2020

RESULTADO 2do. PRELIMINAR - ENCUESTA

Realizado

CONSULTORIA

DE JOSE SALDIVAR

YPACARAI N° 3099

Villa Elisa – Paraguay

MUESTRA

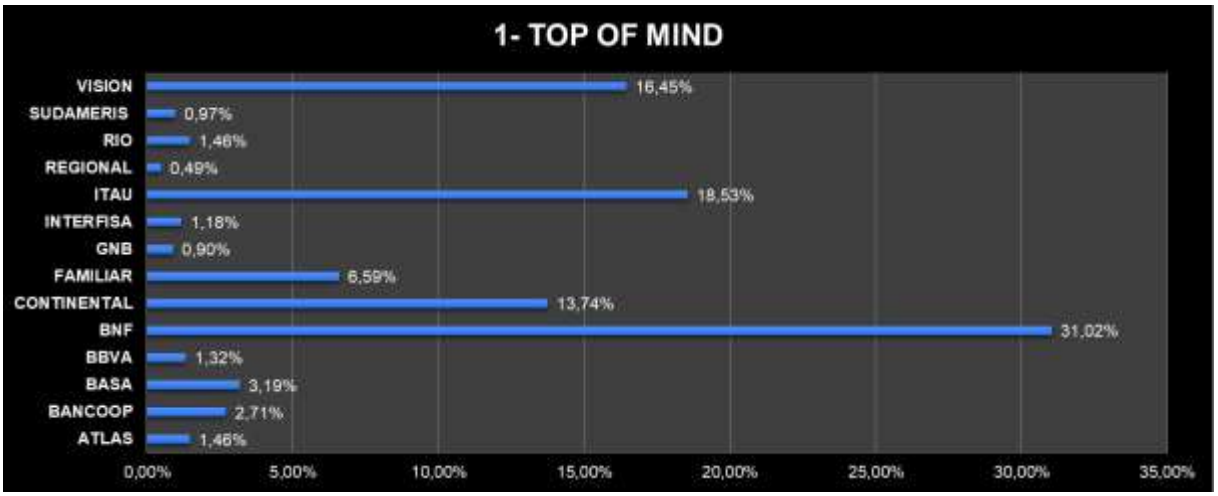
CORRESPONDIENTE

A

CLIENTES

DEL

BANCO NACIONAL DE FOMENTO

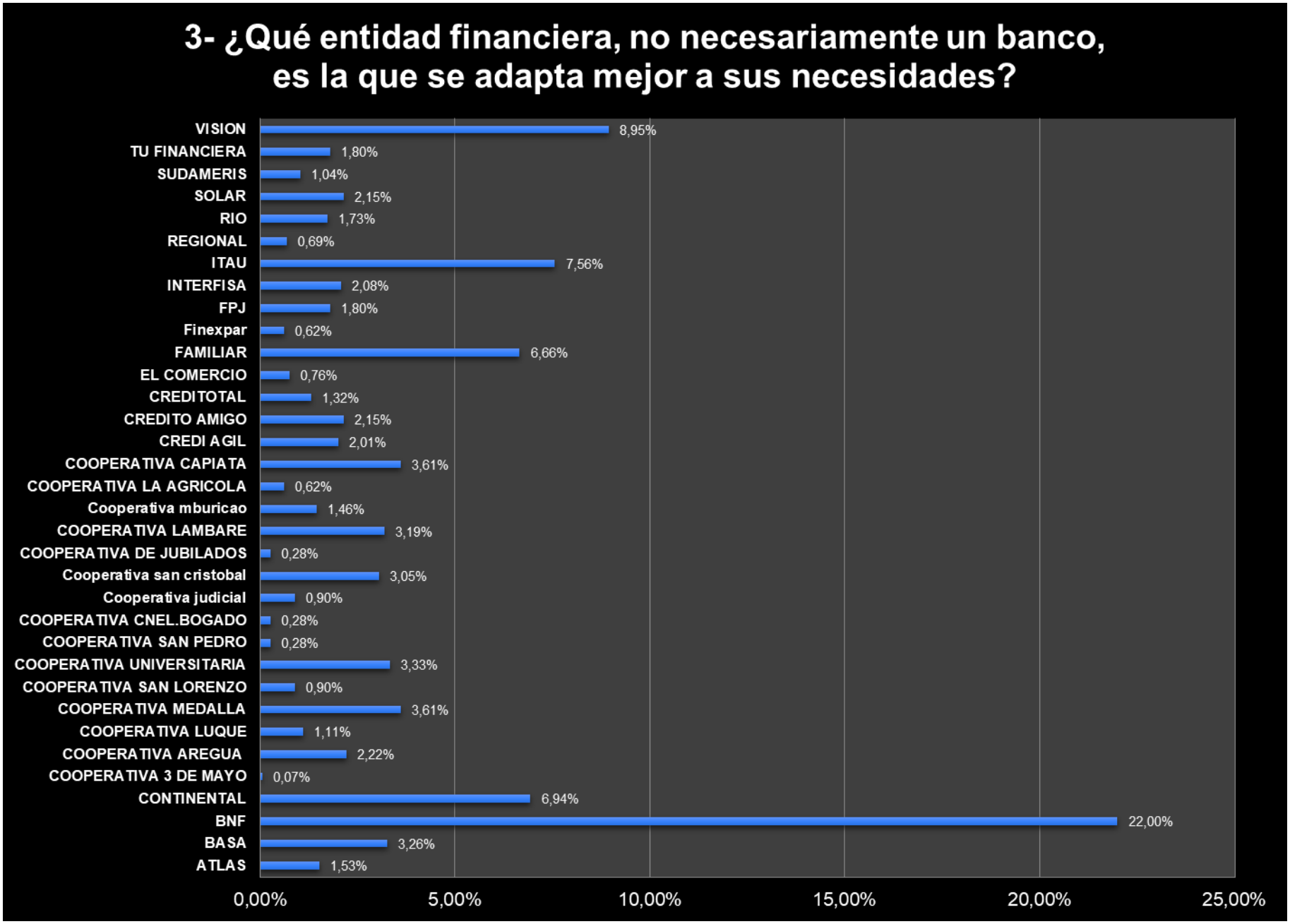


0

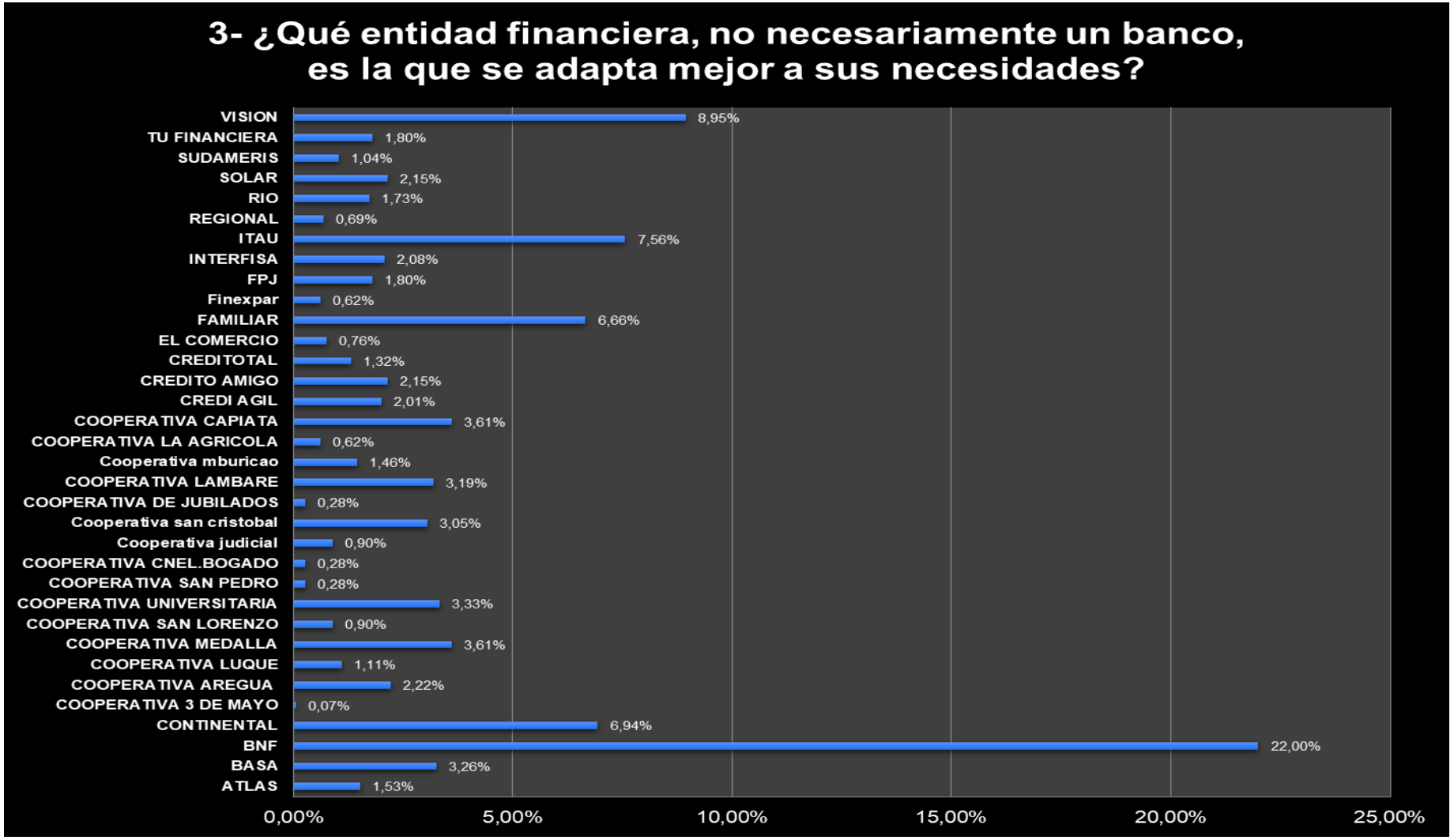
1- TOP OF MIND		
ENTIDAD	**CANTIDAD**	**%**
ATLAS	21	1,46%
BANCOOP	39	2,71%
BASA	46	3,19%
BBVA	19	1,32%
BNF	447	31,02%
CONTINENTAL	198	13,74%
FAMILIAR	95	6,59%
GNB	13	0,90%
INTERFISA	17	1,18%
ITAU	267	18,53%
REGIONAL	7	0,49%
RIO	21	1,46%
SUDAMERIS	14	0,97%
VISION	237	16,45%
TOTAL	**1441**	**100,00%**

2- ¿Cuáles otros bancos conoce, aunque no haya trabajado u operado con ellos? (Máximo 5 entidades)		
ENTIDAD	**CANTIDAD**	**%**
ATLAS	134	4,82%
BANCOOP	5	0,18%
BASA	90	3,24%
BBVA	31	1,12%
BNF	298	10,73%
CONTINENTAL	244	8,78%
FAMILIAR	460	16,56%
GNB	39	1,40%
INTERFISA	44	1,58%
ITAU	412	14,83%
REGIONAL	144	5,18%
RIO	88	3,17%
SOLAR	3	0,11%
SUDAMERIS	145	5,22%
VISION	641	23,07%
TOTAL	**2778**	**100,00%**

EL % ES CON RELACION A LA MUESTRA Y AL PRIMER BANCO QUE LE VINO EN MENTE

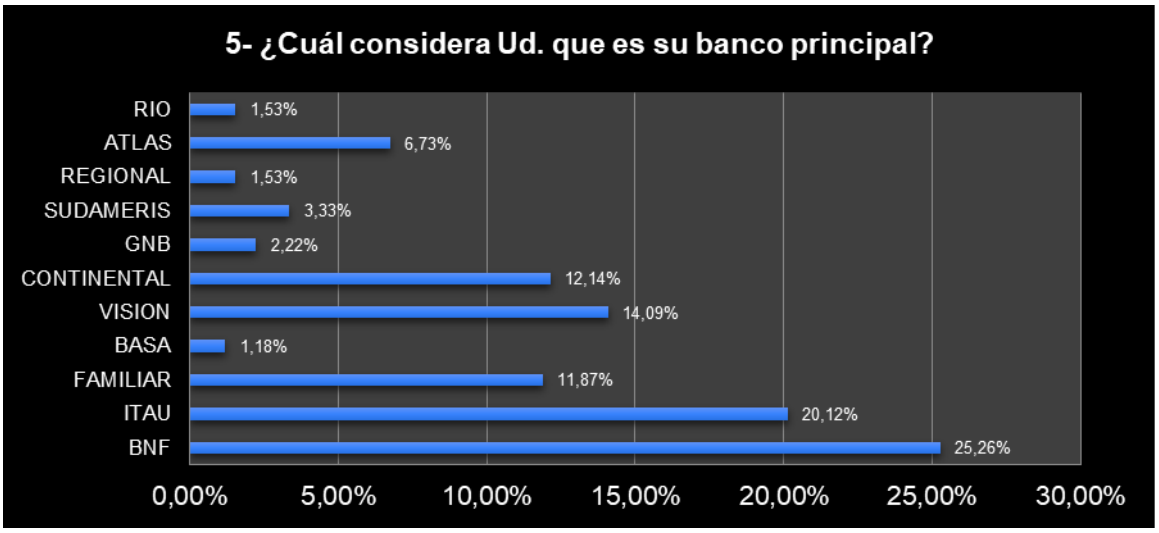

3- ¿Qué entidad financiera, no necesariamente un banco, es la que se adapta mejor a sus necesidades?
VISION 8,95%
TU FINANCIERA 1,80%
SUDAMERIS 1,04%
SOLAR 2,15%
RIO 1,73%
REGIONAL 0,69%
ITAU 7,56%
INTERFISA 2,08%
FPJ 1,80%
Finexpar 0,62%
FAMILIAR 6,66%
EL COMERCIO 0,76%
CREDITOTAL 1,32%
CREDITO AMIGO 2,15%
CREDI AGIL 2,01%
COOPERATIVA CAPIATA 3,61%
COOPERATIVA LA AGRICOLA 0,62%
Cooperativa mburicao 1,46%
COOPERATIVA LAMBARE 3,19%
COOPERATIVA DE JUBILADOS 0,28%
Cooperativa san cristobal 3,05%
Cooperativa judicial 0,90%
COOPERATIVA CNEL.BOGADO 0,28%
COOPERATIVA SAN PEDRO 0,28%
COOPERATIVA UNIVERSITARIA 3,33%
COOPERATIVA SAN LORENZO 0,90%
COOPERATIVA MEDALLA 3,61%
COOPERATIVA LUQUE 1,11%
COOPERATIVA AREGUA 2,22%
COOPERATIVA 3 DE MAYO 0,07%
CONTINENTAL 6,94%
BNF 22,00%
BASA 3,26%
ATLAS 1,53%
0,00%
5,00%
10,00%
15,00%
20,00%
25,00%

