



En colaboración con







¿Cómo los clientes valoran a sus bancos?

Segunda ola, diciembre de 2013



Introducción

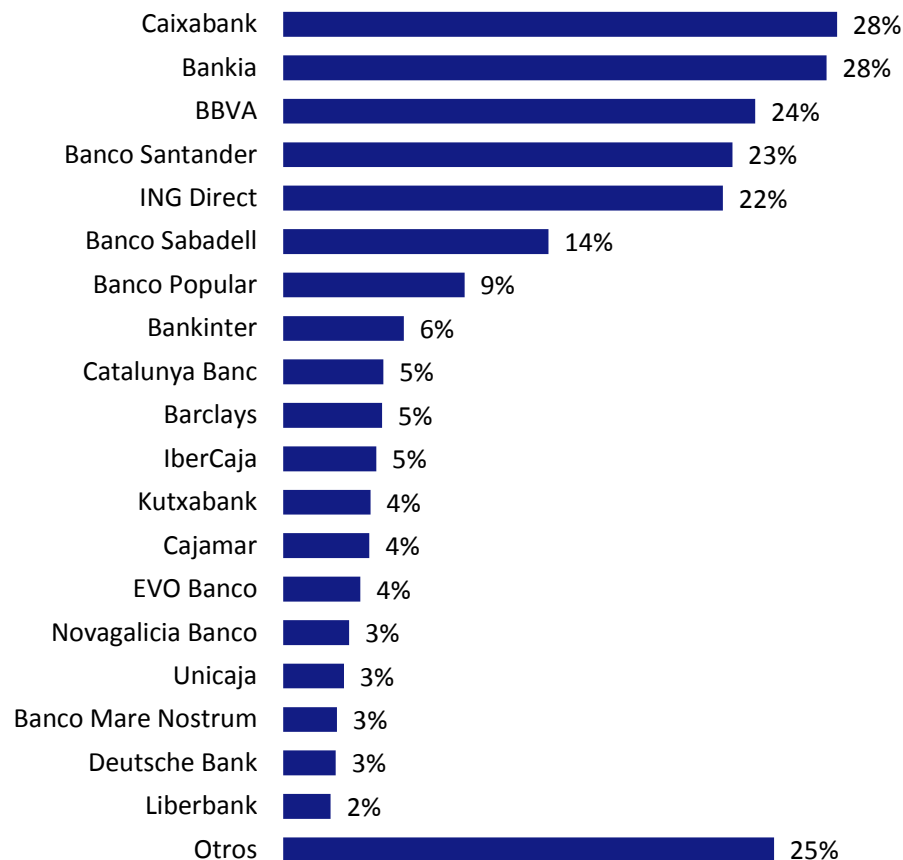
- El presente estudio es el resultado de una **segunda ola** de una encuesta que se lanzó en 2012. Su objetivo es el de dar a conocer las actitudes y comportamientos de los consumidores en relación a los bancos y cajas con los que trabajan.
- La encuesta fue contestada por **3.257 usuarios españoles del comparador financiero Bankimia**. Un consumidor que accede a internet de manera diaria y desea cambiar los patrones de acción desarrollados por las generaciones pasadas.

FICHA TÉCNICA			
<p>2013</p> <p>3.257 usuarios de comparadores financieros</p> <p>Datos ponderados según sexo y edad en relación a la ola de 2012.</p>	  <p>65% 35%</p>	<p>Edad:</p> <p>18 a 24 años: 4%</p> <p>25 a 34 años: 27%</p> <p>35 a 44 años: 34%</p> <p>44 a 54 años: 24%</p> <p>Más de 54 años: 12%</p>	<p>Fechas de campo: del 18 de octubre al 28 de noviembre de 2013</p>
<p>2012</p> <p>3.466 usuarios de comparadores financieros</p>	  <p>65% 35%</p>	<p>Edad:</p> <p>18 a 24 años: 4%</p> <p>25 a 34 años: 27%</p> <p>35 a 44 años: 34%</p> <p>44 a 54 años: 24%</p> <p>Más de 54 años: 12%</p>	<p>Fechas de campo: del 20 de noviembre al 12 de diciembre de 2012</p>
<p>Entrevista C.A.W.I. (Sistema Autoadministrado de Encuesta Online).</p>			

De qué bancos son clientes

Las personas suelen contratar productos financieros en distintas entidades. ¿De qué bancos son clientes los usuarios de Bankimia?

