

# Satisfacción global de cuentacorrentistas se mantiene en altos niveles

El 74% de los cuentacorrentistas evalúa su banco con notas 6 ó 7 en el cuarto trimestre de 2015.

Disminuye proporción de clientes que experimentaron problemas con el servicio.

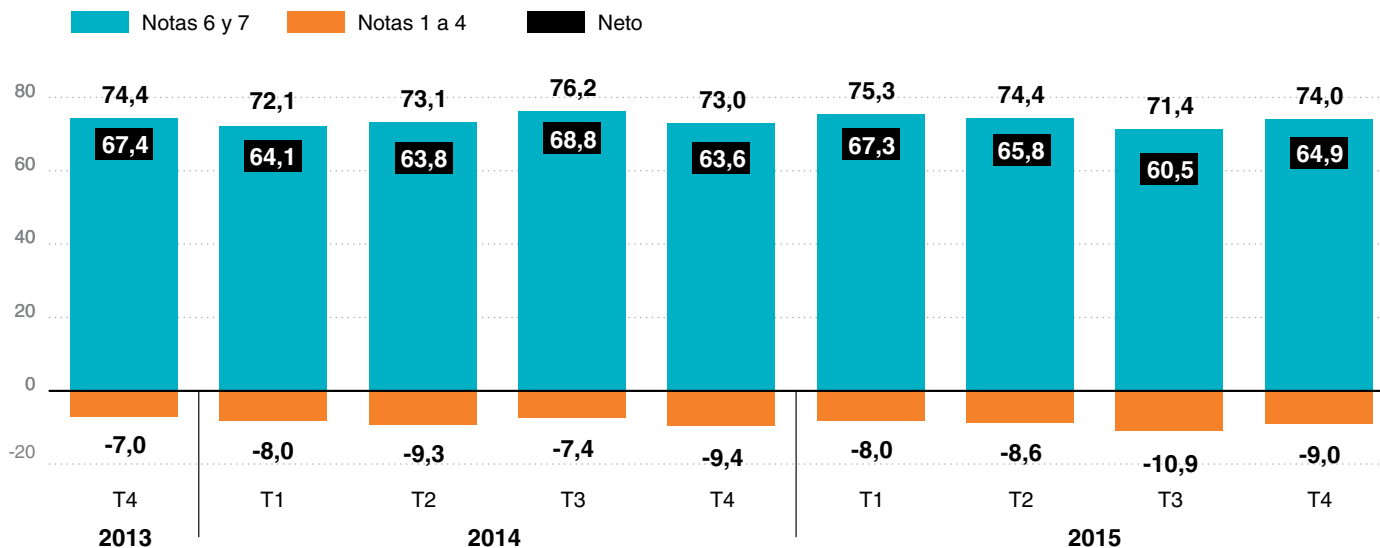
La banca está entre los sectores de servicios mejor evaluados.

La satisfacción global de los clientes bancarios subió en el cuarto trimestre de 2015. De acuerdo a la encuesta de satisfacción de clientes realizada por la empresa GfK Adimark<sup>(1)</sup>, el 74,0% de los cuentacorrentistas evalúa con notas 6 ó 7 a su banco, mientras que el 9,0% asigna una nota entre 1 y 4. De esta manera, la satisfacción neta alcanza a 64,9% de los encuestados, lo cual constituye un aumento de 4,4 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior, manteniéndose así en elevados niveles (**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.

Nota: Escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho". Los clientes que asignan notas 6 ó 7 se consideran "satisfechos", mientras que se consideran insatisfechos los clientes que asignan notas entre 1 y 4, y neutrales quienes asignan la nota 5. La satisfacción neta equivale a la proporción de clientes satisfechos menos la proporción de clientes insatisfechos.

(1) GfK Adimark, "Índice de Satisfacción – Industria Bancos", trimestre octubre - diciembre 2015. La encuesta se realizó sobre la base de entrevistas telefónicas a 1.048 hombres y mujeres cuentacorrentistas, escogidos aleatoriamente sobre la base telefónica de GfK Adimark, que viven en las principales ciudades de las distintas regiones del país y que pertenecen a los grupos socio-económicos C1, C2 y C3.



