

Indice Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad:

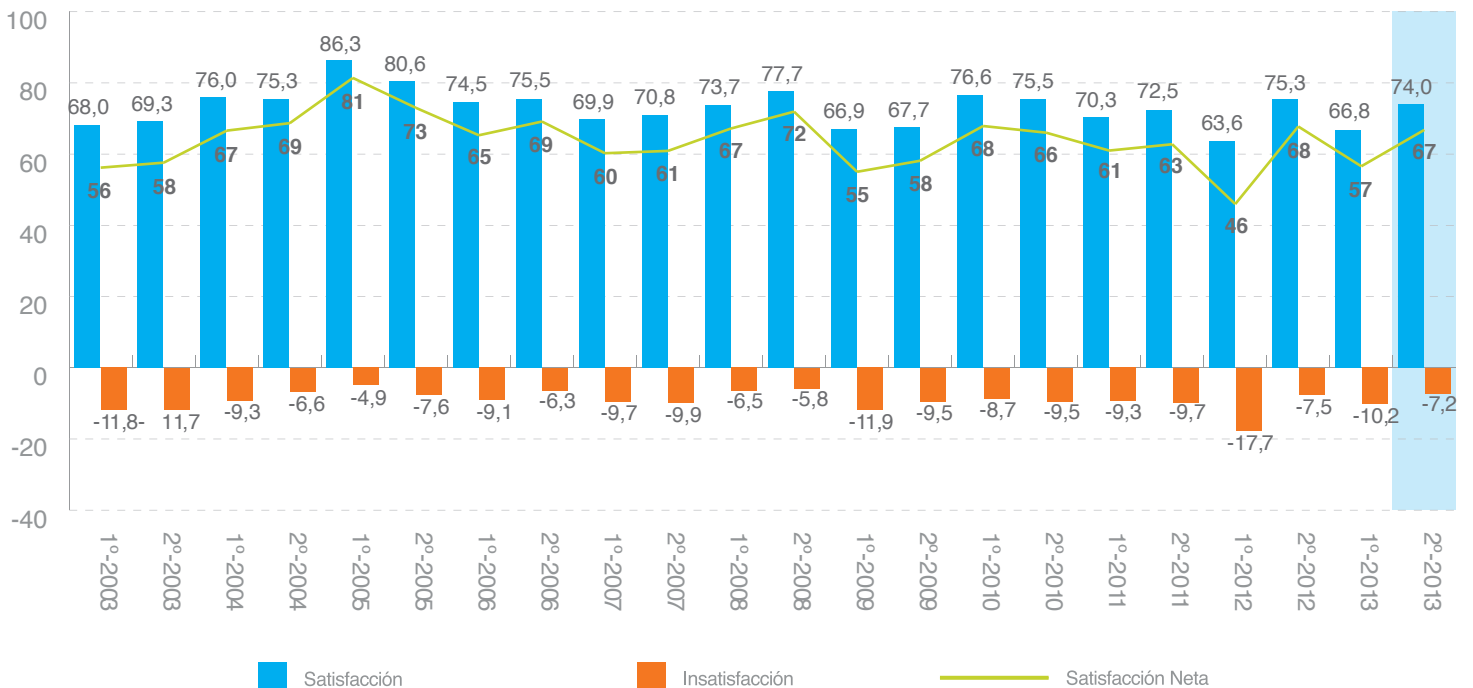
Satisfacción de clientes con servicios de la banca se eleva en segundo semestre del 2013

Como resultado del alza registrada en la segunda mitad del año pasado, la diferencia de satisfacción neta a favor de la banca frente al resto de los servicios evaluados alcanza su mayor nivel en los últimos 10 años.

Durante la segunda mitad del año pasado, 74% de los clientes se mostró satisfecho con los servicios prestados por la banca, frente a sólo un 7,2% que dijo estar insatisfecho, de acuerdo con la más reciente versión del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad. Esto permitió que la aprobación neta, que es la diferencia entre los clientes satisfechos (que le asignan una nota entre 6 y 7) y los insatisfechos (aquellos que califican el servicio entre 1 y

4) alcanzara a 66,7%. Cabe destacar que este porcentaje resulta muy superior al promedio de 47,6% neto obtenido por las 27 industrias de servicios medidas en el estudio, entre las cuales se encuentran clínicas, AFP, líneas aéreas y supermercados, entre otros. También implica un alza de 10 puntos porcentuales por sobre la satisfacción neta que mostró ProCalidad para la banca en los primeros seis meses de 2013.