Caixabank (28%), Bankia (28%) y BBVA (24%) son los bancos que cuentan con más clientes entre los encuestados.



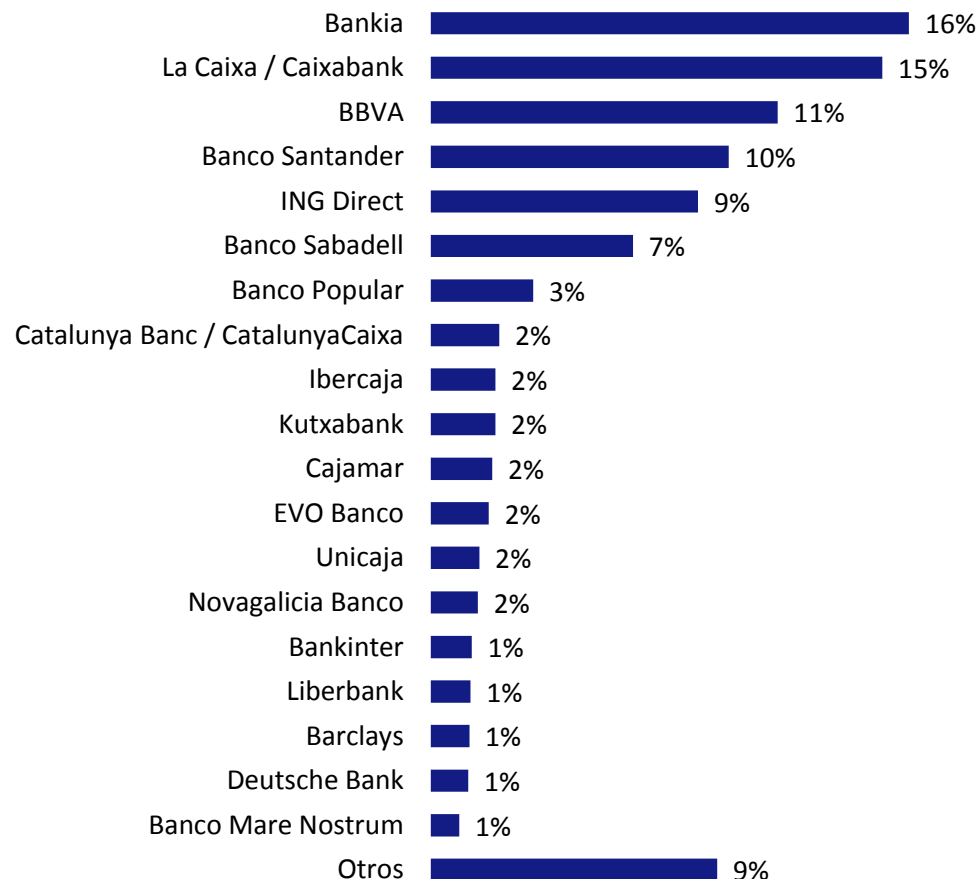
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Pregunta: ¿Con cuáles de las siguientes entidades financieras trabajas? Puedes seleccionar tantas opciones como necesites.

¿Cuál es su banco principal?

Los encuestados respondieron la encuesta en función de cuál era su banco principal (con el que más operaciones realizan o tienen más productos contratados).

Entre los usuarios de Bankimia destacan como bancos principales **Bankia (16%), Caixabank (15%), BBVA (11%) y Banco Santander (10%)**.



Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Pregunta: ¿Y cuál dirías que es tu entidad financiera principal? (Con la que más operaciones realizas o con la que más productos tienes contratados)

Bancos y valoraciones

Rentabilidad	4,5
Solvencia	5,7
Red cajeros y sucursales	6,2
Banca online	6,8
Trato personal	7,2
Obsequio bienvenida*	4,0
Política informativa	4,6
Comisiones	4,6
Tipo interés hipotecas*	4,7
Satisfacción Global*	5,6

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 30 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

Rentabilidad	5,1
Solvencia	6,4
Red cajeros y sucursales	5,9
Banca online	6,9
Trato personal	6,2
Obsequio bienvenida*	3,0
Política informativa	5,2
Comisiones	5,0
Tipo interés hipotecas*	4,3
Satisfacción Global*	5,9

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 116 clientes



Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Sabadell	
Rentabilidad	5,1
Solvencia	6,9
Red cajeros y sucursales	6,6
Banca online	7,6
Trato personal	7,2
Obsequio bienvenida*	2,2
Política informativa	6,1
Comisiones	5,7
Tipo interés hipotecas*	4,1
Satisfacción Global*	6,6