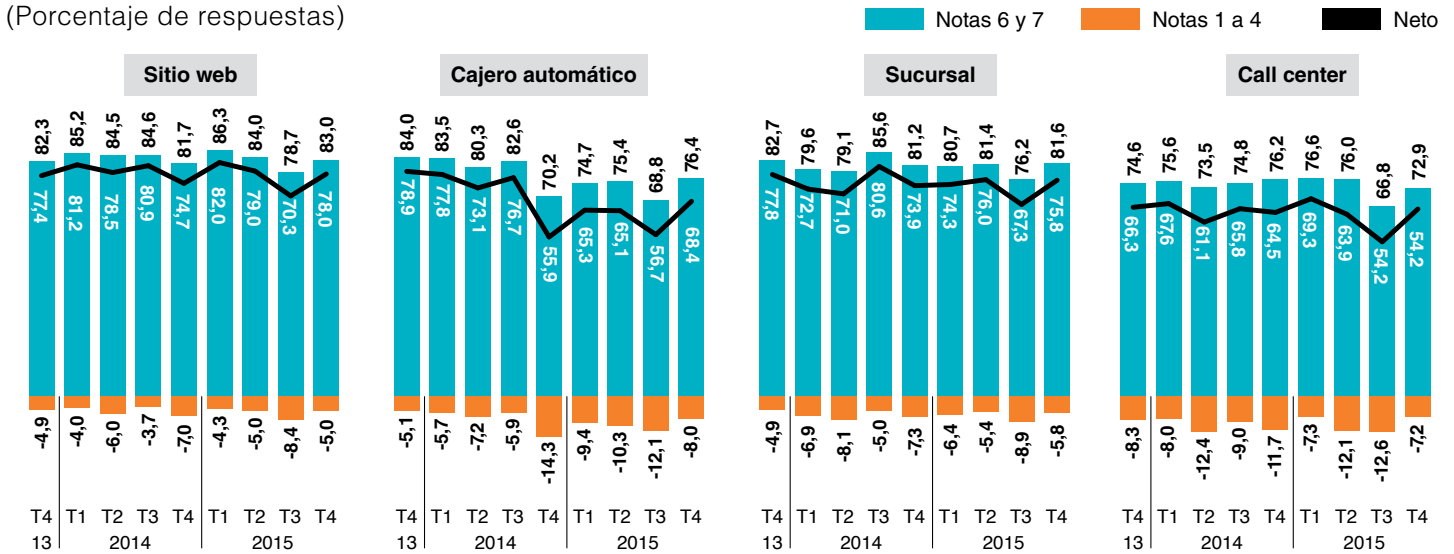
La banca online es el canal de atención mejor evaluado. Los cuentacorrentistas que evalúan este canal con nota 6 ó 7 ascienden a 83,0%. En segundo lugar

se encuentran las sucursales bancarias con 81,6% y algo más abajo siguen los cajeros automáticos y call centers, con 76,4% y 72,9% de clientes satisfechos,

respectivamente. En todos los canales evaluados se observa un aumento de los niveles de satisfacción en el cuarto trimestre de 2015 (**Gráfico N° 2**).

**GRÁFICO N° 2**

**Evaluación de canales de atención**  
(Porcentaje de respuestas)



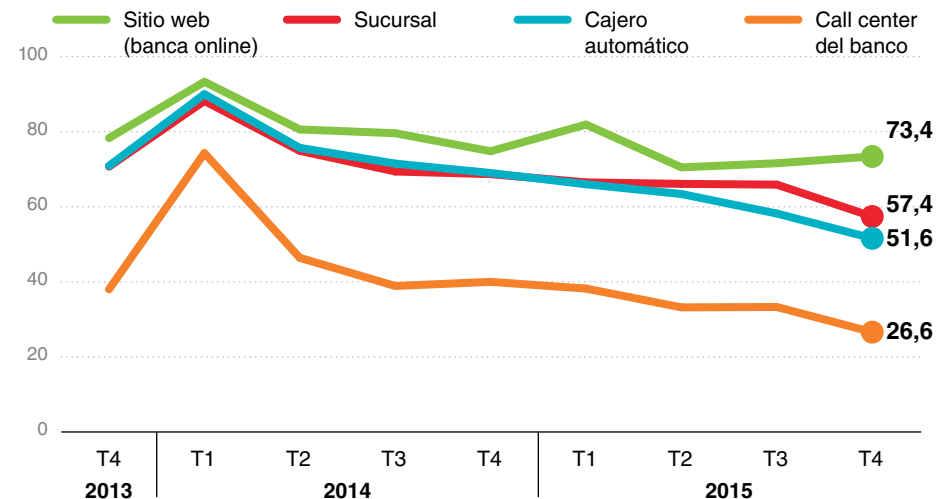
Fuente: Gfk Adimark.

