

Satisfacción de clientes bancarios

Tercer trimestre 2015

La satisfacción de los cuentacorrentistas con su banco se mantiene en niveles altos, pero exhibe una reducción en el último trimestre.

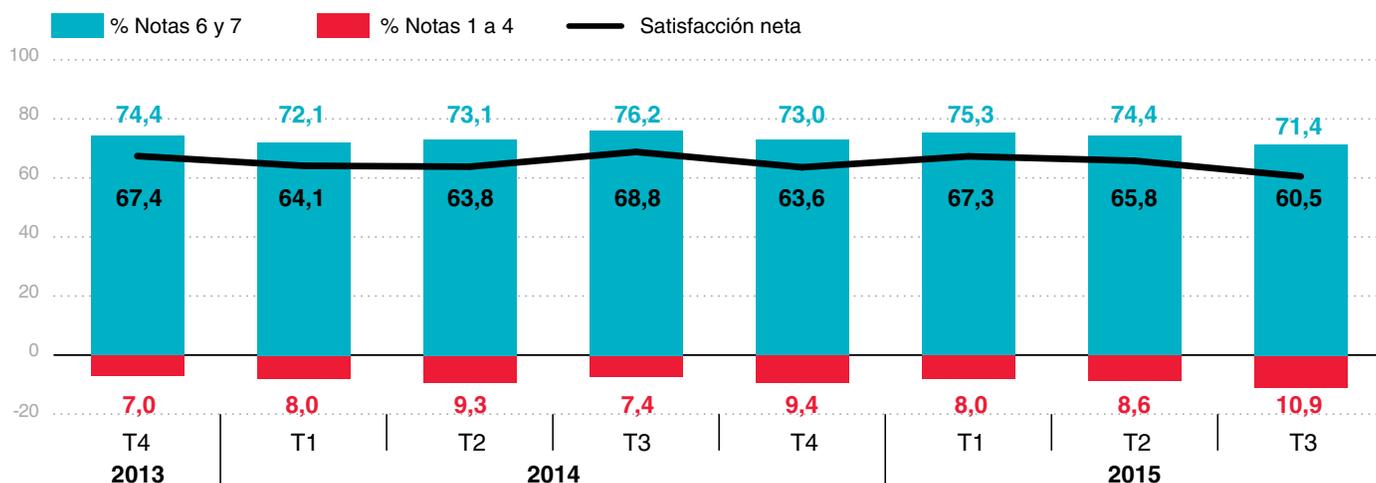
En contraste, un bajo porcentaje de clientes menciona haber tenido problemas con su banco y los indicadores de lealtad permanecen altos.

La aparente contradicción en la percepción de los clientes podría estar influenciada por el ciclo económico.

El nivel de satisfacción global de los cuentacorrentistas con su banco se encuentra en el rango de aprobación de los últimos dos años, donde entre el 70% y 75% de los clientes evalúa con nota 6 ó 7 a su banco (**Gráfico N° 1**). En efecto, este porcentaje alcanzó a 71,4% en el tercer trimestre, sin embargo, esta cifra es 3 puntos porcentuales menor a la observada el trimestre previo, lo cual, junto al aumento en la proporción de clientes insatisfechos —quienes asignan notas entre 1 y 4—, originó un descenso en la satisfacción neta de 5,3 puntos, alcanzando 60,5% en el tercer trimestre de 2015 (**Gráfico N° 1**).

GRÁFICO N° 1

Satisfacción global con el banco: ¿Qué tan satisfecho está usted con su banco?
(Porcentaje de respuestas)



Fuente: GfK Adimark, "Índice de Satisfacción - Industria Bancos".

Nota: Escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho". Las personas que asignan notas 6 ó 7 se consideran "satisfechas", mientras que se consideran insatisfechas las personas que asignan notas entre 1 y 4, y neutrales quienes asignan nota 5. La satisfacción neta es la diferencia entre satisfechos e insatisfechos.

Al consultar por los distintos canales de atención, se observa una caída generalizada en los indicadores de satisfacción reportados por los cuentacorrentistas en el tercer trimestre de este año (**Gráfico N° 2**). No