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 224 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

Santander	
Rentabilidad	4,8
Solvencia	7,9
Red cajeros y sucursales	7,4
Banca online	7,5
Trato personal	6,6
Obsequio bienvenida*	3,3
Política informativa	6,0
Comisiones	5,9
Tipo interés hipotecas*	4,8
Satisfacción Global*	6,6

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 332 clientes



Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Bankia	
Rentabilidad	4,3
Solvencia	4,7
Red cajeros y sucursales	7,0
Banca online	7,3
Trato personal	6,6
Obsequio bienvenida*	2,2
Política informativa	5,2
Comisiones	3,8  -0,9
Tipo interés hipotecas*	4,4
Satisfacción Global*	5,8

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 504 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

bankinter.	
Rentabilidad	5,2
Solvencia	7,0
Red cajeros y sucursales	5,9
Banca online	8,0
Trato personal	6,8
Obsequio bienvenida*	2,1
Política informativa	6,6
Comisiones	5,6
Tipo interés hipotecas*	6,4
Satisfacción Global*	6,8

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 45 clientes



Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Rentabilidad	5,6
Solvencia	7,1
Red cajeros y sucursales	5,7
Banca online	7,8
Trato personal	6,7
Obsequio bienvenida*	2,0
Política informativa	6,3
Comisiones	6,1
Tipo interés hipotecas*	6,9
Satisfacción Global*	6,8

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 42 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

BBVA	
Rentabilidad	5,2 +0,8
Solvencia	7,8
Red cajeros y sucursales	7,7 +0,9
Banca online	7,6 +0,6
Trato personal	7,0
Obsequio bienvenida*	3,6
Política informativa	6,2 +0,5
Comisiones	5,9
Tipo interés hipotecas*	5,1
Satisfacción Global*	6,7

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 337 clientes

Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Rentabilidad	4,4 +0,4
Solvencia	6,8
Red cajeros y sucursales	7,8
Banca online	7,7
Trato personal	6,7
Obsequio bienvenida*	3,4
Política informativa	5,6
Comisiones	3,6
Tipo interés hipotecas*	3,9
Satisfacción Global*	6,0

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 477 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

Rentabilidad	4,4
Solvencia	5,6 -1,7
Red cajeros y sucursales	5,7
Banca online	7,1
Trato personal	7,0
Obsequio bienvenida*	2,2
Política informativa	5,2
Comisiones	4,1
Tipo interés hipotecas*	3,8
Satisfacción Global*	5,6

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 66 clientes

Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Rentabilidad	4,4
Solvencia	3,9 -1,3
Red cajeros y sucursales	6,2
Banca online	6,4
Trato personal	6,5
Obsequio bienvenida*	2,8
Política informativa	4,5
Comisiones	4,1
Tipo interés hipotecas*	4,1
Satisfacción Global*	5,5

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 73 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

Rentabilidad	5,6
Solvencia	7,0
Red cajeros y sucursales	5,4
Banca online	6,9
Trato personal	7,3
Obsequio bienvenida*	3,0
Política informativa	6,3
Comisiones	6,2
Tipo interés hipotecas*	6,6
Satisfacción Global*	6,7

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 41 clientes

Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Rentabilidad	7,9
Solvencia	6,6
Red cajeros y sucursales	8,3
Banca online	8,6
Trato personal	7,6
Obsequio bienvenida*	2,3
Política informativa	7,5
Comisiones	9,3
Tipo interés hipotecas*	6,5
Satisfacción Global*	8,4

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 58 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

Rentabilidad	4,6
Solvencia	6,5
Red cajeros y sucursales	6,2
Banca online	7,0
Trato personal	7,2
Obsequio bienvenida*	1,8
Política informativa	5,3
Comisiones	4,0
Tipo interés hipotecas*	5,2
Satisfacción Global*	6,2

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 71 clientes



Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Rentabilidad	7,3
Solvencia	7,8
Red cajeros y sucursales	7,1
Banca online	9,2
Trato personal	6,2
Obsequio bienvenida*	3,8
Política informativa	8,1 +0,5
Comisiones	9,6
Tipo interés hipotecas*	6,6
Satisfacción Global*	8,2

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 278 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