El sitio web no sólo es el canal de atención mejor evaluado, sino también el más usado por los cuentacorrentistas, observándose una tendencia en este punto. De hecho, un 73% de los encuestados responde haber utilizado los servicios de banca online en el cuarto trimestre de 2015, mientras que el 57% indica haber acudido a una sucursal bancaria y el 52% contesta haber realizado transacciones en cajero automático en dicho período. Claramente inferior es la proporción de clientes que recurrieron a los servicios del call center de su banco: sólo el 27% indica haber usado este canal (**Gráfico N° 3**).

**GRÁFICO N° 3**

**Uso de canales: En los últimos 3 meses, ¿cuál de estos canales ha utilizado en su banco?**

(Porcentaje de respuestas)



Fuente: Gfk Adimark.

El alto nivel de satisfacción de los clientes se condice con una cada vez menor proporción de usuarios que experimenta problemas con el servicio entregado por su banco. En efecto, la incidencia de problemas durante el trimestre de la encuesta se redujo a 10,3% de los clientes, tras un 12,1% en el trimestre anterior, alcanzando así niveles similares a los registrados en el tercer trimestre de 2014, previo al alza experimentada a finales de ese año a raíz de la reducción transitoria en la disponibilidad de cajeros automáticos (**Gráfico N° 4**).<sup>(2)</sup>

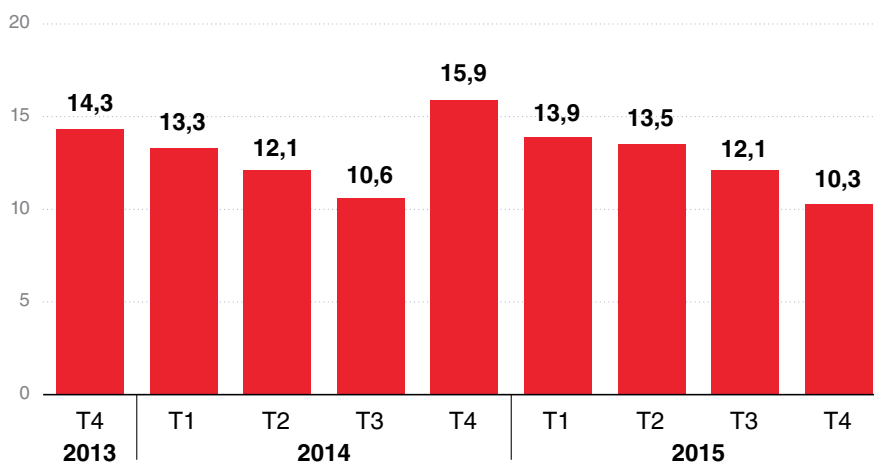
La alta proporción de clientes satisfechos y la baja incidencia de problemas son coherentes con el hecho de que la gran mayoría de los cuentacorrentistas caracterice la relación con su banco como cordial o positiva (88,6%), dando cuenta así del esfuerzo de la banca por no sólo brindar un servicio de primera calidad, sino también de construir una relación de confianza con sus clientes (**Gráfico N° 5**).

No obstante la buena evaluación que hacen los cuentacorrentistas de su banco, la respuesta cambia al preguntarles por su satisfacción con la banca en general. Mientras el 74% de los encuestados evalúa su banco con notas 6 y 7 (**Gráfico N° 1**), sólo el 35% asigna estas notas al conjunto de la industria bancaria. Por su parte, los clientes insatisfechos con su banco ascienden a 9%, en tanto, los clientes insatisfechos con la banca en general se elevan a 29% (**Gráfico N° 6**).

