

Satisfacción global de cuentacorrentistas aumenta

Aumenta evaluación positiva de la industria bancaria.

Los principales motivos de satisfacción con la industria son buena atención y servicio, rapidez y simpleza, y buenos productos.

Banca está entre los sectores de servicios mejor evaluados por los clientes.

Satisfacción de clientes con su banco: alta

La satisfacción de los clientes con su banco se mantiene alta, experimentando un aumento en el margen durante el trimestre de julio a septiembre

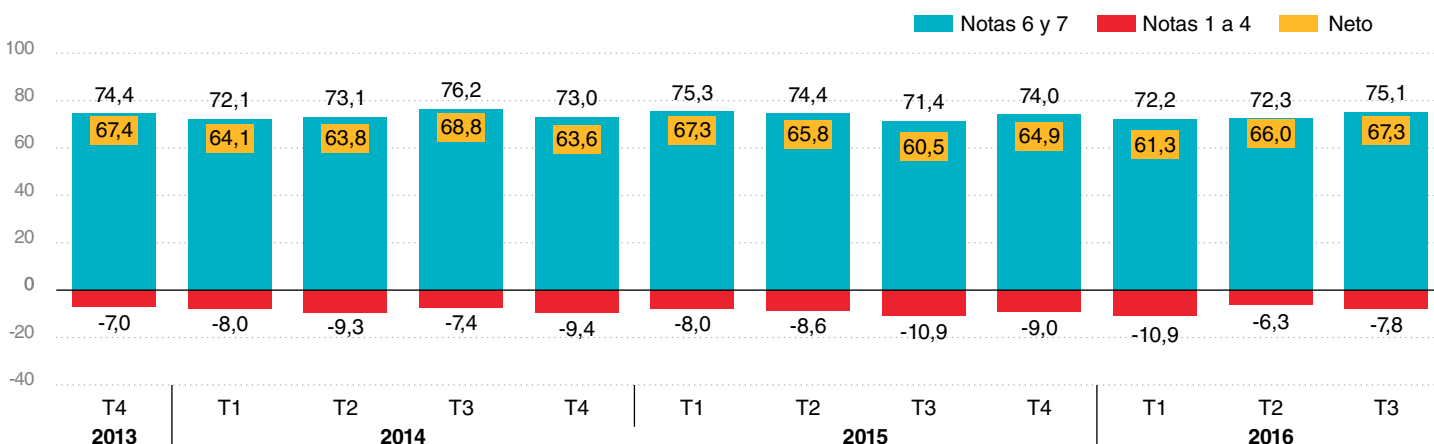
de 2016. De acuerdo a la encuesta de satisfacción de clientes realizada por la empresa GfK Adimark⁽¹⁾, el 75,1% de los cuentacorrentistas evalúa con notas 6 ó 7 a su banco, mientras que sólo el

7,8% asigna una nota entre 1 y 4, con lo que la satisfacción neta alcanza a 67,3%, cifra superior en 1,3 puntos porcentuales en relación al trimestre anterior (**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 los clientes insatisfechos, dividida por el número de encuestados.

(1) GfK Adimark, "Índice de Satisfacción – Industria Bancos. Trimestre julio - septiembre 2016". La encuesta se realizó sobre la base de entrevistas telefónicas a 1.082 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.

Satisfacción con la industria bancaria: aumentando

La evaluación de los cuentacorrentistas sobre la industria bancaria también ha seguido mejorando y se encuentra actualmente en su nivel más alto desde que se dio inicio a esta medición. En efecto, en el tercer trimestre de 2016, un 41,7% de los encuestados asignaron notas 6 ó 7 a la industria bancaria, mientras que el 18,9% la evalúa con notas 1 a 4, situándose así la satisfacción neta en 22,8%, lo que constituye un aumento de 9,4 puntos porcentuales respecto a la medición anterior (**Gráfico N° 2**).

De acuerdo a las respuestas entregadas por los encuestados, los principales motivos de satisfacción con la industria bancaria son una buena atención y servicio (28,0%), rapidez y simpleza (23,2%) y buenos productos (16,0%) (**Gráfico N° 3**).