Rentabilidad	4,6
Solvencia	7,1
Red cajeros y sucursales	6,4
Banca online	7,0
Trato personal	6,9
Obsequio bienvenida*	2,0
Política informativa	5,5
Comisiones	3,5
Tipo interés hipotecas*	5,8
Satisfacción Global*	5,7

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 69 clientes



Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

Rentabilidad	3,5
Solvencia	4,5
Red cajeros y sucursales	6,7
Banca online	6,3
Trato personal	6,1
Obsequio bienvenida*	2,1
Política informativa	4,9
Comisiones	3,2
Tipo interés hipotecas*	4,8
Satisfacción Global*	5,0

Rentabilidad	3,3
Solvencia	4,0
Red cajeros y sucursales	6,8
Banca online	7,3
Trato personal	6,8
Obsequio bienvenida*	1,4
Política informativa	4,5
Comisiones	3,1
Tipo interés hipotecas*	5,2
Satisfacción Global*	5,5

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 43 clientes

BASE= 51 clientes


Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?



Variación significativa respecto 2012

Bancos y valoraciones

	
Rentabilidad	4,1
Solvencia	5,8
Red cajeros y sucursales	6,2
Banca online	6,5
Trato personal	6,7
Obsequio bienvenida*	1,8
Política informativa	4,5
Comisiones	3,5
Tipo interés hipotecas*	4,1
Satisfacción Global*	5,6

*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 54 clientes

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

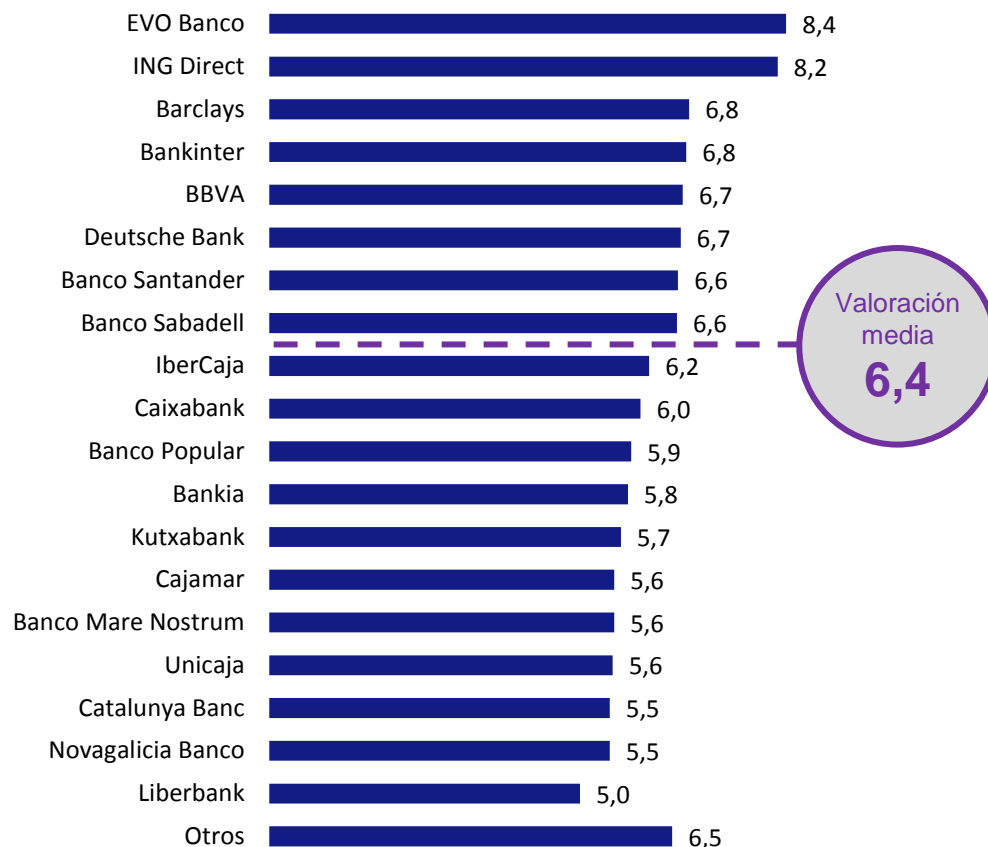


Variación significativa respecto 2012

Ranking según satisfacción global

En una escala de 10 puntos, **los clientes de EVO Banco (8,4) e ING (8,2) son, globalmente, los más satisfechos con sus entidades financieras.**

Entre los bancos que no basan su negocio en el online, destacan Barclays y Bankinter (ambos con un 6,8 de media).