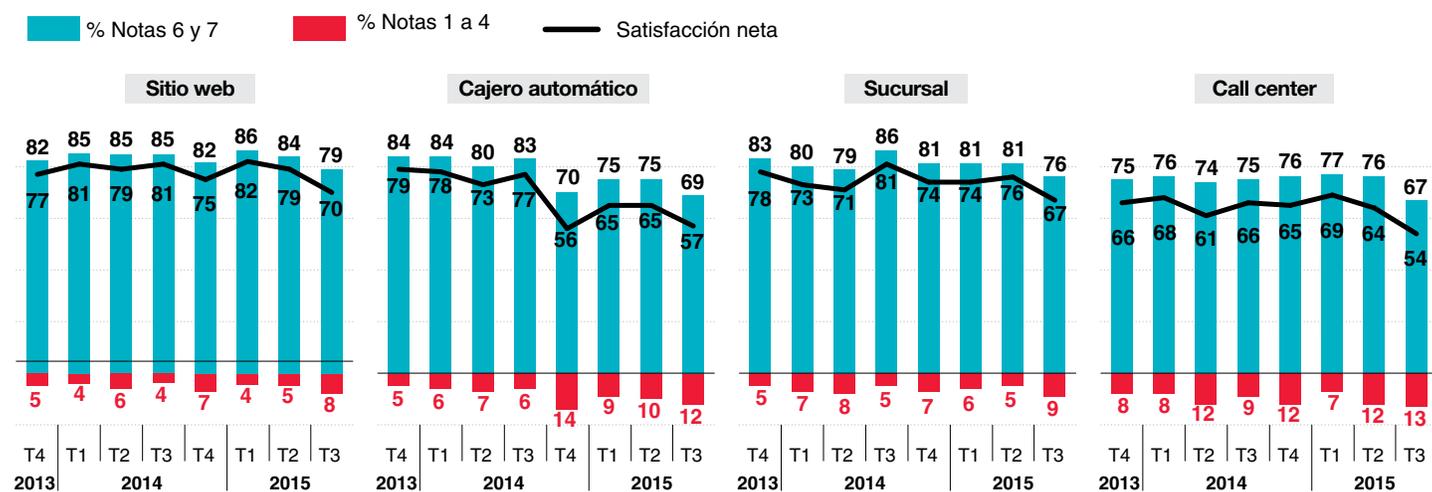
es evidente la razón para este fenómeno, dada la ausencia de incidentes concretos y generalizados por el lado de la oferta de servicios bancarios que pudieran justificar tal evaluación. A modo de ejemplo, sorprende

que la evaluación reciente de los cajeros automáticos baje a niveles similares a los del último trimestre de 2014, cuando su disponibilidad sí se vio afectada por problemas serios de seguridad pública.

GRÁFICO N° 2

Evaluación de canales de atención

(Porcentaje de respuestas)



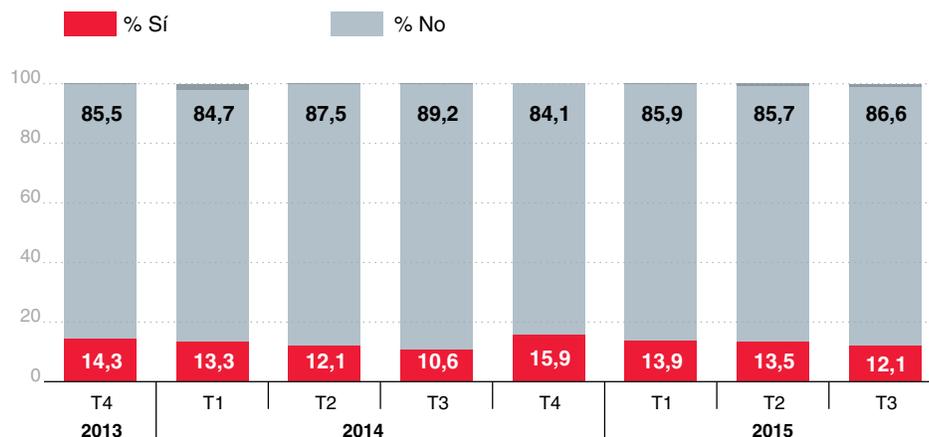
Fuente: GfK Adimark.

Más aún, el menor grado de satisfacción por parte de los clientes cuentacorrentistas con su banco y los canales de atención contrasta con otros indicadores de percepción de la calidad de los servicios bancarios. En particular, el porcentaje de quienes reportan haber tenido un problema con el banco en los últimos tres meses permanece en niveles bajos e incluso disminuye, registrándose en el tercer trimestre de 2015 sólo un 12,1% de los encuestados que dicen haber experimentado algún problema con su banco (**Gráfico N° 3**).

GRÁFICO N° 3

En los últimos 3 meses, ¿ha tenido algún problema con el banco?

(Porcentaje de respuestas)



Fuente: GfK Adimark.

La discrepancia entre el menor nivel de satisfacción y el bajo porcentaje de clientes que reportan problemas sugiere la presencia de factores adicionales en el proceso de evaluación. Uno de esos factores se vincularía a los ajustes que los bancos han hecho en sus estándares crediticios frente al ciclo económico vigente. De este modo,

la disminución en los niveles de satisfacción sería expresión de una actitud más crítica de los clientes frente a condiciones de financiamiento más conservadoras, pero no necesariamente reflejaría un problema con la calidad de los servicios que ofrece la banca.