3- ¿Qué entidad financiera, no necesariamente un banco, es la que se adapta mejor a sus necesidades?		
ENTIDAD	**CANTIDAD**	**%**
ATLAS	22	1,53%
BASA	47	3,26%
BNF	317	22,00%
CONTINENTAL	100	6,94%
COOPERATIVA 3 DE MAYO	1	0,07%
COOPERATIVA AREGUA	32	2,22%
COOPERATIVA LUQUE	16	1,11%
COOPERATIVA MEDALLA	52	3,61%
COOPERATIVA SAN LORENZO	13	0,90%
COOPERATIVA UNIVERSITARIA	48	3,33%
COOPERATIVA SAN PEDRO	4	0,28%
COOPERATIVA CNEL.BOGADO	4	0,28%
Cooperativa judicial	13	0,90%
Cooperativa san cristobal	44	3,05%
COOPERATIVA DE JUBILADOS	4	0,28%
COOPERATIVA LAMBARE	46	3,19%
Cooperativa mburicao	21	1,46%
COOPERATIVA LA AGRICOLA	9	0,62%
COOPERATIVA CAPIATA	52	3,61%
CREDI AGIL	29	2,01%
CREDITO AMIGO	31	2,15%
CREDITOTAL	19	1,32%
EL COMERCIO	11	0,76%
FAMILIAR	96	6,66%
Finexpar	9	0,62%
FPJ	26	1,80%
INTERFISA	30	2,08%
ITAU	109	7,56%
REGIONAL	10	0,69%
RIO	25	1,73%
SOLAR	31	2,15%
SUDAMERIS	15	1,04%
TU FINANCIERA	26	1,80%
VISION	129	8,95%
TOTAL	**1441**	**100,00%**


3- ¿Qué entidad financiera, no necesariamente un banco, es la que se adapta mejor a sus necesidades?
VISION 8,95%
TU FINANCIERA 1,80%
SUDAMERIS 1,04%
SOLAR 2,15%
RIO 1,73%
REGIONAL 0,69%
ITAU 7,56%
INTERFISA 2,08%
FPJ 1,80%
Finexpar 0,62%
FAMILIAR 6,66%
EL COMERCIO 0,76%
CREDITOTAL 1,32%
CREDITO AMIGO 2,15%
CREDI AGIL 2,01%
COOPERATIVA CAPIATA 3,61%
COOPERATIVA LA AGRICOLA 0,62%
Cooperativa mburicao 1,46%
COOPERATIVA LAMBARE 3,19%
COOPERATIVA DE JUBILADOS 0,28%
Cooperativa san cristobal 3,05%
Cooperativa judicial 0,90%
COOPERATIVA CNEL.BOGADO 0,28%
COOPERATIVA SAN PEDRO 0,28%
COOPERATIVA UNIVERSITARIA 3,33%
COOPERATIVA SAN LORENZO 0,90%
COOPERATIVA MEDALLA 3,61%
COOPERATIVA LUQUE 1,11%
COOPERATIVA AREGUA 2,22%
COOPERATIVA 3 DE MAYO 0,07%
CONTINENTAL 6,94%
BNF 22,00%
BASA 3,26%
ATLAS 1,53%
0,00%
5,00%
10,00%
15,00%
20,00%
25,00%

4- Indicar todas las entidades financieras (bancos, financieras, cooperativas) con las que opera. (Máximo 5 entidades)		
ENTIDAD	**CONTEO**	**%**
BNF	237	8,8%
CONTINENTAL	117	4,4%
COOP. CAPIATA	16	0,6%
CREDI AGIL	19	0,7%
TU FINANCIERA	29	1,1%
VISION	251	9,3%
COOP. DE EDUCADORES	124	4,6%
COOP. UNIVERSITARIA	78	2,9%
COOP. AREGUA	81	3,0%
COOP. SAN CRISTOBAL	98	3,6%
FAMILIAR	170	6,3%
REGIONAL	23	0,9%
COOP. LUQUE	17	0,6%
ITAU	379	14,1%
GNB	33	1,2%
COOP. MEDALLA	21	0,8%
SOLAR	44	1,6%
SUDAMERIS	77	2,9%
COOP. SAN LORENZO	38	1,4%
CREDI TOTAL	87	3,2%
EL COMERCIO	57	2,1%
COOP. 9 DE MARZO	46	1,7%
FINLATINA	49	1,8%
BASA	66	2,5%
COOP. MBURICAO	87	3,2%
COOP. JUDICIAL	13	0,5%
FINEXPAR	23	0,9%
COOP. 8 DE MARZO	49	1,8%
COOP. YPACARAI	39	1,5%
FPJ	67	2,5%
CREDI YA	23	0,9%
INTERFISA	91	3,4%
CREDI SOLUCIÓN	39	1,5%
RIO	98	3,6%
TOTAL	**2686**	**100,0%**

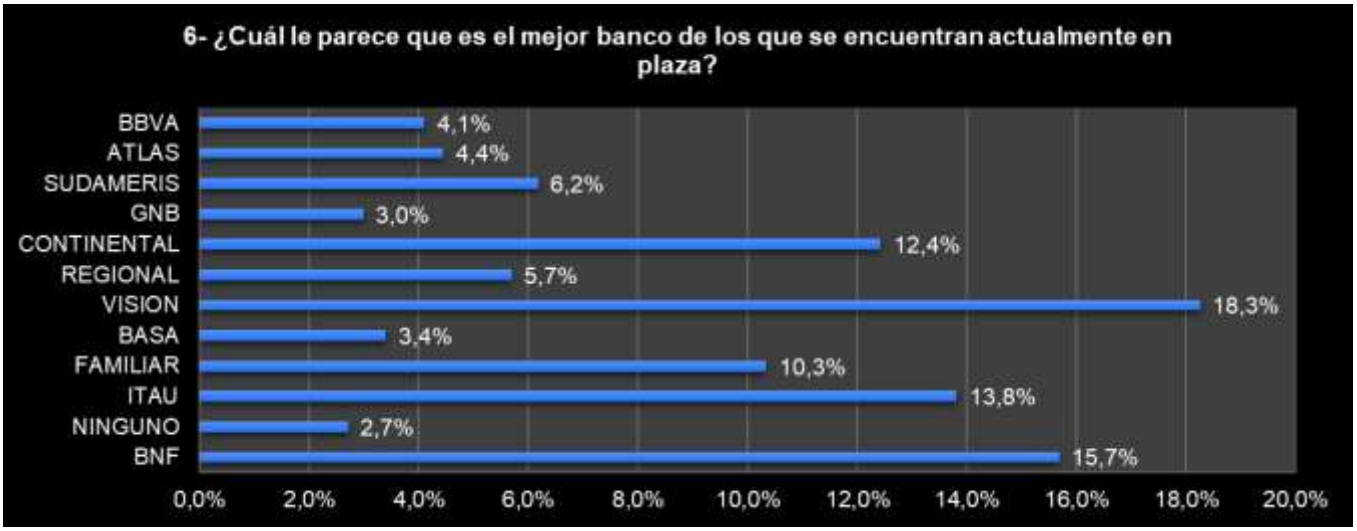
5- ¿Cuál considera Ud. que es su banco principal?		
ENTIDAD	**CONTEO**	**%**
BNF	364	25,26%
ITAU	290	20,12%
FAMILIAR	171	11,87%
BASA	17	1,18%
VISION	203	14,09%
CONTINENTAL	175	12,14%
GNB	32	2,22%
SUDAMERIS	48	3,33%
REGIONAL	22	1,53%
ATLAS	97	6,73%
RIO	22	1,53%
TOTAL	**1441**	**100,00%**



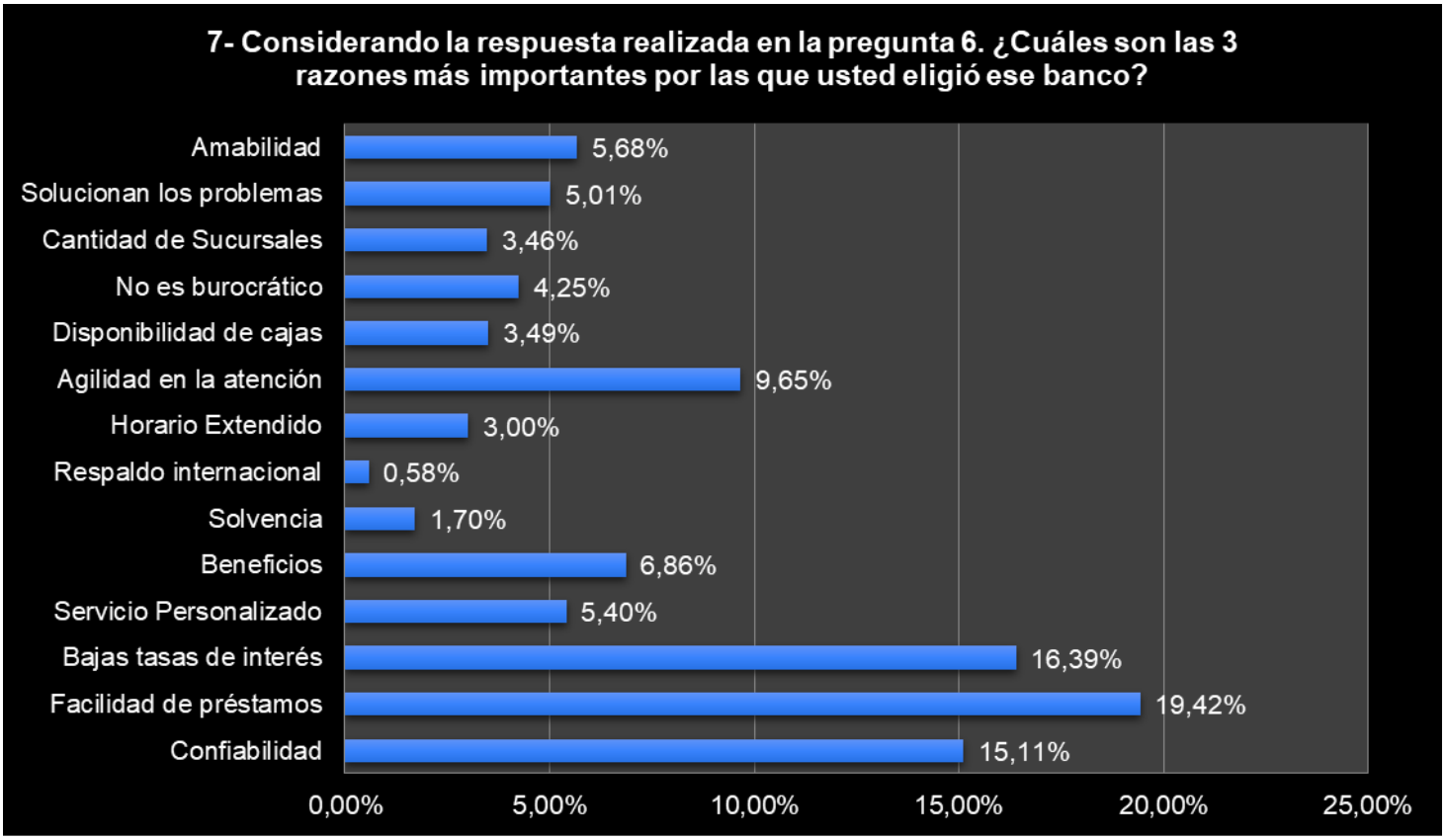
0

0

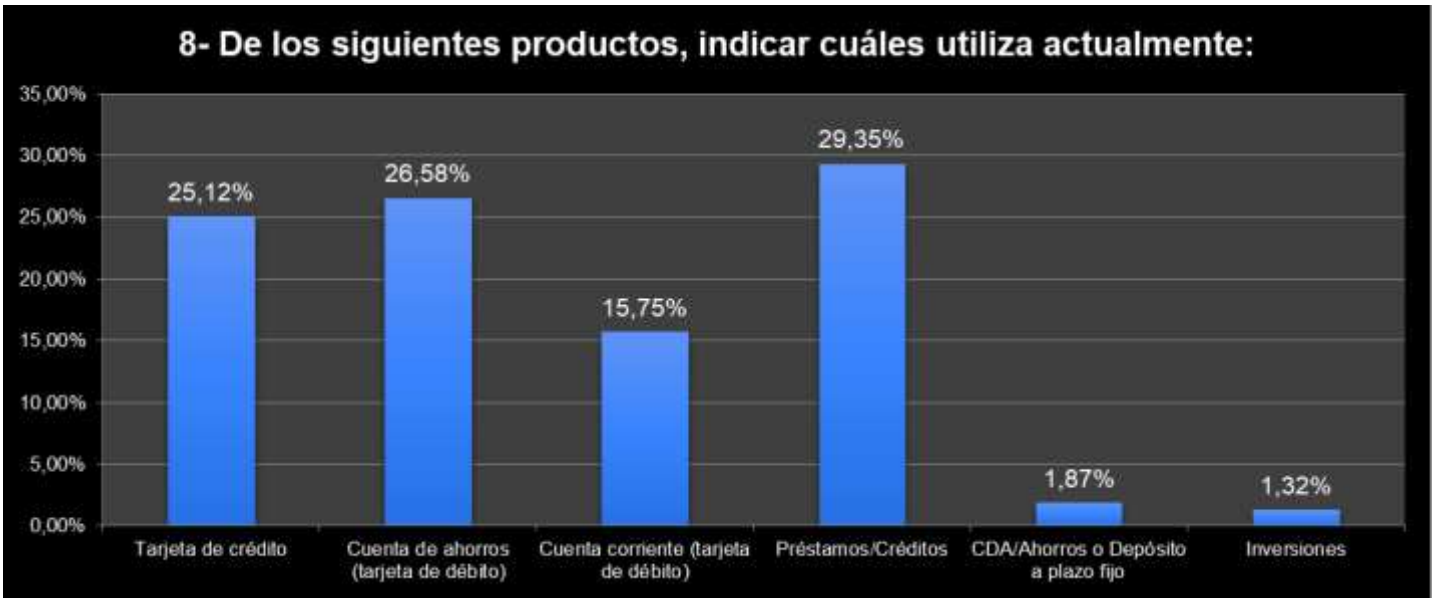
6- ¿Cuál le parece que es el mejor banco de los que se encuentran actualmente en plaza?		
ENTIDAD	**CONTEO**	**%**
BNF	226	15,7%
NINGUNO	39	2,7%
ITAU	199	13,8%
FAMILIAR	149	10,3%
BASA	49	3,4%
VISION	263	18,3%
REGIONAL	82	5,7%
CONTINENTAL	179	12,4%
GNB	43	3,0%
SUDAMERIS	89	6,2%
ATLAS	64	4,4%
BBVA	59	4,1%
TOTAL	**1441**	**100,0%**



