



DyD//SATISFACCIÓN CON LOS BANKOS

No te quiero por el interés



La satisfacción de los usuarios con su banco sigue siendo alta aunque les dé menos rendimiento, siempre que conserve aquello que más valoramos: transparencia y buen trato.

Texto Dinero y Derechos

En los últimos años y a resultas de la crisis, la banca ha vivido todo tipo de turbulencias que se han traducido en fusiones entre entidades, cierre de sucursales, cambios de condiciones e incertidumbres variadas. De ahí que queramos seguir muy de cerca el impacto que este escenario ha tenido para el usuario y la evolución de su satisfacción con los servicios prestados. Los resultados de nuestra encuesta anual, respondida por 7.758 socios, refuerzan lo que ya apuntaban las de años anteriores: algunas pequeñas entidades especializadas y bancos que operan principalmente por la red reciben una valoración más alta que las grandes enseñanzas financieras del país.

Persisten malas prácticas: comisiones de más y productos que no queremos

De un banco suele importarnos que sus condiciones sean buenas. También que nos ofrezca garantías de que nuestros ahorros están a buen recaudo. Pero los problemas con la entidad, principalmente discrepancias con las comisiones, acaban por influir mucho en nuestra percepción. Sobre todo porque no se trata de algo inusual: en el último año cuatro de cada diez encuestados han tenido por lo menos uno. Este porcentaje mejora ligeramente respecto a anteriores registros, pero todavía es muy abultado si lo comparamos con el de otros países de nuestro entorno.



DyD// SATISFACCIÓN CON LOS BANCOS

BANCOS PROBLEMAS Y SATISFACCIÓN

ENTIDADES

	Tuvo un problema en el último año (%)	Satisfacción (máx. 100)
ING DIRECT	13	83
CAJA DE INGENIEROS	16	82
TRIADOS BANK	15	80
ARQUIA BANCA (Caja de Arquitectos)	13	79
EVO BANCO	30	79
OPENBANK	11	79
BANCO MEDIOLANUM	17	78
UNO-E (Integrada en BBVA)	23	77
SELFBANK	16	76
ACTIVOBANK	32	75
OFICINADIRECTA.COM	33	73
GLOBALCAJA	23	69
IMAGINBANK	s.d.	67
LABORAL KUTXA	28	67
BANKINTER	40	66
BANCO SABADELL	42	65
BANTIERRA	37	63
DEUTSCHE BANK	40	63
BANCO CAMINOS	50	62
CAJA RURAL	37	62
CAJA RURAL DE NAVARRA	43	61
BBVA	46	60
CAIXA POPULAR	54	57
IBERCAJA	44	57
BANCA MARCH	51	57
ABANCA	46	57
CAIXABANK (La Caixa)	54	57
BANCO SANTANDER	49	57
CAJASUR	58	55
CAJA RURAL DE CASTILLA LA MANCHA	71	55
BANKIA	50	55
CAJAMAR	56	54
BANCO CAIXA GERAL	48	53
CX CATALUNYACAIXA (Grupo BBVA)	61	53
KUTXABANK	47	52
UNICAJA	55	51
BANCO PASTOR	59	51
BANCO POPULAR	62	49
LIBERBANK	62	46
ESPAÑADUERO (Grupo Unicaja)	66	42
BMN - BANCO MARE NOSTRUM	72	40

Nos gustan resolutivos

Aunque haya una notable correlación entre tener menor número de problemas y estar más satisfecho con nuestra entidad, este último aspecto lo determinan otros muchos factores, como una buena atención en caso de que se produzcan o una operativa online ágil y sencilla.

Mejor que la media
Peor que la media

El desacuerdo con el cobro de gastos y comisiones se alza una vez más como el percance más común. El Banco Mare Nostrum tiene el dudoso honor de ser la entidad con la que más clientes discrepan por esos cargos: más de la mitad de ellos en el último año.

CX Catalunya Caixa y Liberbank son igualmente proclives a enojar a sus clientes con esta práctica. Pero no es la única que resulta problemática: a uno de cada diez usuarios de banca le trataron de vender productos por los que no se había interesado o que no quería, lo que demuestra que persiste la costumbre de muchas entidades de intentar colocarlos sin tener en cuenta las necesidades o el perfil inversor de su cliente. Banco Mare Nostrum, ActivoBank y CaixaBank son las más dadas a estos usos, mientras que Arquia y Uno-e (ahora ya integrada en BBVA) sobresalen por no hacerlo.

