

Satisfacción global de cuentacorrentistas se mantiene alta

El 72% de los encuestados evalúa su banco con notas 6 ó 7.

Se mantiene brecha respecto a evaluación de la industria bancaria: sólo un 35,2% asigna notas 6 ó 7.

Banca online sigue siendo el canal mejor evaluado por los cuentacorrentistas.

Satisfacción con el banco versus con la industria bancaria

La satisfacción de los clientes con su banco se mantiene elevada. De acuerdo a la encuesta de satisfacción de clientes realizada por la

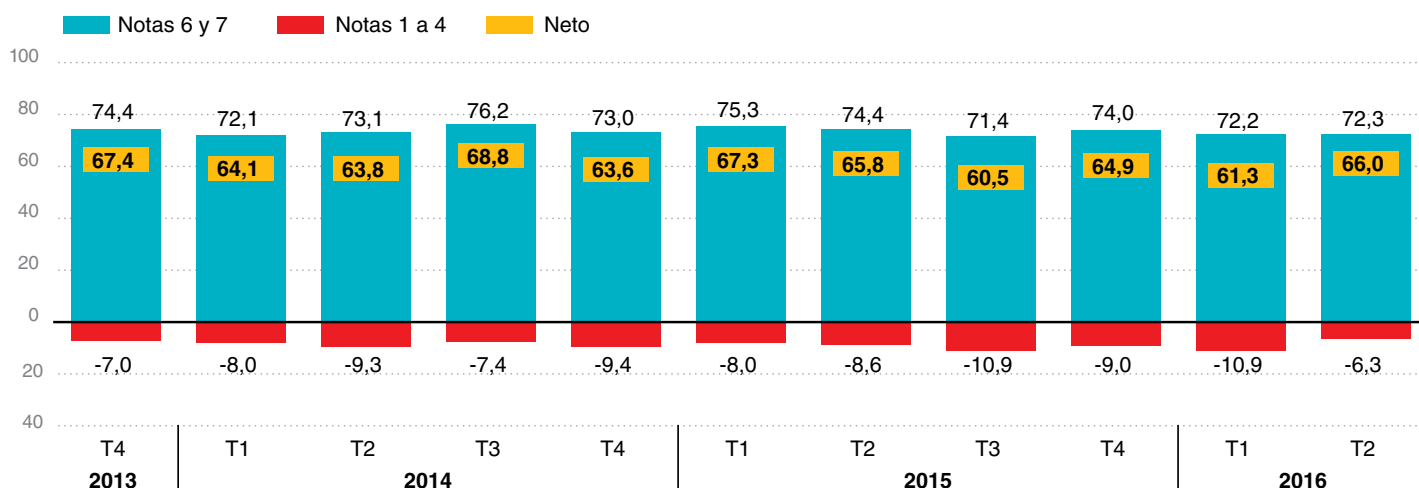
empresa GfK Adimark⁽¹⁾, el 72,3% de los cuentacorrentistas evalúa con notas 6 ó 7 a su banco, mientras que sólo el 6,3% asigna una nota entre 1 y 4, siendo esta última cifra inferior en 4,6 puntos

respecto al trimestre anterior. Así, la satisfacción neta alcanza a 66,0%, lo cual constituye un aumento de 4,7 puntos porcentuales en relación al trimestre enero-marzo 2016 (**Gráfico N° 1**).

GRÁFICO N° 1

Satisfacción con el banco: ¿Qué tan satisfecho está Ud. con su banco?

(Porcentaje de encuestados)



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 los clientes insatisfechos, dividida por el número de encuestados.

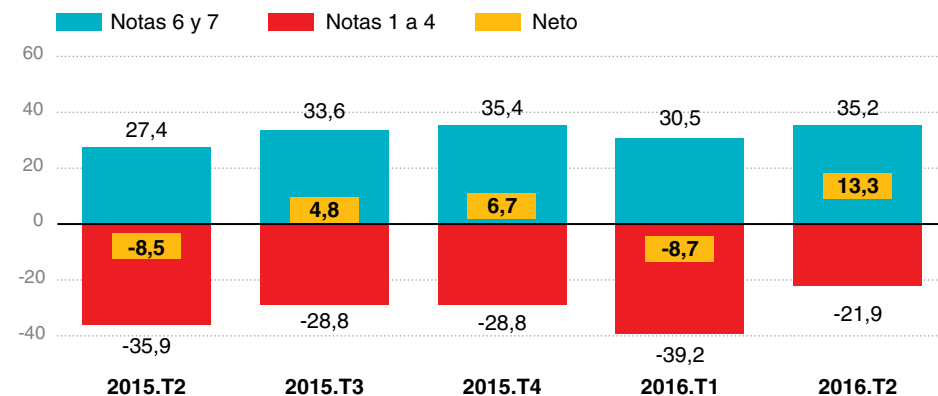
(1) GfK Adimark, "Índice de Satisfacción – Industria Bancos. Trimestre abril - junio 2016". La encuesta se realizó sobre la base de entrevistas telefónicas a 1.104 hombres y mujeres cuentacorrentistas, escogidas aleatoriamente sobre la base telefónica de GfK Adimark, que viven en las principales ciudades de las distintas regiones del país y que pertenecen a los grupos socio-económicos C1, C2 y C3.