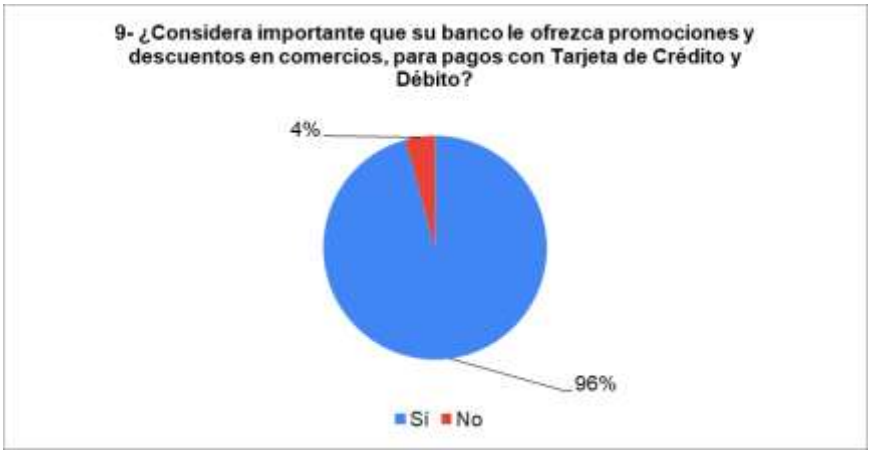
7- Considerando la respuesta realizada en la pregunta 6. ¿Cuáles son las 3 razones más importantes por las que usted eligió ese banco?		
RAZON	**CONTEO**	**%**
Confiabilidad	498	15,11%
Facilidad de préstamos	640	19,42%
Bajas tasas de interés	540	16,39%
Servicio Personalizado	178	5,40%
Beneficios	226	6,86%
Solvencia	56	1,70%
Respaldo internacional	19	0,58%
Horario Extendido	99	3,00%
Agilidad en la atención	318	9,65%
Disponibilidad de cajas	115	3,49%
No es burocrático	140	4,25%
Cantidad de Sucursales	114	3,46%
Solucionan los problemas	165	5,01%
Amabilidad	187	5,68%
TOTAL	**3295**	**100,00%**



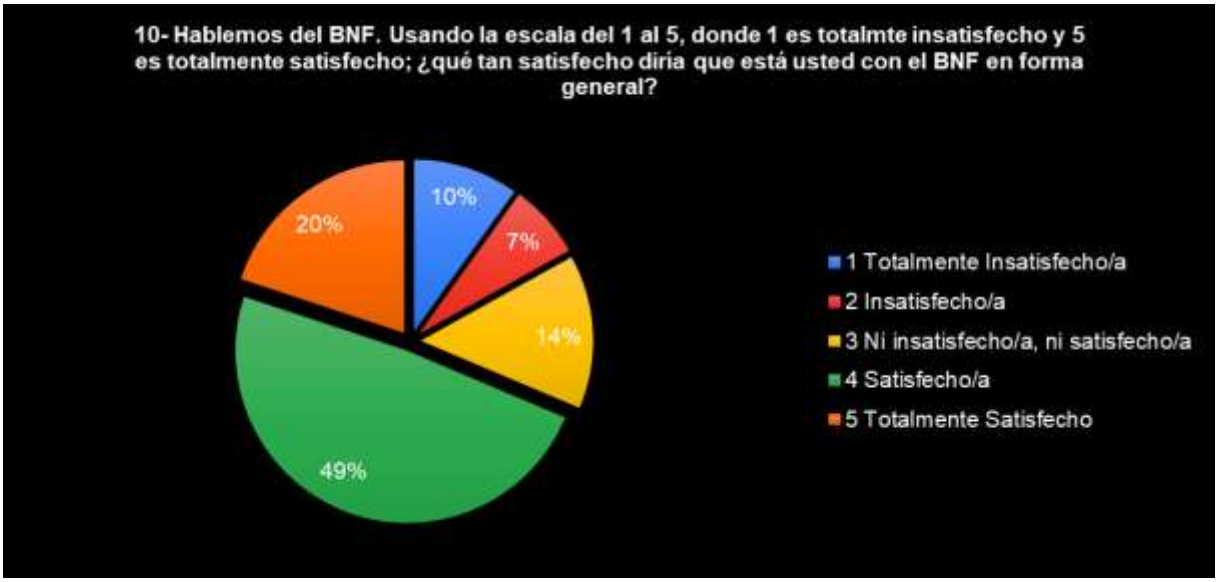
8- De los siguientes productos, indicar cuáles utiliza actualmente:		
PRODUCTOS	**CONTEO**	**%**
Tarjeta de crédito	362	25,12%
Cuenta de ahorros (tarjeta de débito)	383	26,58%
Cuenta corriente (tarjeta de débito)	227	15,75%
Préstamos/Créditos	423	29,35%
CDA/Ahorros o Depósito a plazo fijo	27	1,87%
Inversiones	19	1,32%
TOTAL	**1441**	**100,00%**



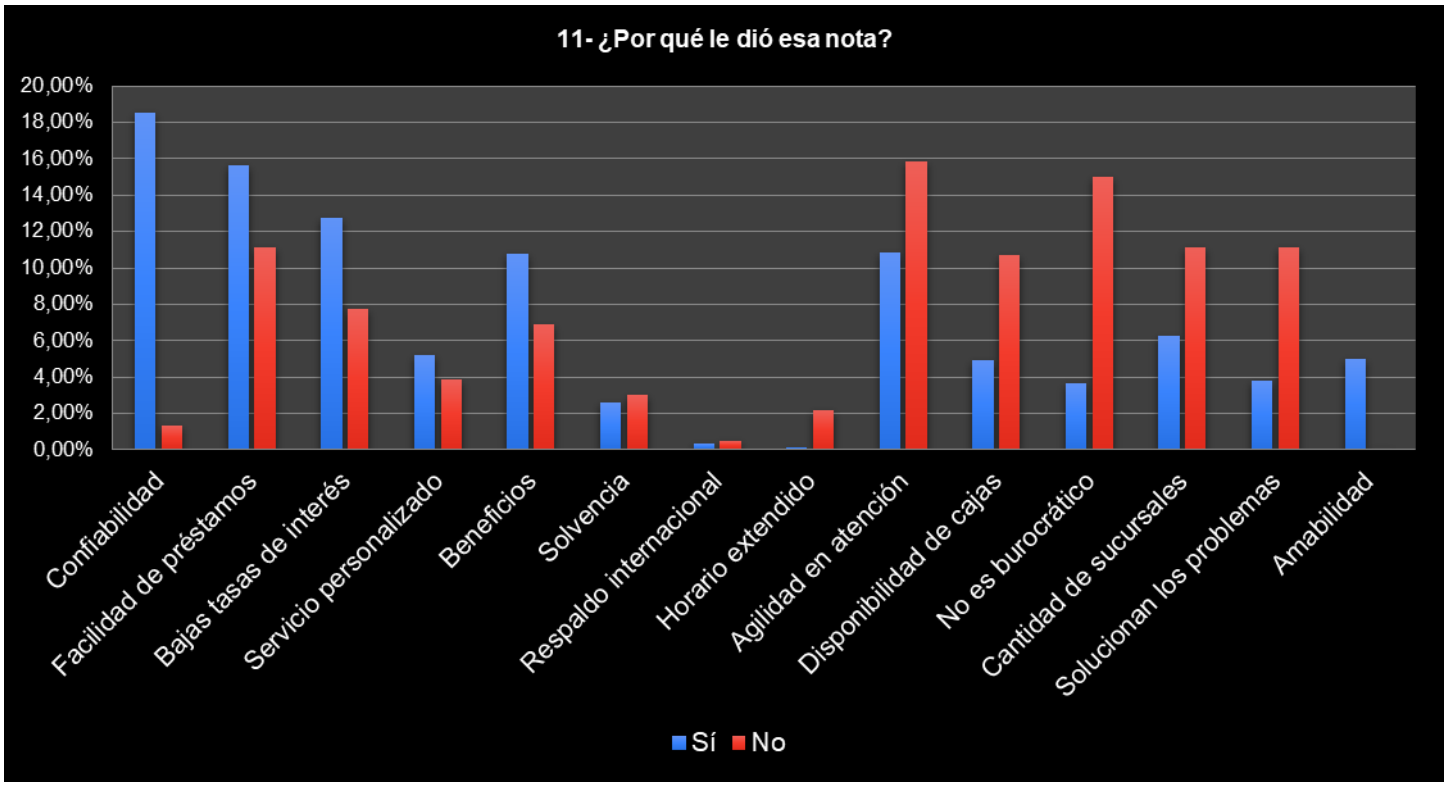
9- ¿Considera importante que su banco le ofrezca promociones y descuentos en comercios, para pagos con Tarjeta de Crédito y Débito?		
SI/NO	**CONTEO**	**%**
Sí	1379	96%
No	62	4%
	1441	100%



10- Hablemos del BNF. Usando la escala del 1 al 5, donde 1 es totalmte insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho; ¿qué tan satisfecho diría que está usted con el BNF en forma general?		
ESCALA	**CONTEO**	**%**
1 Totalmente Insatisfecho/a	143	10%
2 Insatisfecho/a	101	7%
3 Ni insatisfecho/a, ni satisfecho/a	208	14%
4 Satisfecho/a	702	49%
5 Totalmente Satisfecho	287	20%
TOTAL	**1441**	**100%**

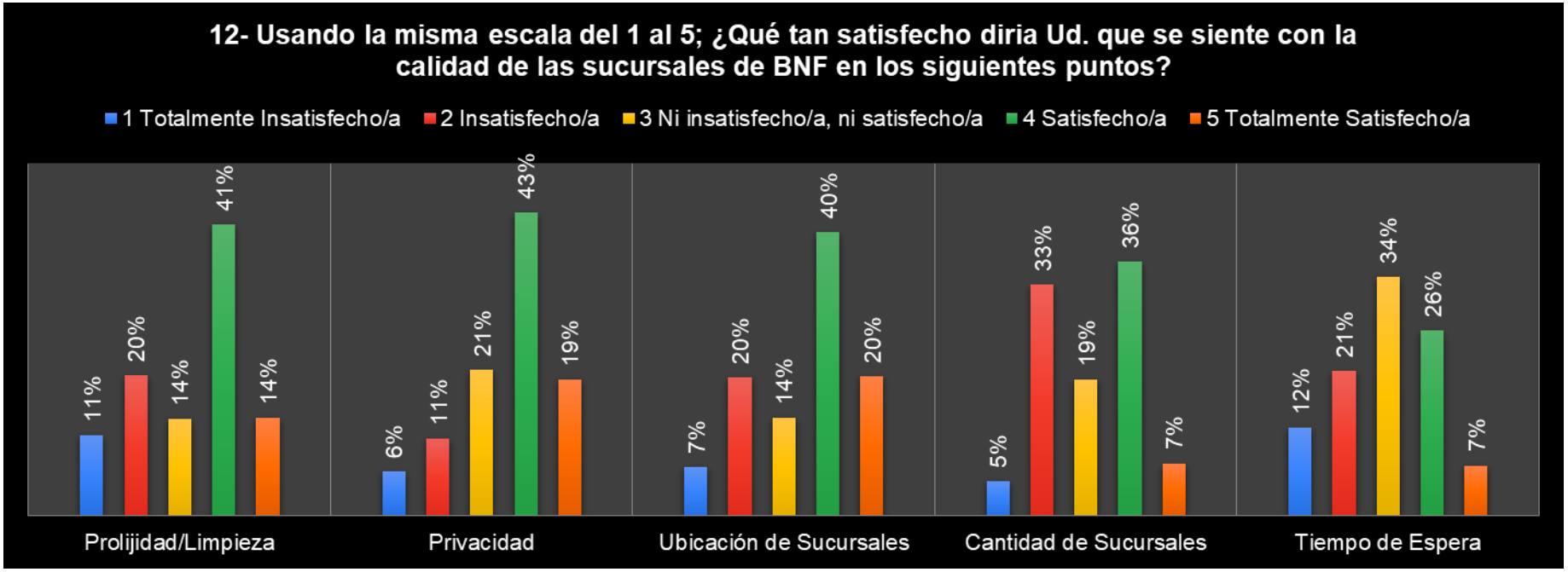


11- ¿Por qué le dió esa nota?				
Descripcion	**Sí**	**No**	**%SI**	**%NO**
Confiabilidad	506	3	18,52%	1,28%
Facilidad de préstamos	426	26	15,59%	11,11%
Bajas tasas de interés	348	18	12,74%	7,69%
Servicio personalizado	142	9	5,20%	3,85%
Beneficios	293	16	10,72%	6,84%
Solvencia	71	7	2,60%	2,99%
Respaldo internacional	8	1	0,29%	0,43%
Horario extendido	3	5	0,11%	2,14%
Agilidad en atención	295	37	10,80%	15,81%
Disponibilidad de cajas	133	25	4,87%	10,68%
No es burocrático	100	35	3,66%	14,96%
Cantidad de sucursales	170	26	6,22%	11,11%
Solucionan los problemas	102	26	3,73%	11,11%
Amabilidad	135	0	4,94%	0,00%
TOTAL	**2732**	**234**	**100,00%**	**100,00%**