En particular, las personas mayores de 51 años valoran sobre todo una buena atención (33,6% de las respuestas). En cambio, el grupo etario de 36 a 50 años destaca -además de una buena atención- la rapidez y simpleza (30,0%) como motivo central, mientras que los jóvenes de 18 a 35 años asignan una mayor importancia a buenos productos (23,3%). Asimismo, se observan diferencias según el grupo socio-económico⁽²⁾ de los clientes: el grupo C1 destaca la rapidez y simpleza como el motivo más importante (27,0%), mientras que los segmentos C2 y C3 resaltan en primer lugar una buena atención y servicio (29,3% y 30,1%, respectivamente) (**Tabla N° 1**).

(2) La clasificación de grupos socio-económicos (GSE) se hace en función del nivel educacional y ocupacional del encuestado.

GRÁFICO N° 2

Satisfacción global con la industria bancaria: ¿Qué tan satisfecho está Usted con la banca en general?

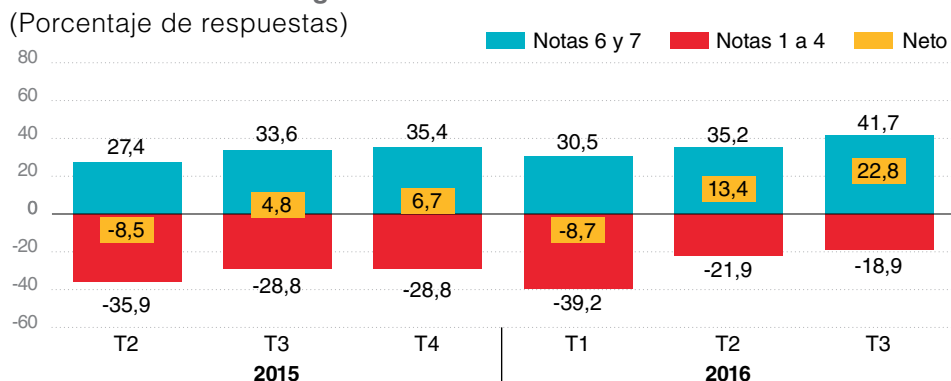


GRÁFICO N° 3

Motivos de satisfacción con la banca – Tercer trimestre 2016

(Porcentaje de las personas que asignaron notas 6 ó 7)

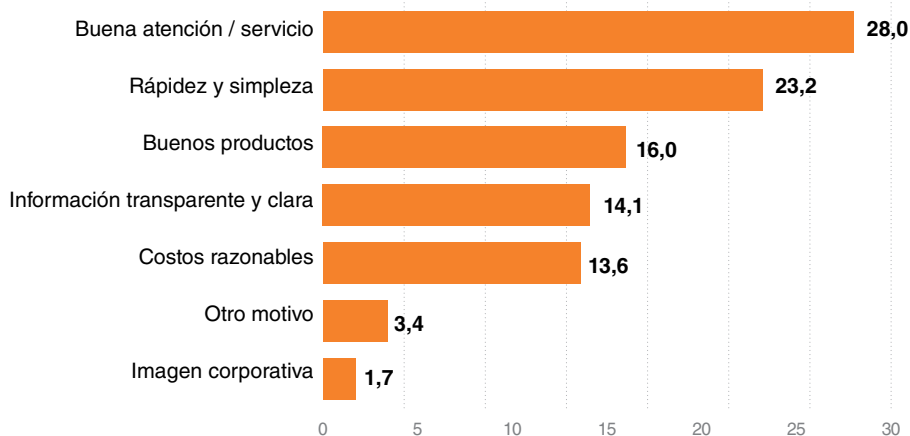


TABLA N° 1

Principales motivos de satisfacción con la banca, por tramo de edad y grupo socio-económico - Tercer trimestre 2016

(Porcentaje de las personas en cada grupo que asignaron notas 6 ó 7)

Motivo	Total	TRAMO EDAD			GSE		
		18 a 35	36 a 50	51 y más	C1	C2	C3
Buena atención y servicio	28,0	21,1	30,4	33,6	25,4	29,3	30,1
Rapidez y simpleza	23,2	22,8	30,0	16,5	27,0	19,9	21,5
Buenos productos	16,0	23,3	9,1	14,5	17,7	15,9	13,6

Fuente: Gfk Adimark.