Gráfico N°1
Evolución de la satisfacción con el servicio
En porcentaje



Fuente: ProCalidad.

Cientes bancarios están cada vez más satisfechos comparado con otras industrias de servicios

La brecha de Satisfacción Neta de la banca en relación con el promedio de los 27 sectores de servicios considerados por ProCalidad alcanzó a 19 puntos al segundo semestre de 2013, la mayor diferencia en la última década (**Tabla N°1**). En el primer semestre de 2004, mientras la banca tenía un índice de aprobación de 66,6%, el total de los sectores de servicios evaluados alcanzaba a 61,1%. En el segundo semestre de 2008, poco antes de que explotara la crisis financiera internacional de 2009, la banca logró

una satisfacción neta de 71,9%, 12 puntos por sobre el promedio de las industrias medidas por ProCalidad, que lograron 59,2%. La brecha se incrementó a 14 puntos al primer semestre de 2010 y en el último informe (con datos al segundo semestre de 2013), en tanto, alcanza la mayor diferencia, con 19 puntos. En ese período, la satisfacción neta de la banca se situó en 66,7%, comparado con el 47,6% que exhibieron las otras actividades medidas en este estudio.

Tabla N°1

Satisfacción neta con el servicio prestado: Bancos vs Promedio total de industrias de servicios

	(A) Satisfacción neta bancos	(B) Satisfacción neta total sectores	(A)-(B) Brecha bancos versus sectores
1° - 2003	56,2	60,3	-4,1
2° - 2003	57,6	60,7	-3,1
1° - 2004	66,6	61,1	5,5
2° - 2004	68,7	64,5	4,2
1° - 2005	81,4	71,2	10,2
2° - 2005	73,0	72,0	1,0
1° - 2006	65,3	61,1	4,2
2° - 2006	69,1	55,4	13,8
1° - 2007	60,3	56,7	3,5
2° - 2007	60,9	56,9	4,0
1° - 2008	67,2	57,7	9,5

	(A) Satisfacción neta bancos	(B) Satisfacción neta total sectores	(A)-(B) Brecha bancos versus sectores
2° - 2008	71,9	59,2	12,7
1° - 2009	55,0	49,3	5,8
2° - 2009	58,1	50,7	7,5
1° - 2010	67,9	53,7	14,2
2° - 2010	66,0	55,0	11,1
1° - 2011	61,0	55,5	5,5
2° - 2011	62,8	48,0	14,8
1° - 2012	46,0	44,4	1,5
2° - 2012	67,8	49,5	18,2
1° - 2013	56,6	45,5	11,1
2° - 2013	66,8	47,6	19,2

Fuente: ProCalidad

Gestión de problemas en la banca

Asimismo, la banca suma ya dos años de gestión positiva en materia de resolución de problemas. El estudio muestra que sólo uno de cada 10 clientes afirma haber registrado algún tipo de problema con su banco, cifra que se ubica por debajo del promedio de las industrias de servicios medidas (17%). Entre quienes han tenido problemas, a la fecha el 62,1% considera que los bancos le dieron una solución satisfactoria a su problema, versus un 37,9% que afirma que no fueron solucionados, manteniendo por segundo año consecutivo una supremacía de soluciones satisfactorias por sobre las tasas de resultados insatisfactorios (**Gráfico N°2**). Este resultado positivo entre los afectados por algún inconveniente en el servicio por primera vez se mantiene por más de cuatro semestres seguidos.

“La mejora en estos indicadores responde, principalmente, a un esfuerzo de parte de la industria bancaria chilena por entregar mejor y más rápidas soluciones a sus clientes,