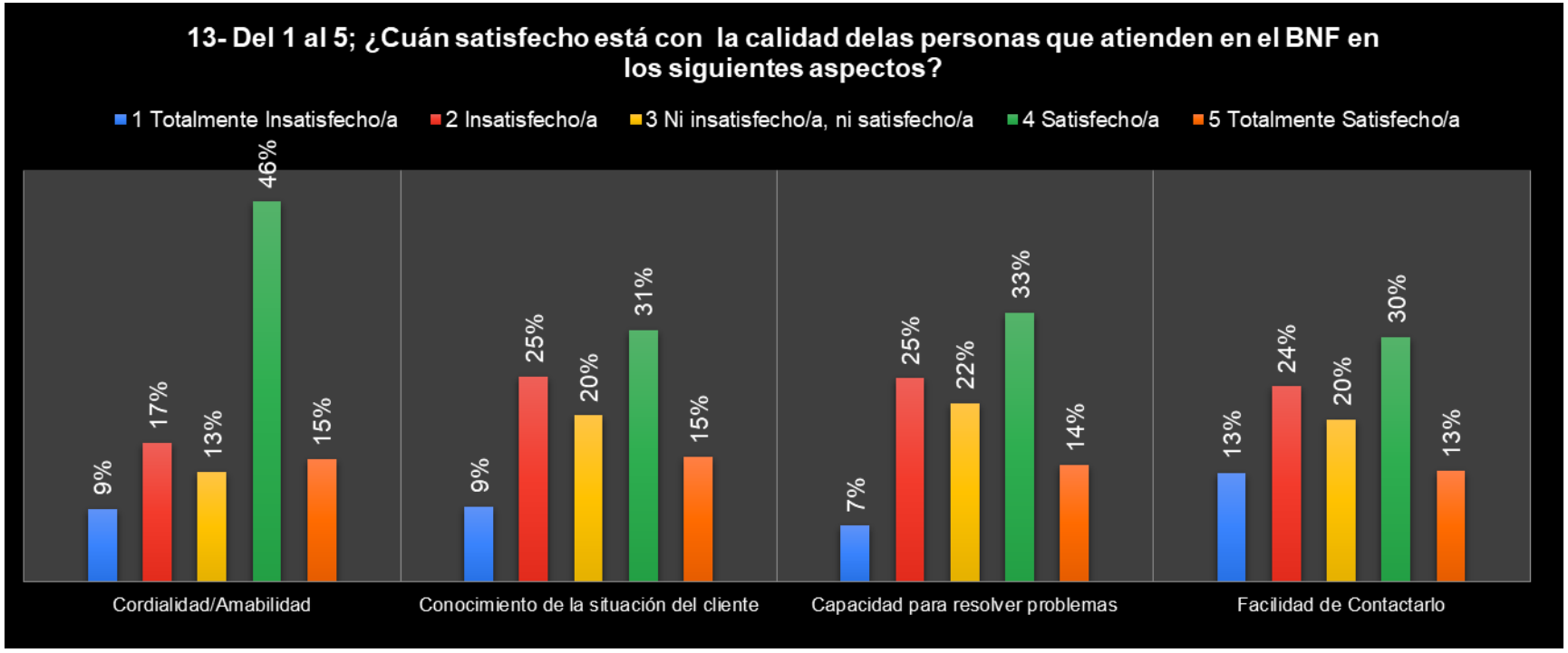
12- Usando la misma escala del 1 al 5;
¿Qué tan satisfecho diria Ud. que se siente con la calidad de las sucursales de BNF en los siguientes puntos?

Descripción	1 Totalmente In	2 Insatisfecho/a	3 Ni insatisfec	4 Satisfecho/a	5 Totalmente S	TOTAL	1 Totalmente I	2 Insatisfecho	3 Ni insatisfec	4 Satisfecho/a	5 Totalmente S	TOTAL
Prolijidad/Limpieza	165	287	198	598	200	**1448**	11%	20%	14%	41%	14%	**100%**
Privacidad	88	154	292	606	271	**1411**	6%	11%	21%	43%	19%	**100%**
Ubicación de Sucursales	98	283	199	581	286	**1447**	7%	20%	14%	40%	20%	**100%**
Cantidad de Sucursales	69	471	277	518	106	**1441**	5%	33%	19%	36%	7%	**100%**
Tiempo de Espera	179	295	486	376	101	**1437**	12%	21%	34%	26%	7%	**100%**

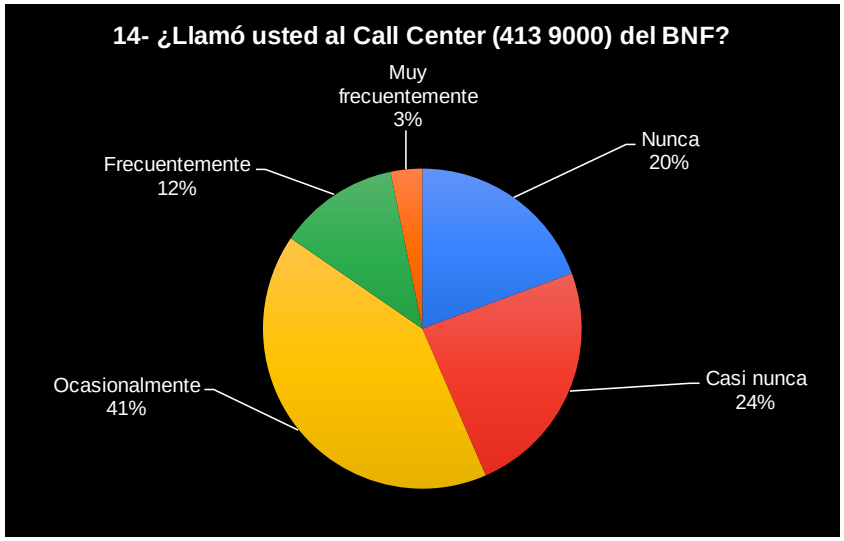


13- Del 1 al 5;
¿Cuán satisfecho está con la calidad delas personas que atienden en el BNF en los siguientes aspectos?

Descripción	1 Totalmente	2 Insatisfecho	3 Ni insatisfe	4 Satisfecho	5 Totalment	TOTAL	1 Totalment	2 Insatisfech	3 Ni insatisfe	4 Satisfecho	5 Totalment	TOTAL
Cordialidad/Amabilidad	127	241	191	662	213	**1434**	9%	17%	13%	46%	15%	**100%**
Conocimiento de la situación del client	130	354	287	435	215	**1421**	9%	25%	20%	31%	15%	**100%**
Capacidad para resolver problemas	97	353	310	467	202	**1429**	7%	25%	22%	33%	14%	**100%**
Facilidad de Contactarlo	192	344	286	431	195	**1448**	13%	24%	20%	30%	13%	**100%**

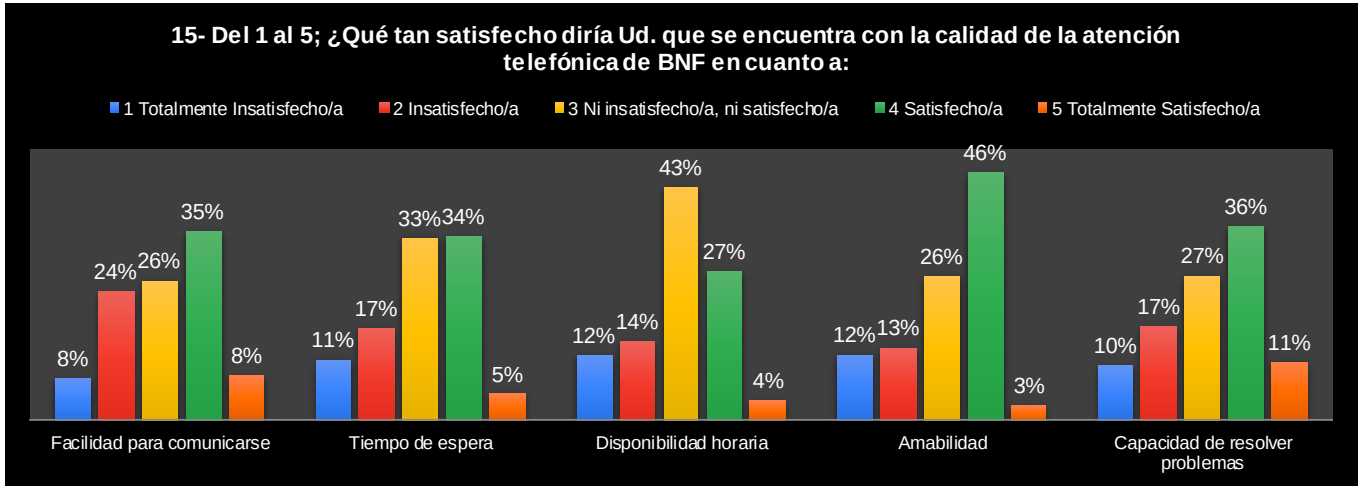


14- ¿Llamó usted al Call Center (413 9000) del BNF?		
Descripción	**CONTEO**	**%**
Nunca	279	19%
Casi nunca	348	24%
Ocasionalmente	592	41%
Frecuentemente	176	12%
Muy frecuentemente	46	3%
TOTAL	**1441**	**100%**

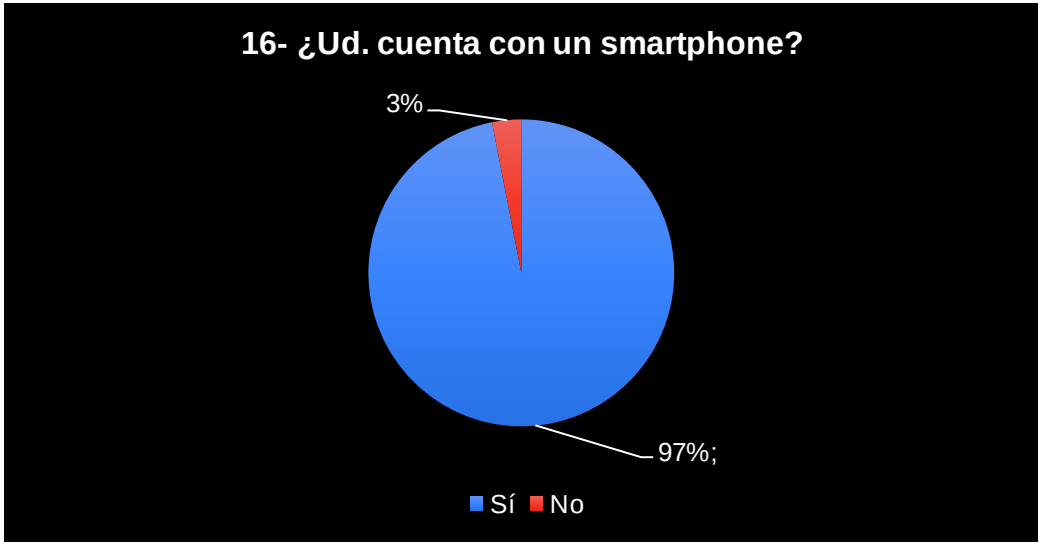


15- Del 1 al 5;
¿Qué tan satisfecho diría Ud. que se encuentra con la calidad de la atención telefónica de BNF en cuanto a:

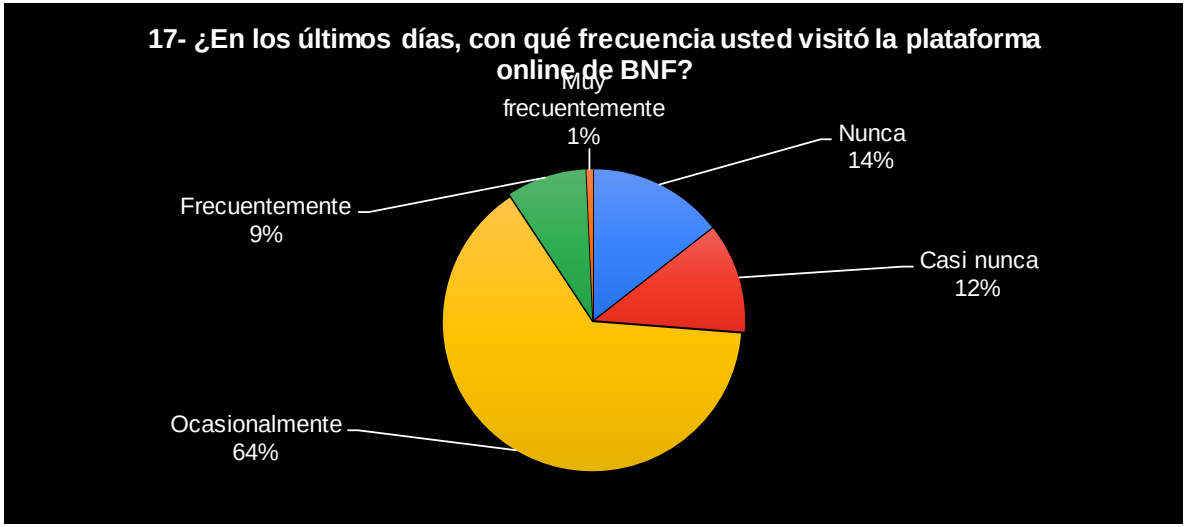
Descripción	1 Totalmente	2 Insatisfecho	3 Ni insatisfe	4 Satisfecho	5 Totalmente	TOTAL	1 Totalmente	2 Insatisfech	3 Ni insatisfe	4 Satisfecho	5 Totalmente	TOTAL
Facilidad para comunicarse	89	273	296	401	95	**1154**	8%	24%	26%	35%	8%	**100%**
Tiempo de espera	128	195	386	391	55	**1155**	11%	17%	33%	34%	5%	**100%**
Disponibilidad horaria	137	166	493	316	42	**1154**	12%	14%	43%	27%	4%	**100%**
Amabilidad	139	154	305	527	31	**1156**	12%	13%	26%	46%	3%	**100%**
Capacidad de resolver problemas	115	198	306	411	123	**1153**	10%	17%	27%	36%	11%	**100%**