Sin embargo, y a pesar de dicha brecha, la satisfacción con la banca en general ha ido en aumento, lo cual es positivo. Entre el segundo trimestre de 2015, cuando se incluyó por primera vez la pregunta por la satisfacción con la banca, y el cuarto trimestre de ese mismo año, la proporción de clientes que asignan notas 6 ó 7 a la industria bancaria aumentó de 27% a 35%, mientras que la proporción de quienes la evalúan con notas 1 a 4 disminuyó de 36% a 29%, con lo cual la satisfacción neta pasó de terreno negativo a cifras positivas (**Gráfico N° 6**).

**GRÁFICO N° 4**

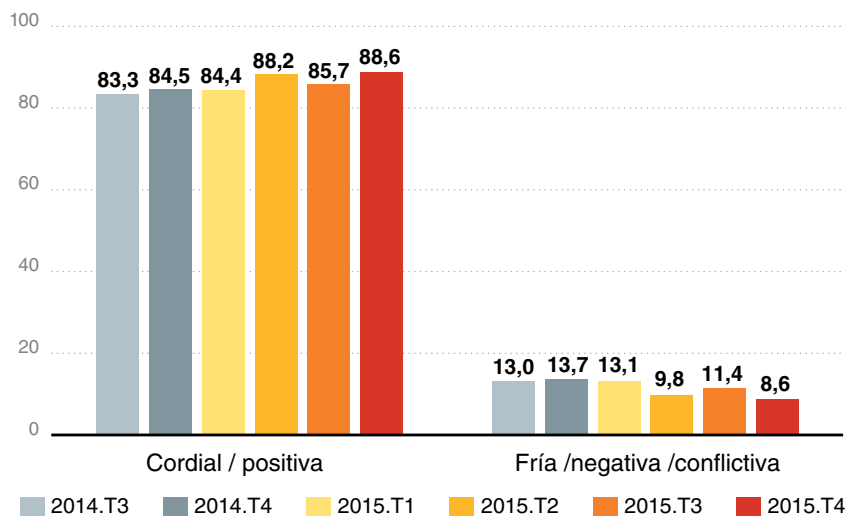
**En los últimos 3 meses, ¿ha tenido algún problema con el servicio entregado por su banco?**  
(Porcentaje de respuestas)



Fuente: Gfk Adimark.

**GRÁFICO N° 5**

**Relación cliente-banco: ¿Cómo definiría la relación con su banco?**  
(Porcentaje de respuestas)



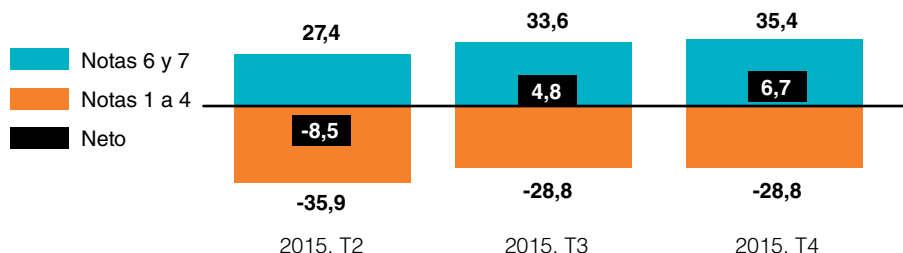
Fuente: Gfk Adimark.

(2) La disponibilidad de los cajeros automáticos, que se vio afectada temporalmente por problemas de seguridad pública, se estabilizó a fines del año 2014. Desde que en julio de 2015 entró en vigencia de la nueva normativa SBIF que regula la disponibilidad mínima o uptime de cajeros automáticos (en 95%), la banca ha estado superando el mínimo requerido por la norma en cada uno de los períodos de medición.

Con todo, tales antecedentes plantean el desafío de identificar y analizar a nivel de industria los factores que inciden en esta evaluación menos favorable para el sector agregado en comparación con el banco del cliente.

GRÁFICO N° 6

Satisfacción de clientes con la banca en general  
(Porcentaje de respuestas)



Fuente: Gfk Adimark.