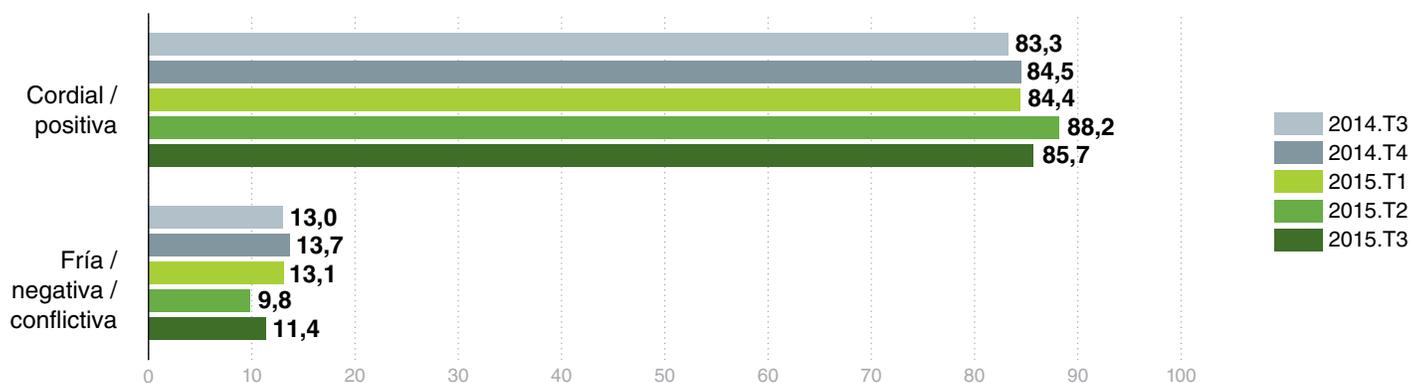
Tal hipótesis es coherente con otros

indicadores que muestran que la relación entre banco y cliente no se ha deteriorado. La evaluación que hacen los clientes de la relación que guardan con el banco muestra que el 85,7% de los encuestados caracteriza esta relación como cordial o positiva, porcentaje no muy distinto al de trimestres previos (**Gráfico N° 4**).

GRÁFICO N° 4

Relación emocional con el banco: ¿Cómo definiría la relación con su banco?

(Porcentaje de respuestas)



Fuente: GfK Adimark.

Además, el 87% de los encuestados volvería a contratar servicios en el mismo banco y similar porcentaje de personas recomendaría su banco a un familiar o amigo, indicando que la baja en la satisfacción global no ha comprometido el grado de lealtad de los

clientes hacia su banco (**Gráfico N° 5**).

En resumen, los clientes cuentacorrentistas siguen manifestando una relación positiva con su banco, si bien se observa una caída en el nivel de satisfacción. El hecho de que

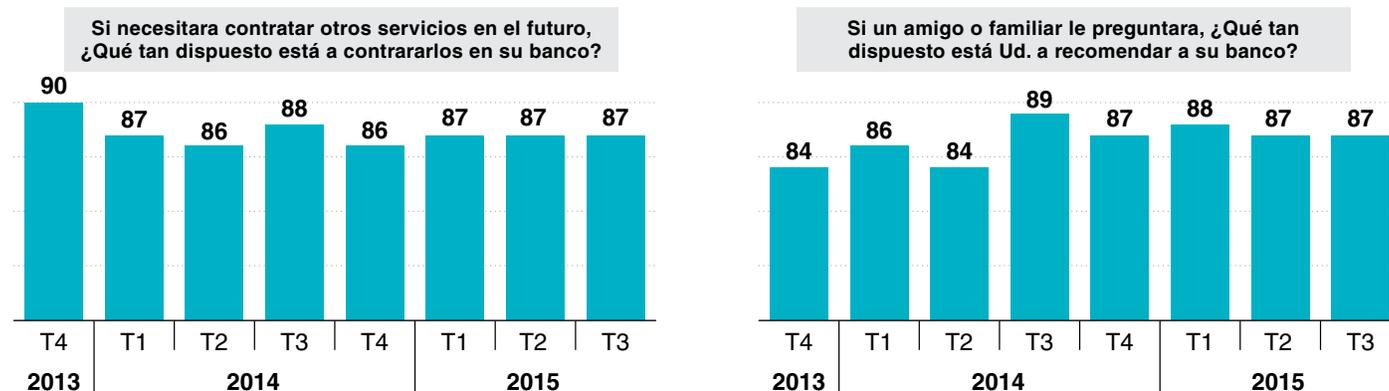
tal reducción no se condiga con incidentes concretos que se hayan hecho notorios, en conjunto con una baja incidencia de problemas y altos indicadores de lealtad hacia el banco, sugiere la influencia del ciclo económico en estos resultados.

GRÁFICO N° 5

Intención de recompra / recomendación

(Porcentaje de respuestas)

■ % Probablemente sí + Definitivamente sí



Fuente: GfK Adimark.

Síntesis

A

La satisfacción global de los cuentacorrentistas con su banco se mantiene alta, pero disminuyó en el tercer trimestre de 2015, así la proporción de quienes asignan notas 6 y 7 es 71,4%, cifra 3 puntos porcentuales inferior al trimestre anterior.

B

La menor satisfacción contrasta con la baja incidencia de clientes que reportan haber experimentado problemas y altos indicadores de lealtad hacia el banco. El 87% de los encuestados volvería a contratar servicios en la misma entidad.

C

No se puede descartar que el actual ciclo económico y su impacto en las condiciones crediticias hayan influido en la forma en que los clientes perciben al banco.