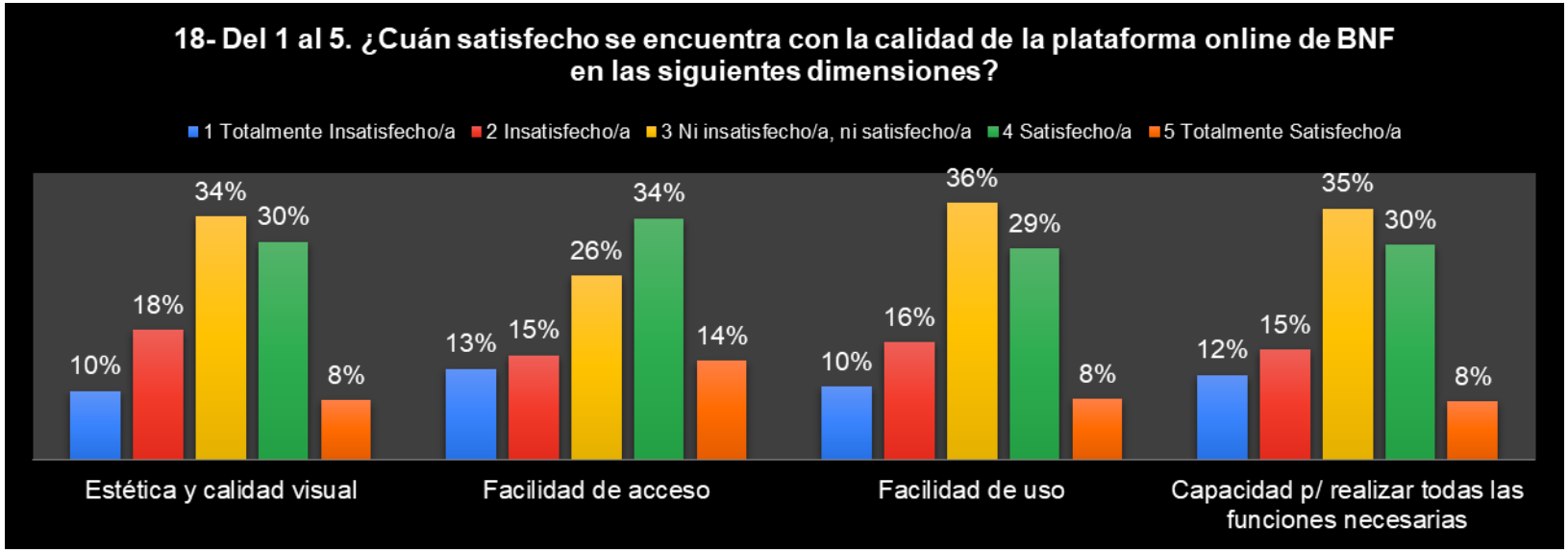
16- ¿Ud. cuenta con un smartphone?		
Descripción	**Conteo**	**%**
Sí	1397	97%
No	44	3%
TOTAL	**1441**	**100%**



17- ¿En los últimos días, con qué		
Descripción	**CONTEO**	**%**
Nunca	204	14,5%
Casi nunca	166	11,8%
Ocasionalmente	910	64,5%
Frecuentemente	121	8,6%
Muy frecuentemente	10	0,7%
TOTAL	**1411**	**100%**

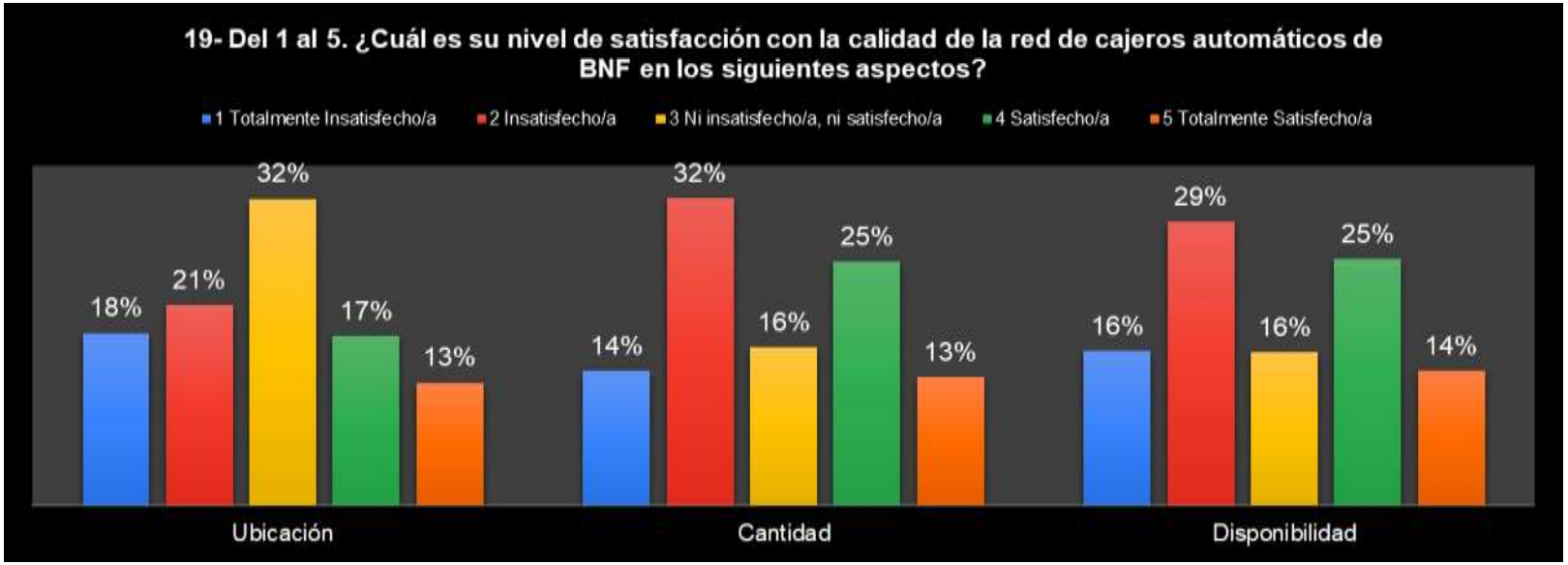


18- Del 1 al 5. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la calidad de la plataforma online de BNF en las siguientes dimensiones?												
Descripción	**1 Totalmente**	**2 Insatisfecho**	**3 Ni insatisfe**	**4 Satisfecho**	**5 Totalmente**	**TOTAL**	**1 Totalmente**	**2 Insatisfech**	**3 Ni insatisfe**	**4 Satisfecho**	**5 Totalmente**	**TOTAL**
Estética y calidad visual	115	217	409	366	100	**1207**	10%	18%	34%	30%	8%	**100%**
Facilidad de acceso	152	175	309	405	165	**1206**	13%	15%	26%	34%	14%	**100%**
Facilidad de uso	122	197	431	355	101	**1206**	10%	16%	36%	29%	8%	**100%**
Capacidad p/ realizar todas las funcion	142	184	422	361	97	**1206**	12%	15%	35%	30%	8%	**100%**

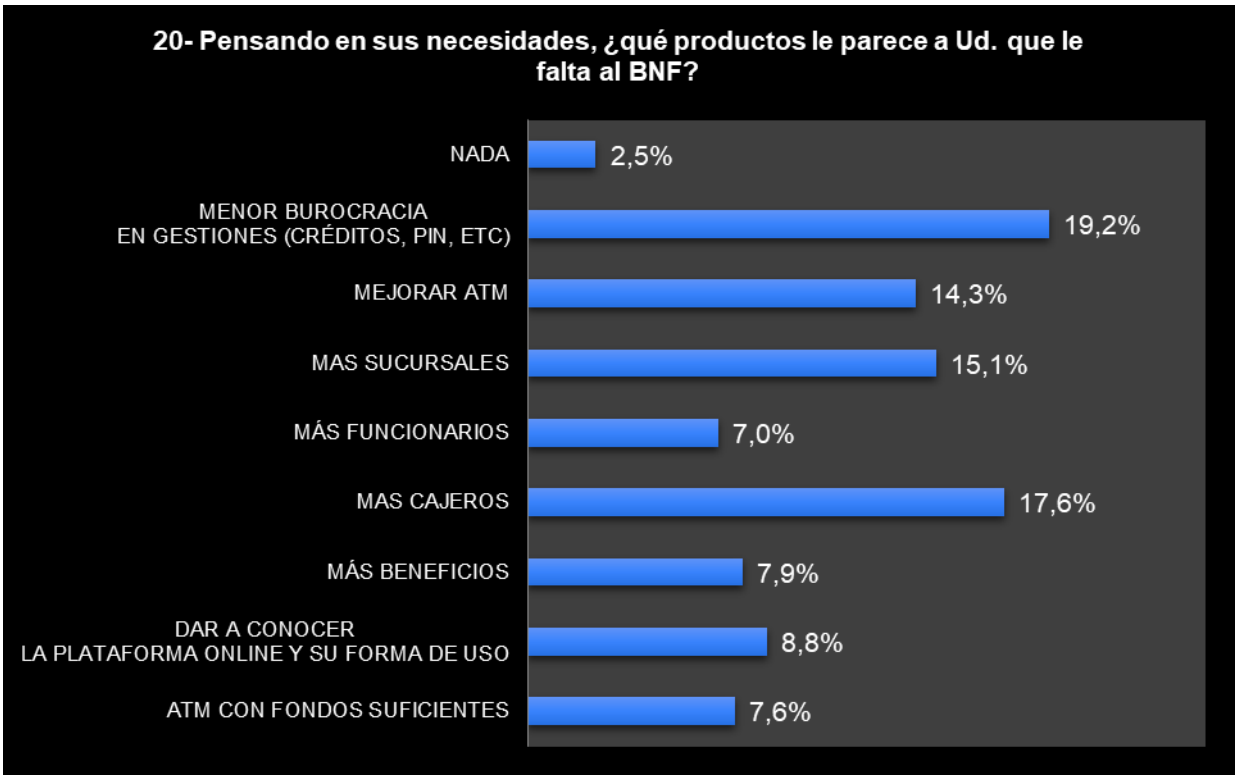


19- Del 1 al 5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad de la red de cajeros automáticos de BNF en los siguientes aspectos?

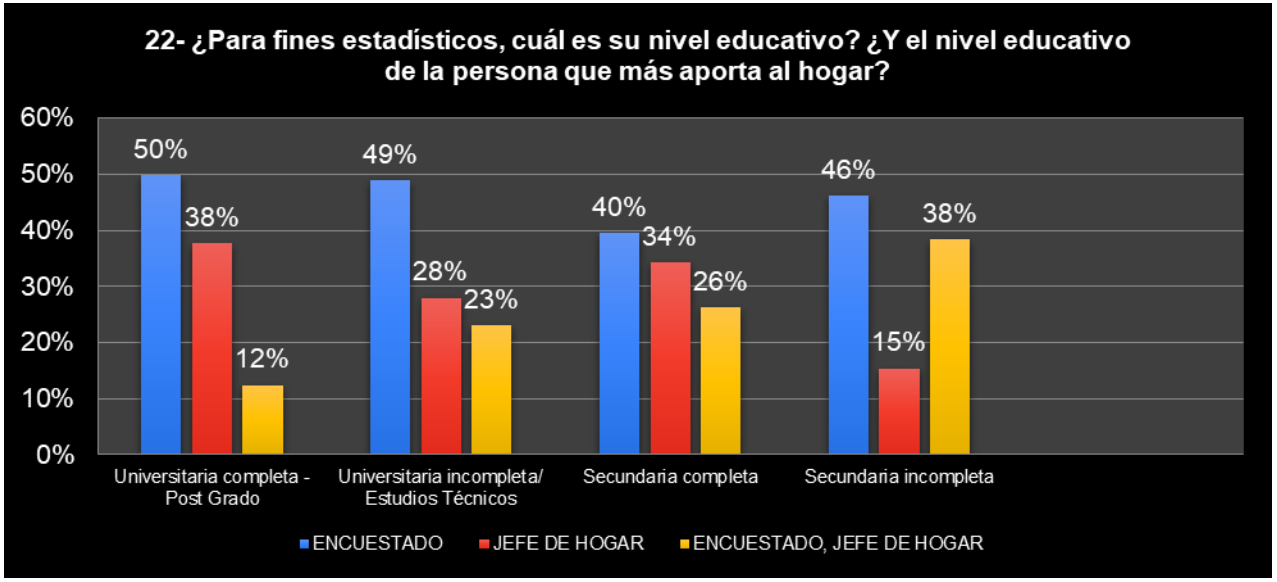
Descripción	1 Totalmente In	2 Insatisfecho/a	3 Ni insatisfec	4 Satisfecho/a	5 Totalmente S	TOTAL	1 Totalmente I	2 Insatisfecho	3 Ni insatisfec	4 Satisfecho/a	5 Totalmente S	TOTAL
Ubicación	256	297	455	251	182	**1441**	18%	21%	32%	17%	13%	**100%**
Cantidad	200	455	234	361	190	**1440**	14%	32%	16%	25%	13%	**100%**
Disponibilidad	229	421	227	365	199	**1441**	16%	29%	16%	25%	14%	**100%**