## Satisfacción de clientes por industria de servicios<sup>(3)</sup>

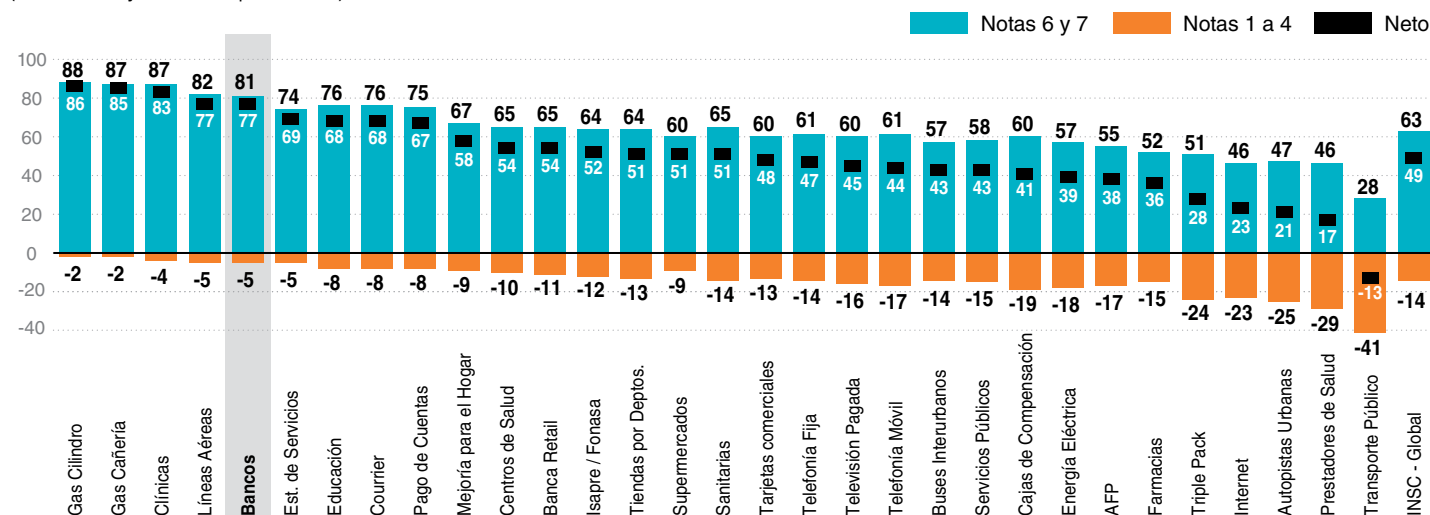
La satisfacción de los clientes con su banco también es alta en comparación con otros sectores de servicios. De acuerdo a cifras de ProCalidad para el segundo semestre de 2015, la banca ocupó el quinto lugar entre 31 industrias de servicios en cuanto al grado

de satisfacción neta de sus clientes. El 81% de los clientes bancarios se encontraba satisfecho versus un 5% de insatisfechos, obteniendo una satisfacción neta de 77%, cifra muy por encima del promedio de 49% de satisfacción neta para el total de

las industrias incluidas en la encuesta. La banca retail, que atiende a un segmento de clientes masivo, también se situó por encima del promedio de los sectores de servicios, con una satisfacción neta de 54% (Gráfico N° 7).

GRÁFICO N° 7

Satisfacción de clientes por industria, 2° semestre 2015  
(Porcentaje de respuestas)



Fuente: ProCalidad, Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, 2° Semestre 2015.

Nota: Escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho". Los clientes que asignan notas 6 ó 7 se consideran "satisfechos", mientras que se consideran insatisfechos los clientes que asignan notas entre 1 y 4, y neutrales quienes asignan la nota 5. La satisfacción neta equivale a la proporción de clientes satisfechos menos la proporción de clientes insatisfechos.

(3) Esta sección está basada en la encuesta de satisfacción de clientes de ProCalidad, que 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 (INSC), que en la versión del segundo semestre de 2015 mide a 31 industrias, se realizaron encuestas telefónicas a 16.370 personas, que viven en Santiago y capitales regionales y otras comunas con más de 130 mil habitantes.

## Síntesis

1

La satisfacción global de los cuentacorrentistas con su banco se mantiene en elevados niveles. De hecho, el 74% de los encuestados evalúa su banco con notas 6 ó 7.

2

El porcentaje de clientes que ha experimentado problemas con el servicio entregado por su banco disminuyó en el cuarto trimestre de 2015, alcanzando a 10,3% de los encuestados.

3

La banca está entre los sectores de servicios con mayor satisfacción de clientes.

4

La brecha entre la valoración que hacen los cuentacorrentistas de su banco versus la industria, si bien es elevada, pero reduciéndose en algo, plantea a la banca el desafío de identificar y abordar los factores que generan esta diferencia.