Y resulta sin duda sorprendente que cuando surgen estos u otros inconvenientes haya tantos de nuestros encuestados que declaren haber tenido dificultades para recibir ayuda de algún empleado. En total, al 14 % de clientes de banca le costó que alguien le ayudase a resolver su problema, aunque en el caso de Caja Rural de Castilla la Mancha fue uno de cada tres quien sufrió ese déficit de asistencia.

Cuanto más claros y atentos, mejor

La claridad en su quehacer debería ser la prioridad de todo banco. Y es que a la hora de valorar la satisfacción con el servicio prestado hemos preguntado por muchos aspectos, pero por las respuestas de nuestros encuestados sabemos que la transparencia es lo que más valoran. Productos sencillos, con estructuras de comisiones inteligibles o que no estén sujetos al cumplimiento de condiciones difíciles de entender hacen que los clientes de Arquia y Triodos Bank sean los más satisfechos en este apartado, mientras que los de EspañaDuero y Banco Mare Nostrum den a ambas entidades un suspenso sin paliativos.

Por otro lado, la atención al cliente, bien sea en la propia sucursal o en los

**CAJA DE
INGENIEROS Y
ARQUIA APARECEN
ENTRE LOS
MEJORES. SON
COOPERATIVAS
DE CRÉDITO
DESTINADAS A
PROFESIONALES DEL
GREMIO, PERO QUE
ADMITEN A SOCIOS
DE TODO TIPO**



teléfonos de asistencia, también está entre los aspectos que más determinan la satisfacción. La Caja de Ingenieros y Arquia sobresalen en ella, mientras que Liberbank se sitúa a la cola.

Con todo, cuando pedimos una nota global, ING vuelve a repetir como entidad mejor valorada, situación en la que se mantiene desde hace años. Todo un mérito, porque si bien sus condiciones siguen siendo interesantes, ya no siempre son las mejores del mercado. Además, se corona como el banco que más satisfechos tiene en conjunto a sus clientes un poco por delante de la Caja de Ingenieros y algunas décimas por encima de las siguientes entidades de la lista. Y, desde luego, muy por delante de cualquiera de las cinco grandes entidades que operan en España. Para encontrar a la primera -Banco Sabadell- hay que bajar hasta la posición 16, mientras que la segunda, BBVA, aparece justo en mitad de la tabla, con un 60 de valoración. Un registro, así y todo, mejor que el de otros de sus mayores competidores como Santander, Caixabank y Bankia.

Nos gusta lo digital, pero resiste lo presencial

El aspecto con el que los clientes están más satisfechos es la operativa a través

de banca online, una circunstancia que probablemente favorece a las calificaciones de los bancos que más han potenciado esa vertiente electrónica y operan solo o sobre todo a distancia. Esto no significa que las entidades tradicionales deban descuidar la atención en sucursal,

porque ocho de cada diez usuarios de banca todavía visitan su oficina una vez al año como mínimo y el 30 % acude a ella al menos una vez al mes. Hacerlo sería un error que abonaría todavía más la sensación de que no siempre nos atienden como es debido. ■

Problemas recurrentes

Si ponemos la lupa en algunos incidentes, encontramos a sospechosos habituales entre quienes más a menudo los causan: Banco Mare Nostrum o Banco Popular repiten en el pelotón de los peores.

	 LOS MEJORES	 LOS PEORES
DIFICULTAD PARA RESOLVER CONSULTAS E INCIDENCIAS	  	  
TRATAR DE VENDER PRODUCTOS POCO CLAROS	  	  
COMISIONES Y CARGOS INESPERADOS	  	  



GUÍAS PRÁCTICAS

LA BANCA
Precio socio: 14,45 €

Los suscriptores de OCU -Compra Maestra solo pagan 1,95 € de gastos de gestión. Pídala en el 913 009 154 o en la web

www.ocu.org/guiaspracticas



LA BANCA
TODO LO QUE DEBE SABER