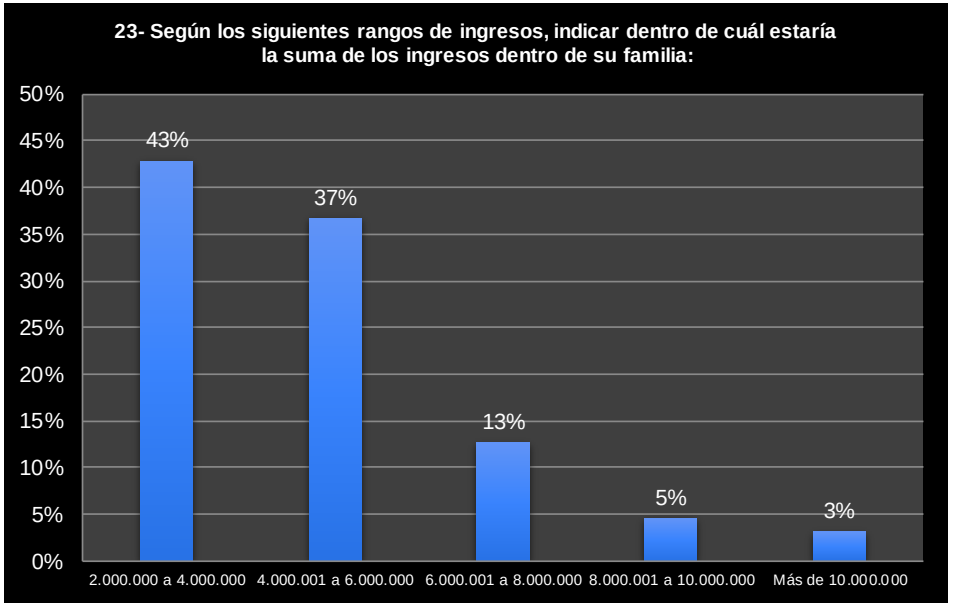
20- Pensando en sus necesidades, ¿qué productos le parece a Ud. que le falta al BNF?		
DESCRIPCIÓN	**CONTEO**	**%**
ATM CON FONDOS SUFICIENTES	110	7,6%
DAR A CONOCER LA PLATAFORMA	127	8,8%
MÁS BENEFICIOS	114	7,9%
MAS CAJEROS	253	17,6%
MÁS FUNCIONARIOS	101	7,0%
MAS SUCURSALES	217	15,1%
MEJORAR ATM	206	14,3%
MENOR BUROCRACIA EN GESTIONI	277	19,2%
NADA	36	2,5%
TOTAL	**1441**	**100,0%**



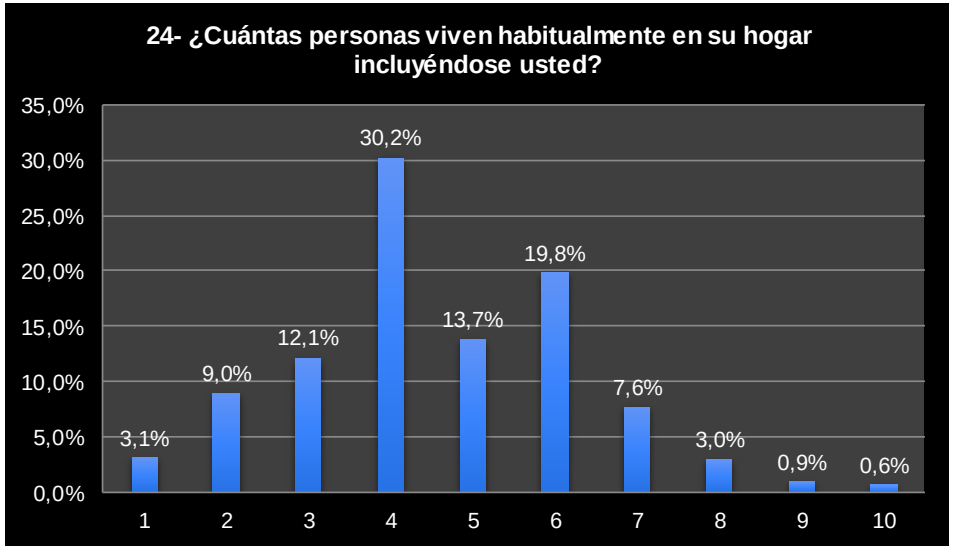
22- ¿Para fines estadísticos, cuál es su nivel educativo? ¿Y el nivel educativo de la persona que más aporta al hogar?					
DESCRIPCION	**Universitaria**	**Universitaria**	**Secundaria**	**Secundaria incompleta**	
ENCUESTADO	376	208	98	6	
JEFE DE HOGAR	285	119	85	2	
ENCUESTADO, JEFE DE HOGAR	94	98	65	5	
TOTAL	**755**	**425**	**248**	**13**	
DESCRIPCION	**Universitaria**	**Universitaria**	**Secundaria**	**Secundaria incompleta**	
ENCUESTADO	50%	49%	40%	46%	
JEFE DE HOGAR	38%	28%	34%	15%	
ENCUESTADO, JEFE DE HOGAR	12%	23%	26%	38%	
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	



23- Según los siguientes rangos de ingresos, indicar dentro de cuál estaría la suma de los ingresos dentro de su familia:		
DESCRIPCIÓN	**CONTEO**	**%**
2.000.000 a 4.000.000	618	43%
4.000.001 a 6.000.000	528	37%
6.000.001 a 8.000.000	183	13%
8.000.001 a 10.000.000	66	5%
Más de 10.000.000	46	3%
TOTAL	**1441**	**100%**



24- ¿Cuántas personas viven habitualmente en su hogar incluyéndose usted?		
DESCRIPCIÓN	**CONTEO**	**%**
1	44	3,1%
2	129	9,0%
3	175	12,1%
4	435	30,2%
5	198	13,7%
6	285	19,8%
7	110	7,6%
8	43	3,0%
9	13	0,9%
10	9	0,6%
TOTAL	**1441**	**100,0%**



MUESTRA

CORRESPONDIENTE

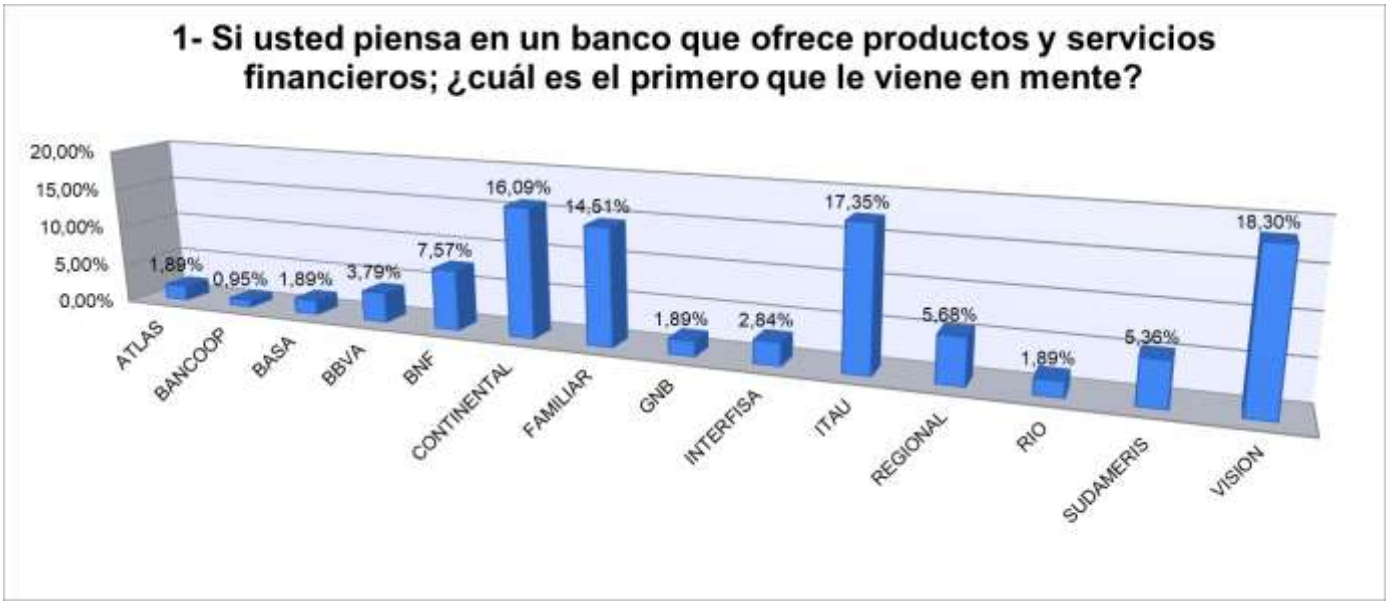
A NO

CLIENTES

DEL

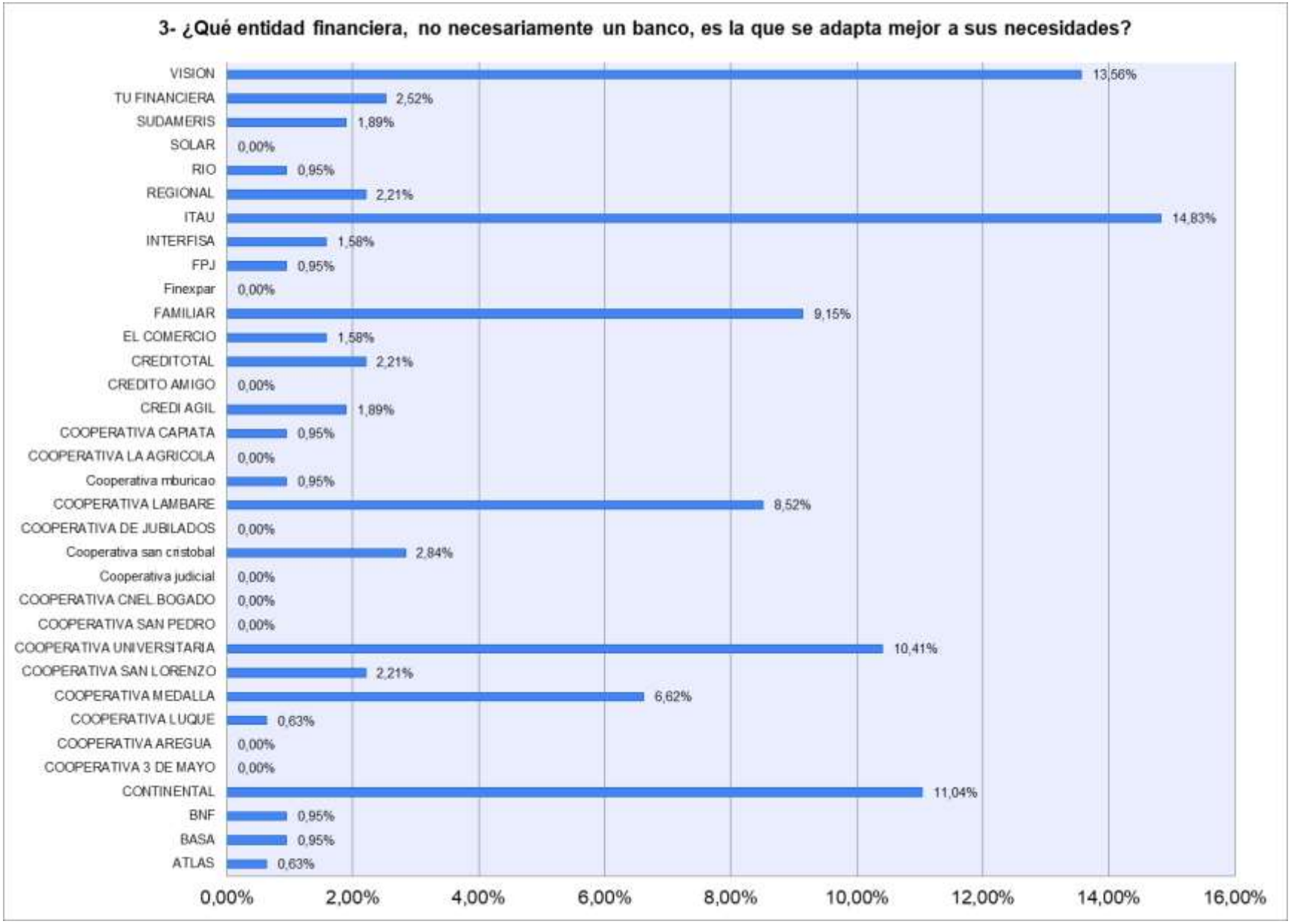
BANCO NACIONAL DE FOMENTO

1- Si usted piensa en un banco que ofrece productos y servicios financieros; ¿cuál es el primero que le viene en mente?		
ENTIDAD	**CANTIDAD**	**%**
ATLAS	6	1,89%
BANCOOP	3	0,95%
BASA	6	1,89%
BBVA	12	3,79%
BNF	24	7,57%
CONTINENTAL	51	16,09%
FAMILIAR	46	14,51%
GNB	6	1,89%
INTERFISA	9	2,84%
ITAU	55	17,35%
REGIONAL	18	5,68%
RIO	6	1,89%
SUDAMERIS	17	5,36%
VISION	58	18,30%
TOTAL	**317**	**100,00%**

