tu dinero o hacer una consulta personal en el banco tenés que sacar un turno previamente?



El sistema de turnos en sucursales es incómodo y poco práctico para la mayoría de los clientes.

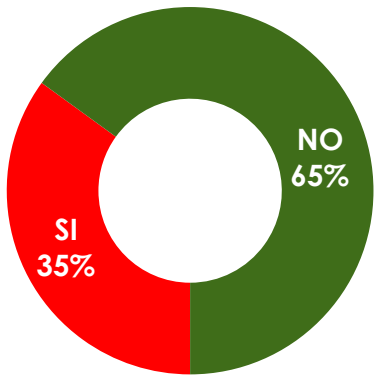
P6. En caso de necesitar disponer de una gran cantidad de efectivo de tu cuenta por una urgencia y no conseguir turno para el mismo día o el día siguiente, ¿qué sensación te generaría?



La demora en poder disponer del propio dinero genera un elevado disgusto en los clientes.

RIESGO DE CONTAGIO PERCIBIDO EN LA SUCURSAL

P7. Pensás que cuidando el aforo y con las medidas de seguridad sugeridas (tapabocas, medición de temperatura, alcohol en gel, etc), el banco tal como funcionaba antes de la pandemia, ¿puede ser un lugar riesgoso para contagiarse COVID-19?



65% de los entrevistados considera que la sucursal no es un lugar de riesgo de contagio de COVID-19.



- **TIPO DE ESTUDIO:** Encuesta por muestreo.
- **TARGET:** Hombres y Mujeres, 25 y más años, NSE C Amplio, residentes en AMBA e INTERIOR, público bancarizado, usuarios de Internet.



- **INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN:** Cuestionario estructurado con preguntas abiertas, cerradas y escalas de opinión. Duración (media) del cuestionario: 5 minutos. Extensión: 13 preguntas.



- **TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Entrevista online, utilizando la **PLATAFORMA OH!** y operando sobre la **Comunidad OH!** y redes sociales.



- **MUESTRA:** 620 Casos.
- **ACTIVIDAD DE CAMPO:** 26 y 27 de Septiembre de 2021.



Research Evolution

www.ohpanel.com

WORLD **ESOMAR**
RESEARCH

SAIMO
SOCIEDAD ARGENTINA DE INVESTIGADORES DE MARKETING Y OPINION

cace
CAMARA ARGENTINA DE
COMERCIO ELECTRONICO
www.cace.org.ar