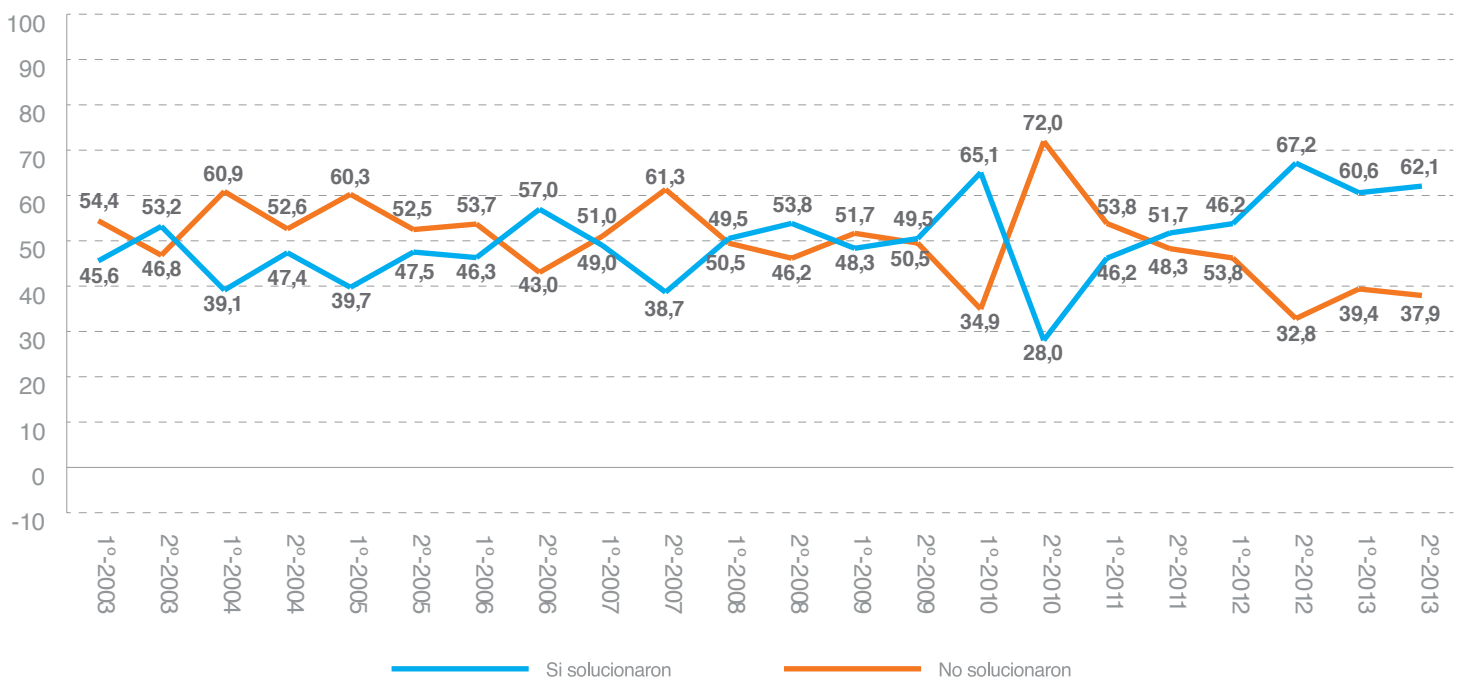
acorde al paso desde una banca presencial a una banca transaccional, masiva y remota”, aseguró Ricardo Matte, gerente general de la Asociación de Bancos (ABIF).

“ La mejora en estos indicadores responde, principalmente, a un esfuerzo de parte de la industria bancaria chilena por entregar mejor y más rápidas soluciones a sus clientes, acorde al paso desde una banca presencial a una banca transaccional, masiva y remota ”

Ricardo Matte,
gerente general de la Asociación de Bancos.