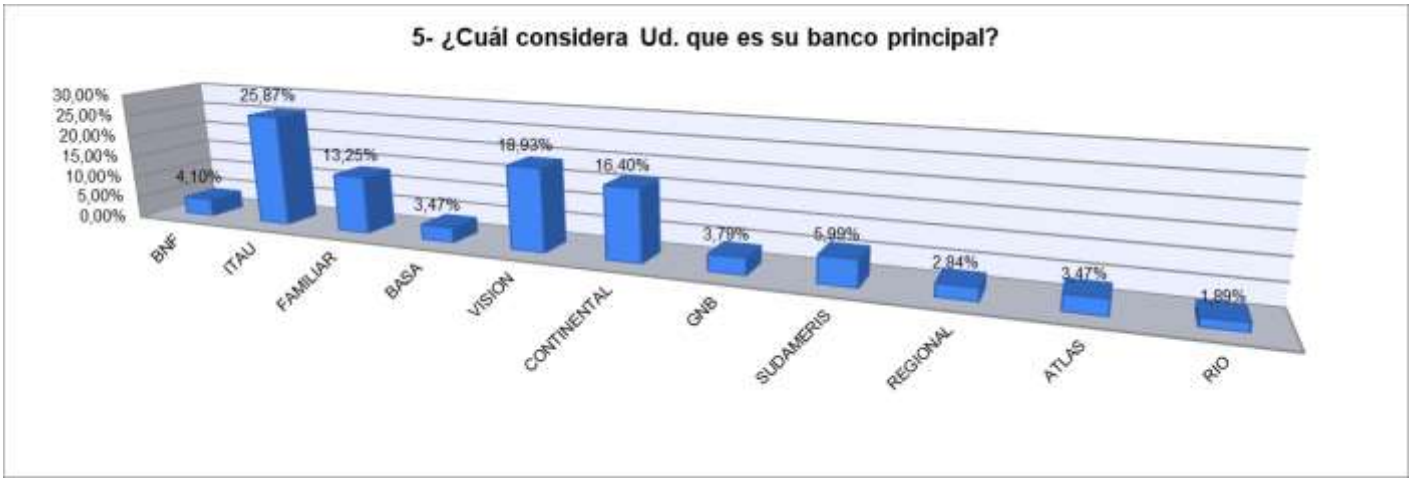


2- ¿Cuáles otros bancos conoce, aunque no haya trabajado u operado con ellos? (Máximo 5 entidades)		
ENTIDAD	**CANTIDAD**	**%**
ATLAS	49	4,42%
BANCOOP	5	0,45%
BASA	12	1,08%
BBVA	41	3,70%
BNF	134	12,08%
CONTINENTAL	119	10,73%
FAMILIAR	128	11,54%
GNB	62	5,59%
INTERFISA	87	7,84%
ITAU	212	19,12%
REGIONAL	44	3,97%
RIO	7	0,63%
SOLAR	2	0,18%
SUDAMERIS	45	4,06%
VISION	162	14,61%
TOTAL	**1109**	**100,00%**

3- ¿Qué entidad financiera, no necesariamente un banco, es la que se adapta mejor a sus necesidades?		
ENTIDAD	**CANTIDAD**	**%**
ATLAS	2	0,63%
BASA	3	0,95%
BNF	3	0,95%
CONTINENTAL	35	11,04%
COOPERATIVA 3 DE MAYO	0	0,00%
COOPERATIVA AREGUA	0	0,00%
COOPERATIVA LUQUE	2	0,63%
COOPERATIVA MEDALLA	21	6,62%
COOPERATIVA SAN LORENZO	7	2,21%
COOPERATIVA UNIVERSITARIA	33	10,41%
COOPERATIVA SAN PEDRO	0	0,00%
COOPERATIVA CNEL.BOGADO	0	0,00%
Cooperativa judicial	0	0,00%
Cooperativa san cristobal	9	2,84%
COOPERATIVA DE JUBILADOS	0	0,00%
COOPERATIVA LAMBARE	27	8,52%
Cooperativa mburicao	3	0,95%
COOPERATIVA LA AGRICOLA	0	0,00%
COOPERATIVA CAPIATA	3	0,95%
CREDI AGIL	6	1,89%
CREDITO AMIGO	0	0,00%
CREDITOTAL	7	2,21%
EL COMERCIO	5	1,58%
FAMILIAR	29	9,15%
Finexpar	0	0,00%
FPJ	3	0,95%
INTERFISA	5	1,58%
ITAU	47	14,83%
REGIONAL	7	2,21%
RIO	3	0,95%
SOLAR	0	0,00%
SUDAMERIS	6	1,89%
TU FINANCIERA	8	2,52%
VISION	43	13,56%
TOTAL	**317**	**100,00%**

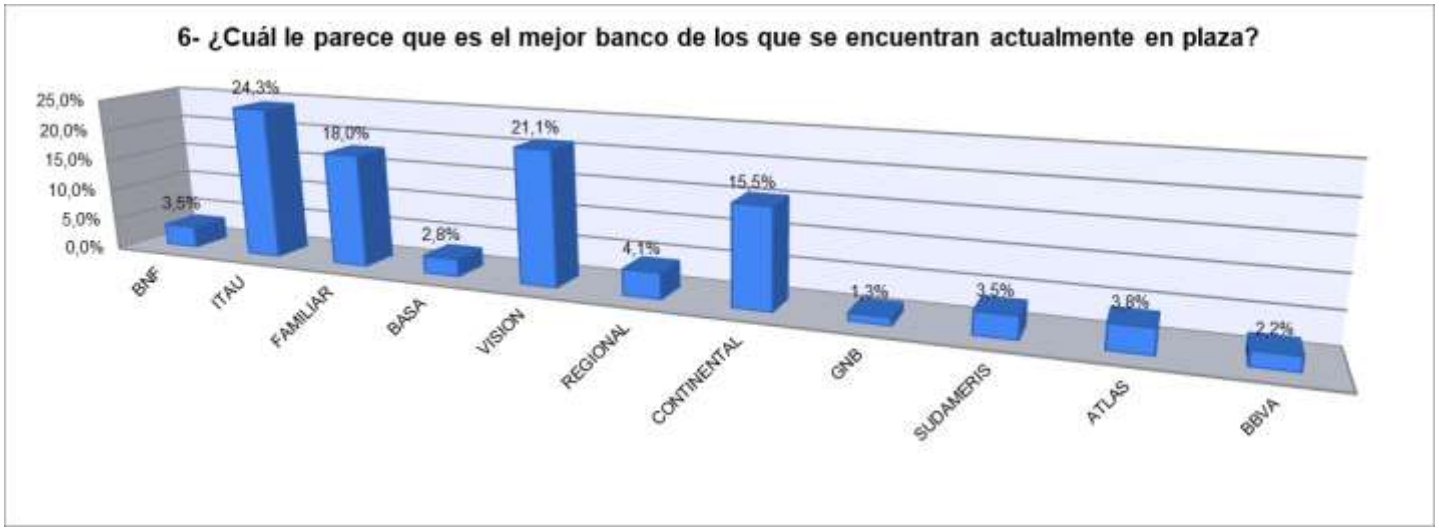

3- ¿Qué entidad financiera, no necesariamente un banco, es la que se adapta mejor a sus necesidades?
VISION 13,56%
TU FINANCIERA 2,52%
SUDAMERIS 1,89%
SOLAR 0,00%
RIO 0,95%
REGIONAL 2,21%
ITAU 14,83%
INTERFISA 1,58%
FPJ 0,95%
Finexpar 0,00%
FAMILIAR 9,15%
EL COMERCIO 1,58%
CREDITOTAL 2,21%
CREDITO AMIGO 0,00%
CREDI AGIL 1,89%
COOPERATIVA CAPIATA 0,95%
COOPERATIVA LA AGRICOLA 0,00%
Cooperativa mburicao 0,95%
COOPERATIVA LAMBARE 8,52%
COOPERATIVA DE JUBILADOS 0,00%
Cooperativa san cristobal 2,84%
Cooperativa judicial 0,00%
COOPERATIVA CNEL BOGADO 0,00%
COOPERATIVA SAN PEDRO 0,00%
COOPERATIVA UNIVERSITARIA 10,41%
COOPERATIVA SAN LORENZO 2,21%
COOPERATIVA MEDALLA 6,62%
COOPERATIVA LUQUE 0,63%
COOPERATIVA AREGUA 0,00%
COOPERATIVA 3 DE MAYO 0,00%
CONTINENTAL 11,04%
BNF 0,95%
BASA 0,95%
ATLAS 0,63%
0,00% 2,00% 4,00% 6,00% 8,00% 10,00% 12,00% 14,00% 16,00%

4- Indicar todas las entidades financieras (bancos, financieras, cooperativas) con las que opera. (Máximo 5 entidades)		
ENTIDAD	**CONTEO**	**%**
BNF	29	2,6%
CONTINENTAL	112	10,1%
COOP. CAPIATA	9	0,8%
CREDI AGIL	17	1,5%
TU FINANCIERA	16	1,4%
VISION	151	13,6%
COOP. DE EDUCADORES	14	1,3%
COOP. UNIVERSITARIA	53	4,8%
COOP. AREGUA	9	0,8%
COOP. SAN CRISTOBAL	41	3,7%
FAMILIAR	96	8,6%
REGIONAL	13	1,2%
COOP. LUQUE	11	1,0%
ITAU	267	24,0%
GNB	6	0,5%
COOP. MEDALLA	52	4,7%
SOLAR	9	0,8%
SUDAMERIS	27	2,4%
COOP. SAN LORENZO	8	0,7%
CREDI TOTAL	15	1,3%
EL COMERCIO	17	1,5%
COOP. 9 DE MARZO	16	1,4%
FINLATINA	9	0,8%
BASA	6	0,5%
COOP. MBURICAO	9	0,8%
COOP. JUDICIAL	3	0,3%
FINEXPAR	11	1,0%
COOP. 8 DE MARZO	19	1,7%
COOP. YPACARAI	17	1,5%
FPJ	13	1,2%
CREDI YA	15	1,3%
INTERFISA	6	0,5%
CREDI SOLUCIÓN	9	0,8%
RIO	7	0,6%
TOTAL	**1112**	**100,0%**

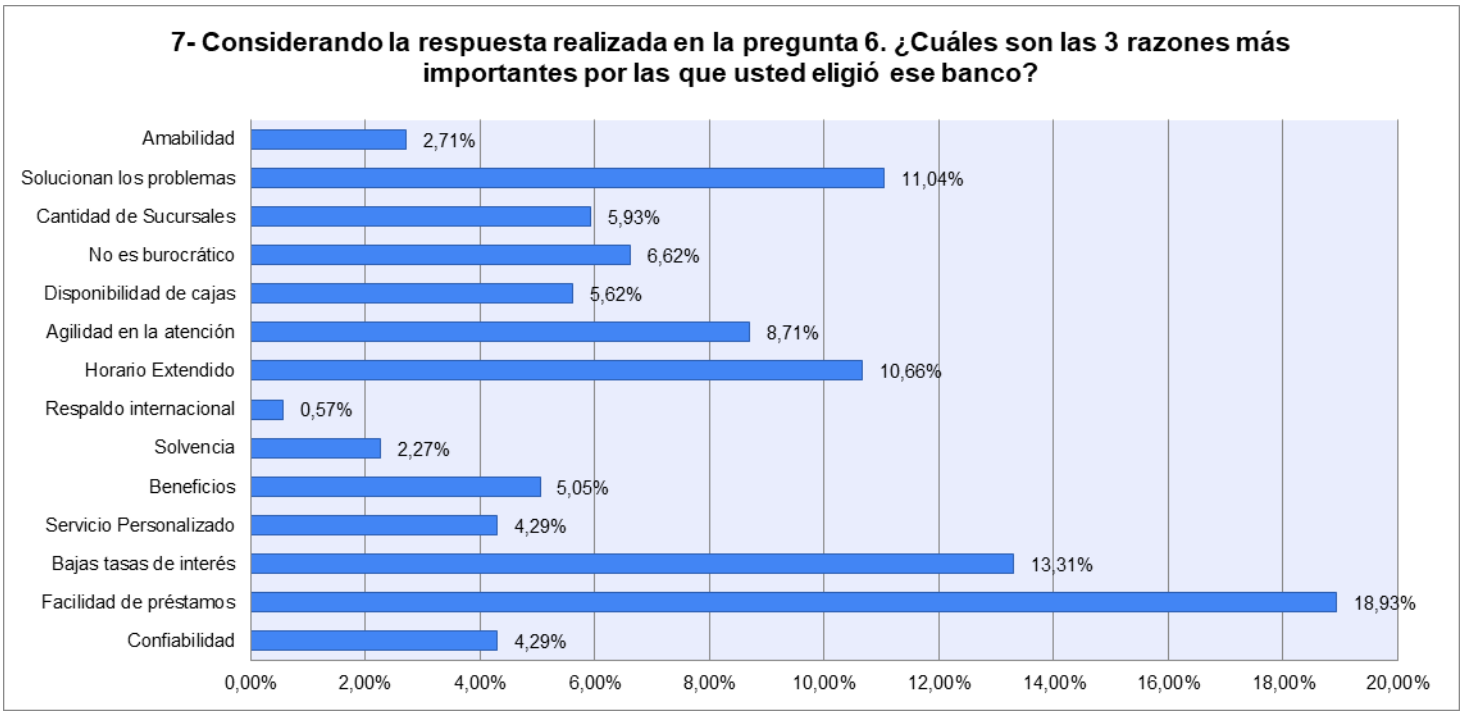


l considera Ud. que es su banco principal?		
ENTIDAD	**CONTEO**	**%**
BNF	13	4,10%
ITAU	82	25,87%
FAMILIAR	42	13,25%
BASA	11	3,47%
VISION	60	18,93%
CONTINENTAL	52	16,40%
GNB	12	3,79%
SUDAMERIS	19	5,99%
REGIONAL	9	2,84%
ATLAS	11	3,47%
RIO	6	1,89%
TOTAL	**317**	**100,00%**