La evaluación que hacen los cuenta-correntistas de la industria bancaria también mejoró, y se encuentra en su nivel más alto desde que se dio inicio a esta medición. En efecto, en el segundo trimestre de 2016, un 35,2% de los encuestados asignaron notas 6 ó 7 a la industria bancaria, mientras que el 21,9% la evalúa con notas 1 a 4, lo que equivale a 17 puntos porcentuales menos que el trimestre anterior, situándose así la satisfacción neta en 13,3% (**Gráfico N° 2**).

GRÁFICO N° 2

Satisfacción con la industria bancaria: ¿Qué tan satisfecho está Ud. con la banca en general?

(Porcentaje de encuestados)



Fuente: Gfk Adimark.

Sube evaluación de todos los canales de atención

Los diferentes canales de atención también reciben una positiva evaluación. La banca online sigue siendo el canal con proporcionalmente más clientes satisfechos, recibiendo

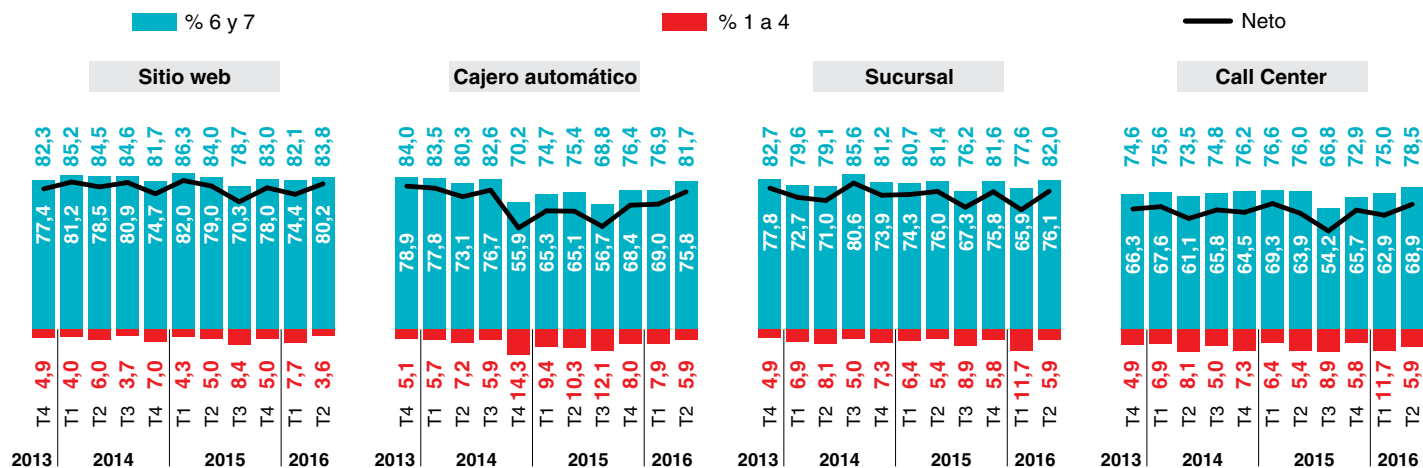
notas 6 ó 7 por el 83,8% de los encuestados en el período abril-junio de 2016. En segundo lugar se ubican las sucursales bancarias con un 82,0% de satisfacción, seguidas estrechamente

por los cajeros automáticos (81,7%). Algo más abajo siguen los *call center* (78,5%), cuya evaluación también registra un repunte en el último tiempo (**Gráfico N° 3**).

GRÁFICO N° 3

Evaluación de canales de atención

(Porcentaje de encuestados)



Fuente: Gfk Adimark.

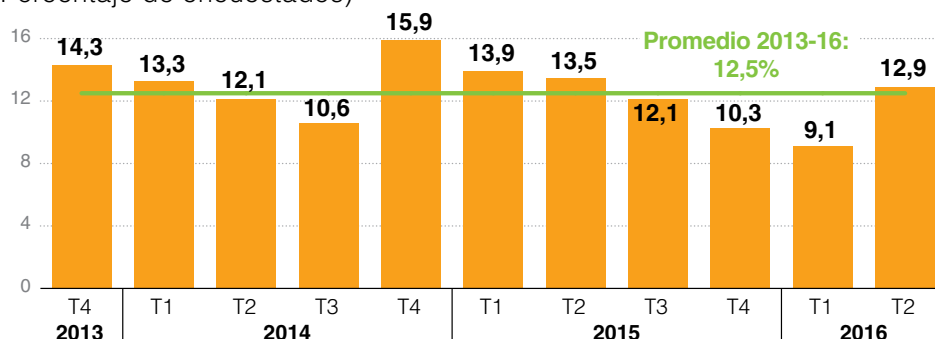
Incidencia y naturaleza de problemas

La proporción de clientes que dicen haber experimentado un problema con algún servicio alcanzó a 12,9% de los encuestados en el segundo trimestre de 2016, cifra similar al promedio de los últimos 3 años (**Gráfico N° 4**). En este sentido, y más allá de fluctuaciones temporales, el porcentaje de clientes que ha enfrentado problemas en los servicios bancarios se mantiene en bajos niveles.

GRÁFICO N° 4

En los últimos 3 meses, ¿ha tenido algún problema con el servicio entregado por su banco?

(Porcentaje de encuestados)



Fuente: Gfk Adimark.

