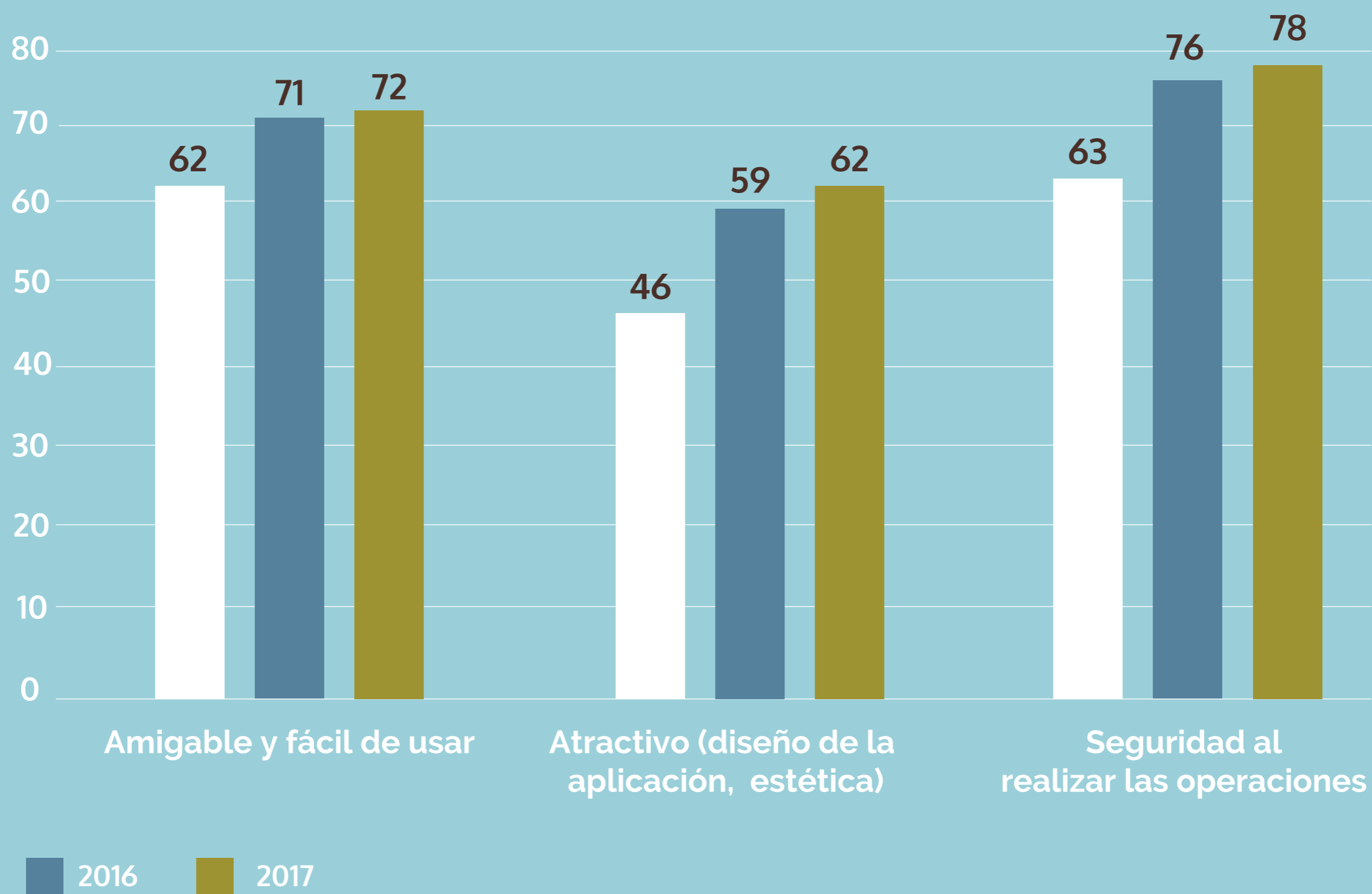


Satisfacción de atributos: *apps* de banca móvil ⁽¹⁾

(Porcentaje neto de cuentacorrentistas)



Fuente: IPSOS, Servitest Personas.

(1) Encuesta anual a 3.800 cuentacorrentistas aproximadamente de la industria bancaria con al menos 1 año de antigüedad. Las entrevistas se realizaron entre abril y julio de cada año. La satisfacción neta equivale a la proporción de clientes satisfechos menos los clientes insatisfechos.