Canales de atención: mejora evaluación de cajeros automáticos

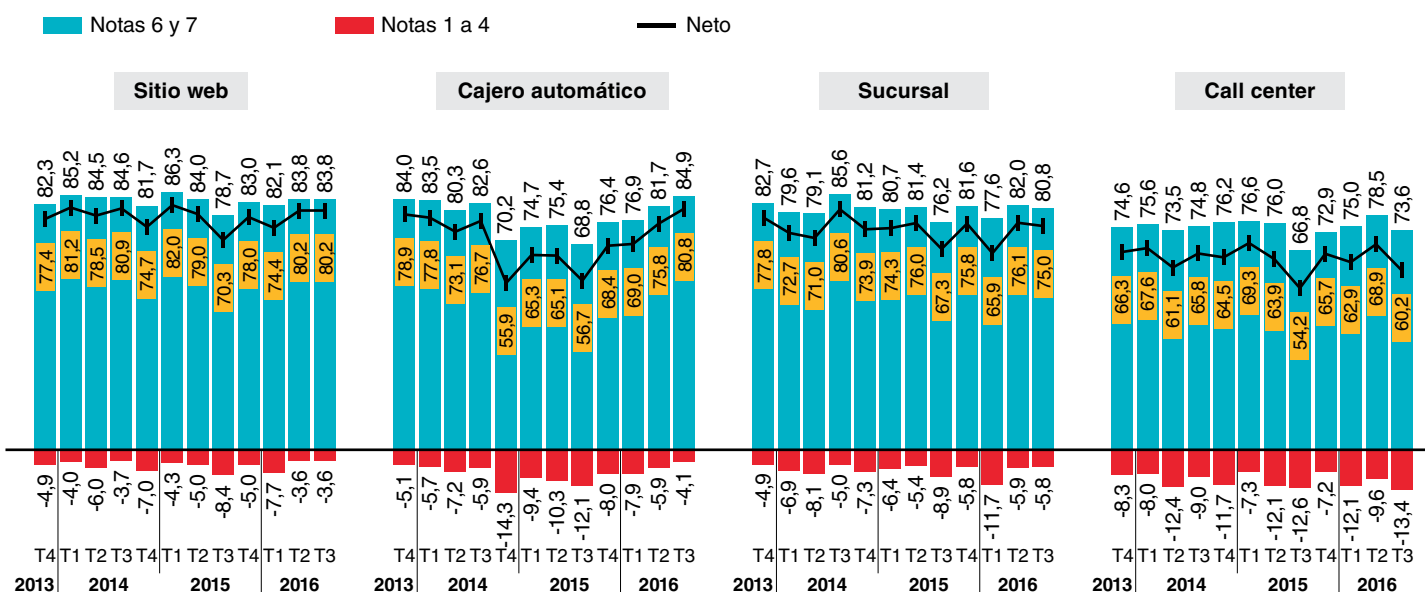
Los cajeros automáticos son el canal de atención que registró el mayor avance en la evaluación por parte de los clientes durante los últimos trimestres. En efecto, el 80,8% de los encuestados en el período

julio a septiembre está satisfecho con la atención a través de cajeros automáticos, 24 puntos porcentuales superior al registro de un año atrás, demostrando el esfuerzo de la industria por mejorar

cada vez más este servicio de atención. Con este aumento, se posiciona junto al sitio web (80,2%) como los canales que lideran la evaluación positiva de los clientes (**Gráfico N° 4**).

GRÁFICO N° 4

Evaluación de canales de atención



Fuente: Gfk Adimark

Incidencia de problemas: permanece baja

La proporción de clientes que dicen haber experimentado un problema con algún servicio entregado por su banco se mantuvo en niveles bajos y acotados, alcanzando a 9,9% de los encuestados en el tercer trimestre de 2016, cifra por debajo del promedio de los últimos 3