Gráfico N°2
Evolución gestión de problemas

En porcentaje, entre clientes que han presentado algún inconveniente de servicio

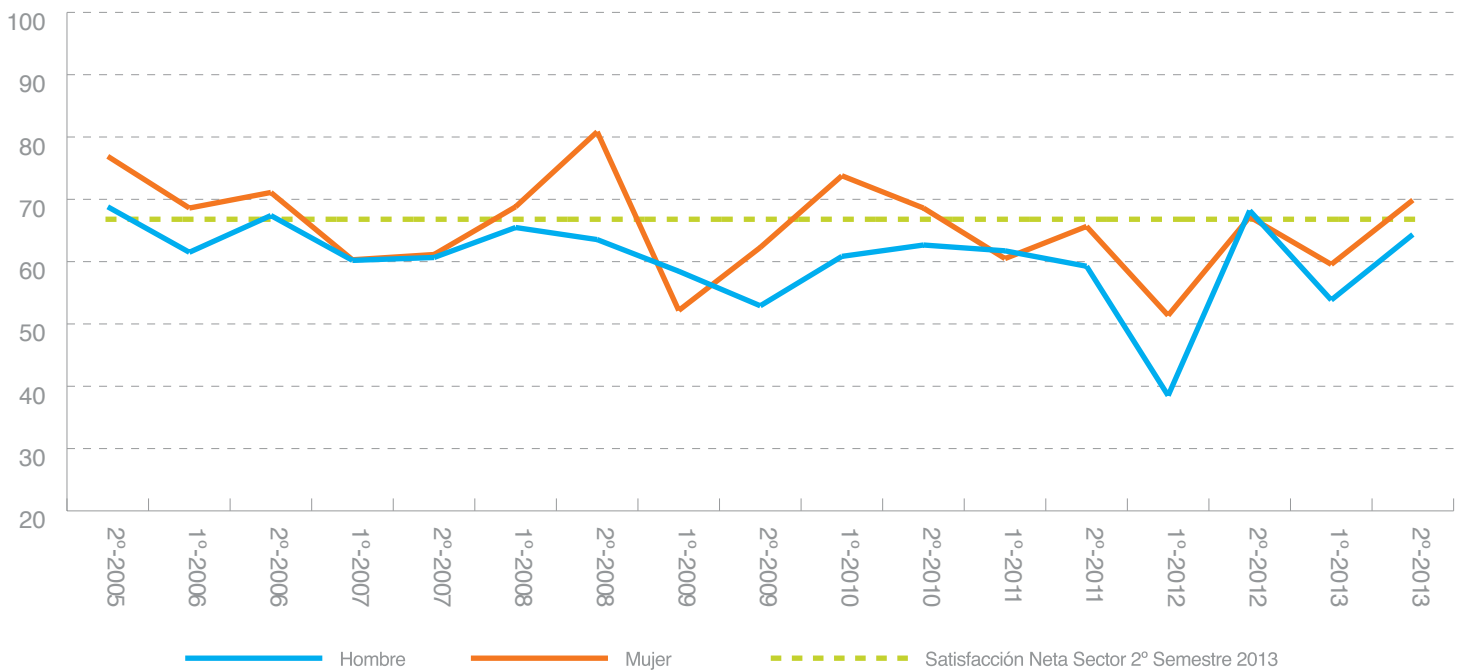


Satisfacción neta de la banca por género, estrato y edad

Por género, el estudio de ProCalidad muestra que las mujeres son las que mejor evalúan los servicios que prestan los bancos, con un 70% de aprobación neta en la segunda mitad de 2013. Esta cifra se compara positivamente con el 67% registrado en el mismo período de 2012 y con el 49% que promedian, entre junio y diciembre de 2013, las

27 industrias incluidas en la muestra. En el caso de los hombres, la aprobación neta llegó a 64% en el segundo semestre del año pasado. Si bien existen resultados levemente dispares entre los géneros, se puede apreciar que la curva de satisfacción presenta tendencia ascendente para ambos. **(Gráfico N°3)**

Gráfico N°3
Satisfacción neta con el servicio, según género
En porcentaje



Fuente: ProCalidad.

Por estrato socioeconómico, el grupo C2 es el que evalúa más positivamente a la industria, con 7 de cada 10 personas satisfechas. Le sigue muy de cerca el estrato ABC1, con 68% de aprobación, y finalmente el segmento C3, con 58%.

los clientes de 60 o más años, donde 7 de cada 10 personas reconoce sentirse satisfecho. Por otro lado, los menores de 30 años registra la menor aprobación neta ante los servicios prestados: 6 de 10 personas.

En términos etarios, el grupo de 45 a 59 años registra la mayor conformidad, con 72,5%, seguido de muy cerca por

Metodología del estudio

ProCalidad es una corporación sin fines de lucro en la que participan la Universidad Adolfo Ibáñez y la consultora Praxis Customer Engagement. Para elaborar su Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, durante el segundo semestre recién pasado midió a 27 industrias, entre ellas bancos, AFP, aerolíneas, centros de salud, servicios públicos, buses

interurbanos, energía eléctrica, transporte público, clínicas, supermercados y farmacias. El estudio se realizó sobre la base de 16.500 encuestas telefónicas a clientes de Santiago y capitales regionales y otras comunas con más de 130 mil habitantes.