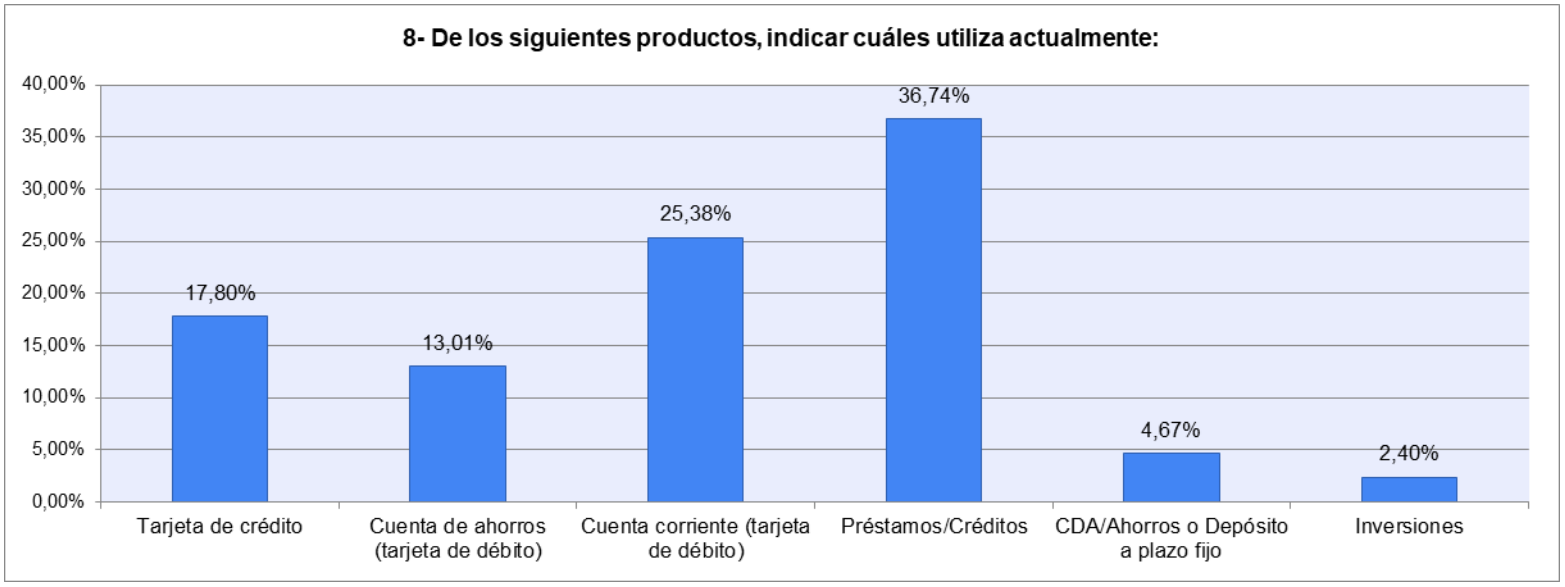
6- ¿Cuál le parece que es el mejor banco de los que se encuentran actualmente en plaza?		
ENTIDAD	**CONTEO**	**%**
BNF	11	3,5%
ITAU	77	24,3%
FAMILIAR	57	18,0%
BASA	9	2,8%
VISION	67	21,1%
REGIONAL	13	4,1%
CONTINENTAL	49	15,5%
GNB	4	1,3%
SUDAMERIS	11	3,5%
ATLAS	12	3,8%
BBVA	7	2,2%
TOTAL	**317**	**100,0%**



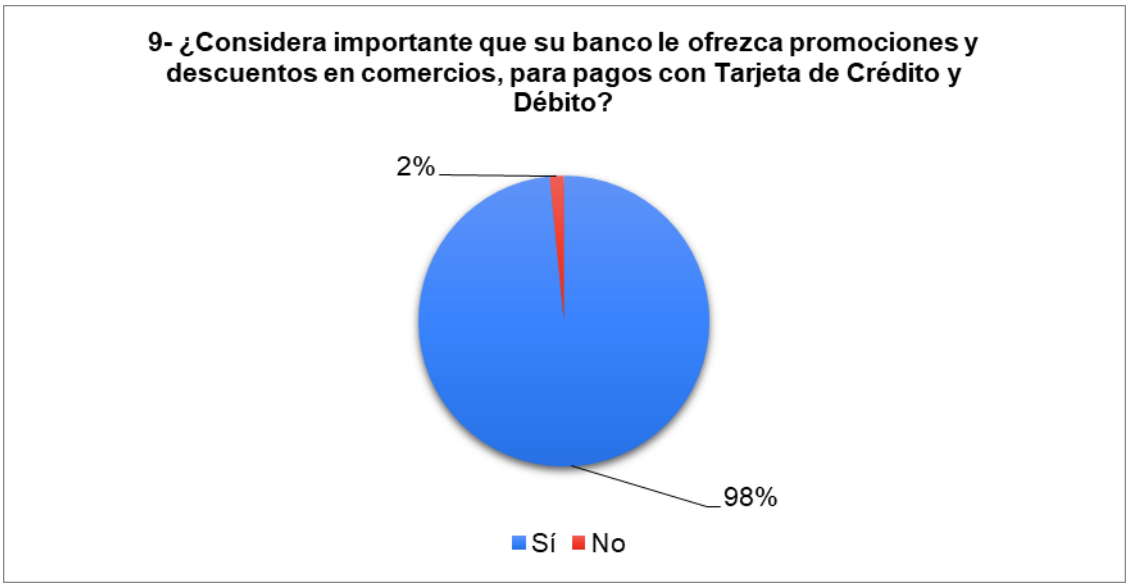
7- Considerando la respuesta realizada en la pregunta 6. ¿Cuáles son las 3 razones más importantes por las que usted eligió ese banco?		
RAZON	**CONTEO**	**%**
Confiabilidad	68	4,29%
Facilidad de préstamos	300	18,93%
Bajas tasas de interés	211	13,31%
Servicio Personalizado	68	4,29%
Beneficios	80	5,05%
Solvencia	36	2,27%
Respaldo internacional	9	0,57%
Horario Extendido	169	10,66%
Agilidad en la atención	138	8,71%
Disponibilidad de cajas	89	5,62%
No es burocrático	105	6,62%
Cantidad de Sucursales	94	5,93%
Solucionan los problemas	175	11,04%
Amabilidad	43	2,71%
TOTAL	**1585**	**100,00%**



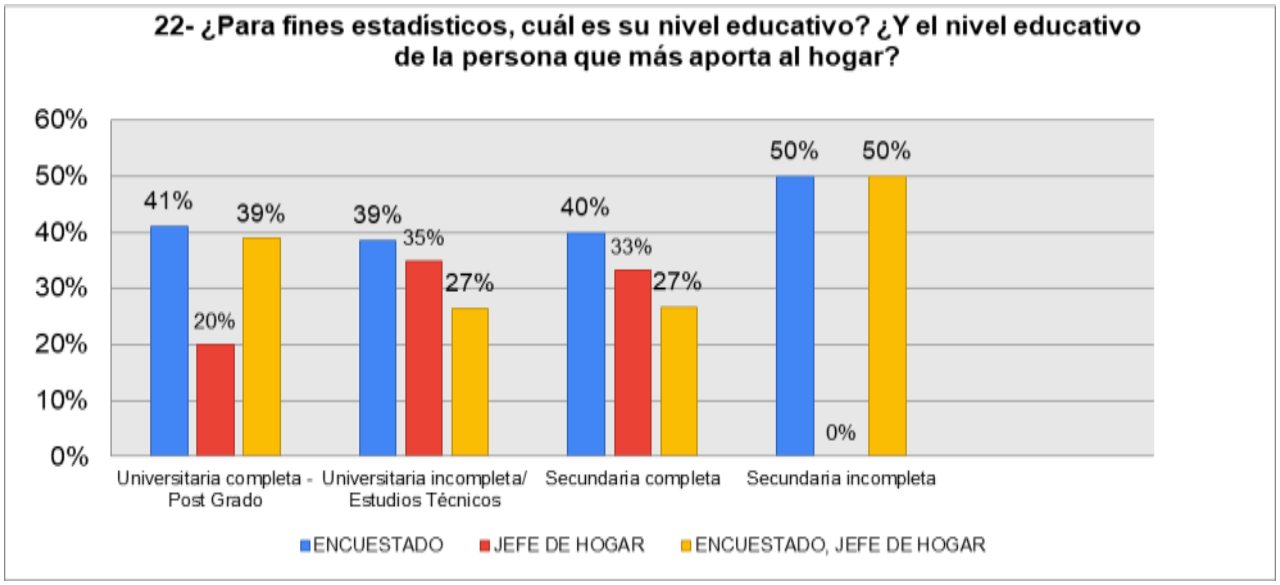
8- De los siguientes productos, indicar cuáles utiliza actualmente:		
PRODUCTOS	**CONTEO**	**%**
Tarjeta de crédito	141	17,80%
Cuenta de ahorros (tarjeta de débito)	103	13,01%
Cuenta corriente (tarjeta de débito)	201	25,38%
Préstamos/Créditos	291	36,74%
CDA/Ahorros o Depósito a plazo fijo	37	4,67%
Inversiones	19	2,40%
TOTAL	**792**	**100,00%**



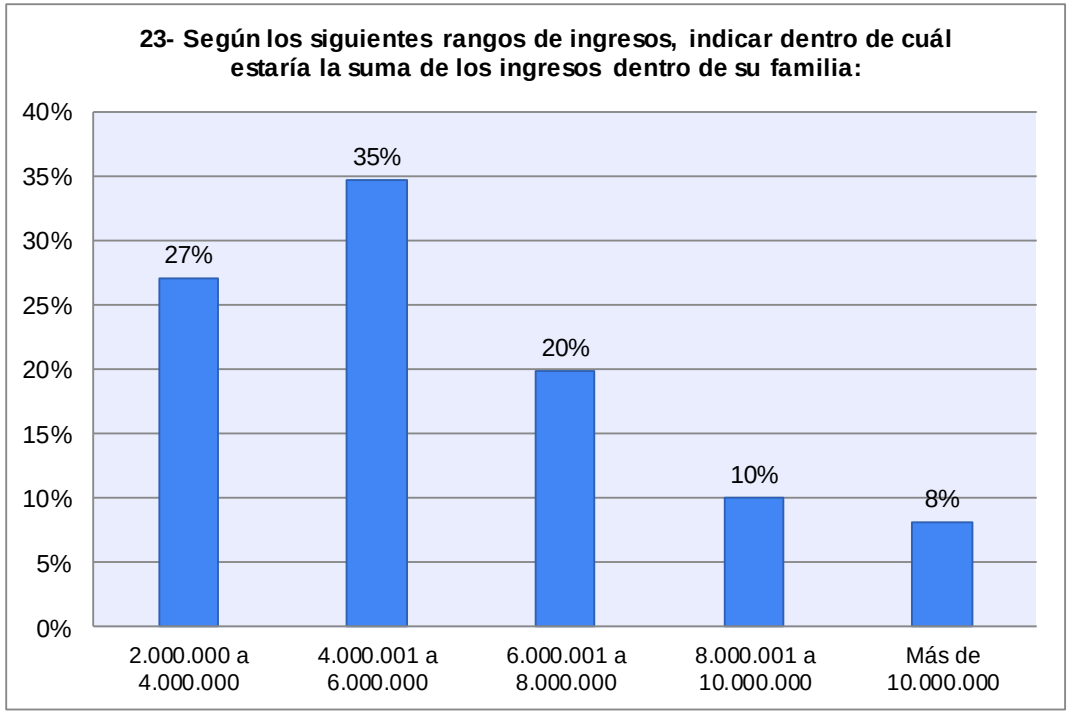
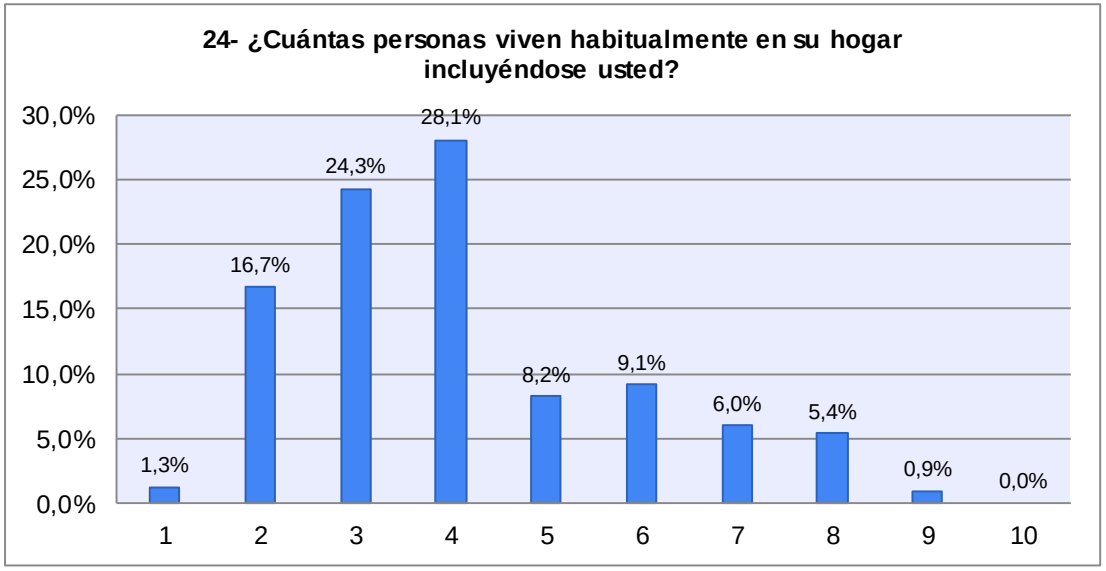
9- ¿Considera importante que su banco le ofrezca promociones y descuentos en comercios, para pagos con Tarjeta de Crédito y Débito?		
SI/NO	**CONTEO**	**%**
Sí	312	98%
No	5	2%
	317	100%



22- ¿Para fines estadísticos, cuál es su nivel educativo?					
DESCRIPCION	**Universitaria**	**Universitaria**	**Secundaria**	**Secundaria incompleta**	
ENCUESTADO	76	32	18	2	
JEFE DE HOGAR	37	29	15	0	
ENCUESTADO, JEFE DE HOGAR	72	22	12	2	
TOTAL	**185**	**83**	**45**	**4**	
DESCRIPCION	**Universitaria**	**Universitaria**	**Secundaria**	**Secundaria incompleta**	
ENCUESTADO	41%	39%	40%	50%	
JEFE DE HOGAR	20%	35%	33%	0%	
ENCUESTADO, JEFE DE HOGAR	39%	27%	27%	50%	
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	



23- Según los siguientes rangos de ingresos, indicar dentro de cuál estaría la suma de los ingresos dentro de su familia:		
DESCRIPCIÓN	**CONTEO**	**%**
2.000.000 a 4.000.000	86	27%
4.000.001 a 6.000.000	110	35%
6.000.001 a 8.000.000	63	20%
8.000.001 a 10.000.000	32	10%
Más de 10.000.000	26	8%
TOTAL	**317**	**100%**



24- ¿Cuántas personas viven habitualmente		
DESCRIPCIÓN	**CONTEO**	**%**
1	4	1,3%
2	53	16,7%
3	77	24,3%
4	89	28,1%
5	26	8,2%
6	29	9,1%
7	19	6,0%
8	17	5,4%
9	3	0,9%
10	0	0,0%
TOTAL	**317**	**100,0%**