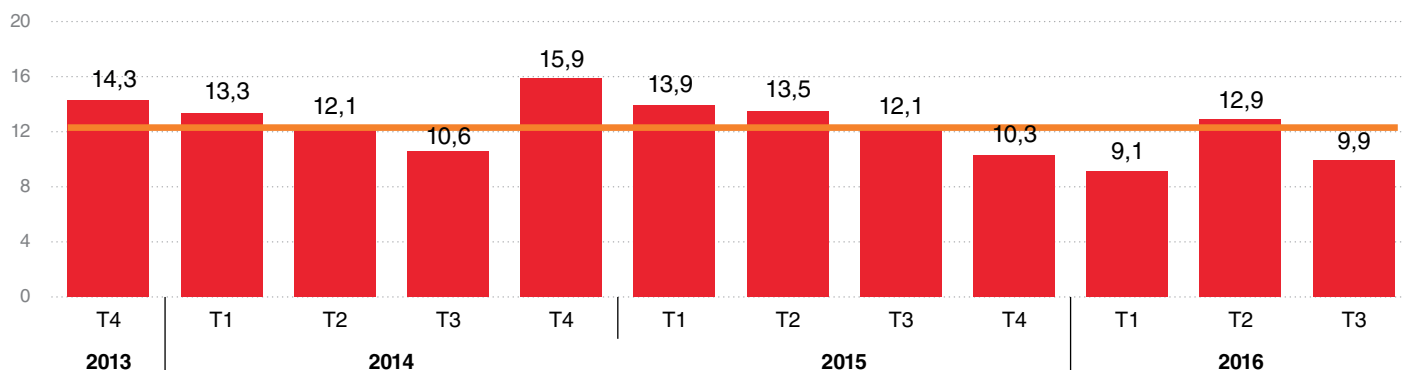
años (**Gráfico N° 5**).

Asimismo, una baja proporción de los encuestados manifiesta haber tenido problemas con productos bancarios específicos, donde el producto más mencionado fue la tarjeta de crédito, con

un 6,7% de los encuestados, seguido por la cuenta corriente (5,1%) y la línea de crédito (3,3%), mientras que son pocos quienes contestan haber tenido problemas con un crédito hipotecario (1,6%) o un crédito de consumo en cuotas (2,0%).

GRÁFICO N° 5

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



Fuente: Gfk Adimark.

Comparación de industrias: Banca lidera evaluación

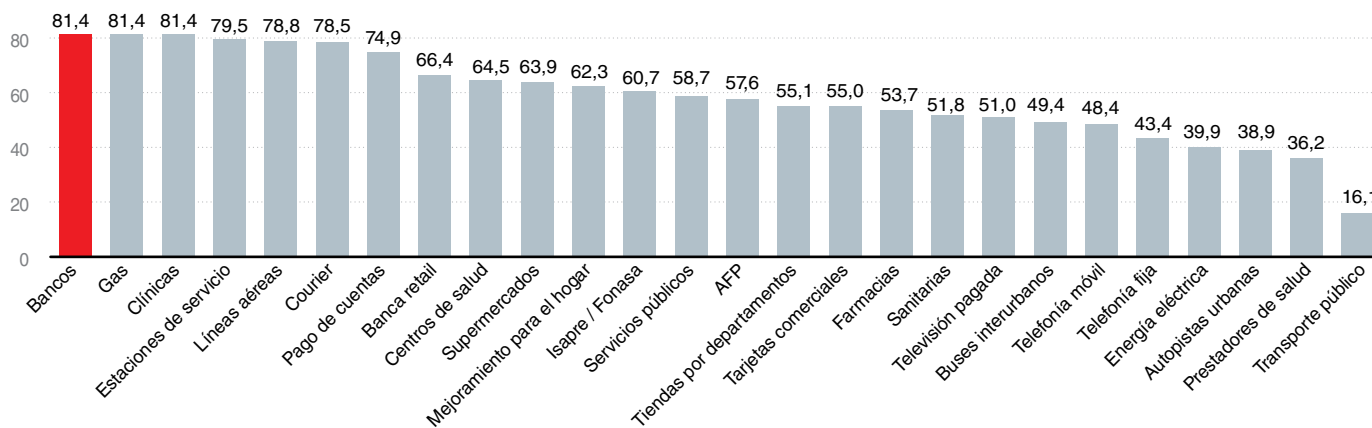
La evaluación que hacen los clientes de su banco también es alta en comparación a otros sectores de servicios. El índice de experiencias de servicio de la consultora

Praxis Customer Engagement, que busca medir tres dimensiones de la interacción con el cliente (efectividad, facilidad y agrado), en su medición más reciente sitúa a la

banca como una de las tres industrias con la más alta evaluación, junto a sectores de gas y clínicas, de un total de 26 industrias evaluadas (**Gráfico N° 6**)⁽³⁾.

GRÁFICO N° 6

Índice de experiencias de servicio por industria, 2015.II – 2016.I⁽¹⁾
(Escala de 0-100)



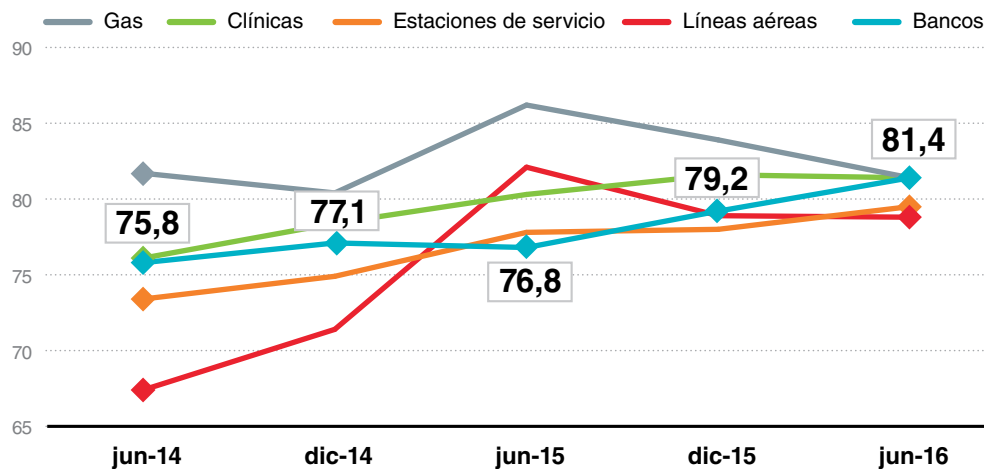
Fuente: Praxis Customer Engagement, Praxis Xperience Index (PXI), Informe de Resultados 2016-I.

(3) Para la construcción del índice de experiencias de servicio (PXI) se promedia la evaluación neta de tres dimensiones en la interacción con el cliente: efectividad, facilidad y agrado. Para cada una de las tres dimensiones, la evaluación neta equivale al porcentaje de clientes que están de acuerdo (notas 6 y 7) menos el porcentaje de quienes están en desacuerdo (notas 1 a 3) con las siguientes afirmaciones: "Resolví todo lo que necesitaba" (efectividad); "Fue una experiencia simple y fácil" (facilidad); "Fue una experiencia muy agradable" (agrado). La encuesta se basa en entrevistas telefónicas a personas mayores de edad que reconocen ser clientes de la respectiva marca. La muestra comprende a aproximadamente 300 personas para cada una de las cerca de 100 marcas incluidas en el estudio. Las entrevistas se realizan a lo largo de un período de 12 meses.

Si bien en los últimos dos años la banca ha estado constantemente entre los cinco sectores mejor evaluados, este año por primera vez alcanza el número uno del ranking, tras haber mejorado su indicador en 4,6 puntos porcentuales (de 76,8 a 81,4) durante el período julio 2015 a junio 2016 (**Gráfico N° 7**).

GRÁFICO N° 7

Índice de experiencias de servicio, sectores top 5
(Índice de 0 – 100, años móviles)



Fuente: Praxis Customer Engagement, Praxis Xperience Index (PXI), Informe de Resultados, diferentes períodos.

Síntesis



La satisfacción global de cuentacorrentistas se mantiene alta.

El 75% de los encuestados asigna notas 6 ó 7 a su banco.



Aumenta la satisfacción con la industria bancaria, reduciéndose la brecha con la evaluación del banco del cliente.



Los principales motivos de satisfacción con la industria bancaria son una **buena atención y servicio, rapidez y simpleza y, buenos productos.**



Mejora la evaluación de cajeros automáticos. La satisfacción neta supera el 80%.



La banca está entre los sectores de servicios mejor evaluados por los clientes.