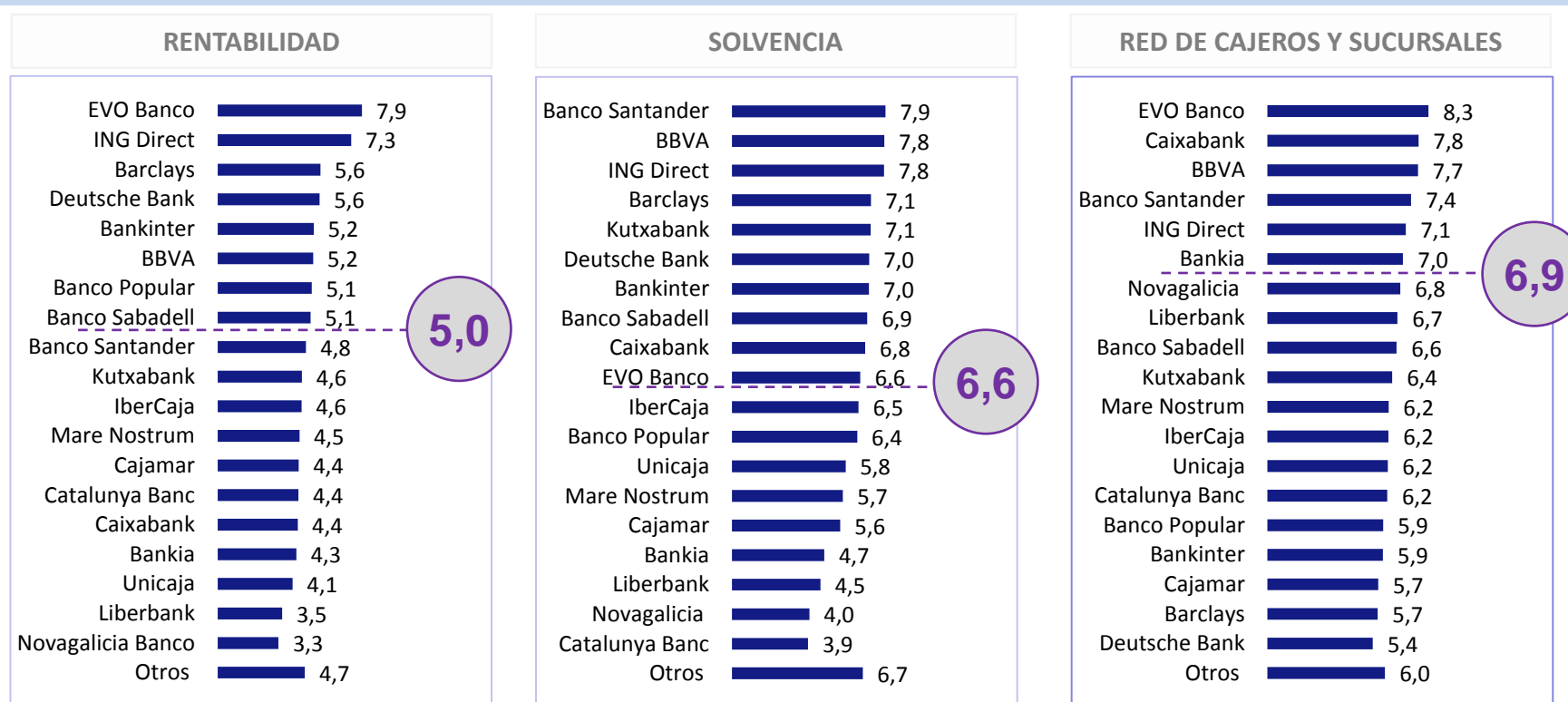
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Pregunta: Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿hasta qué punto estás satisfecho con [tu banco principal]?

Ranking según valoración de atributos

En una escala de 10, **EVO Banco es la entidad mejor valorada** en relación a la **rentabilidad (7,9 de media)** y a la **red de cajeros y sucursales (6,9)**.

El **Banco Santander** es el que obtiene la **puntuación más alta en cuanto a solvencia (7,9)**.



Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Ranking según valoración de atributos

Ningún banco aprueba en la valoración del **obsequio de bienvenida** (2,9 de media global).

ING (9,2) lidera el ranking de **servicio de banca online**, mientras que **EVO Banco (7,6)** lo hace en el de **cercanía y trato personal**.



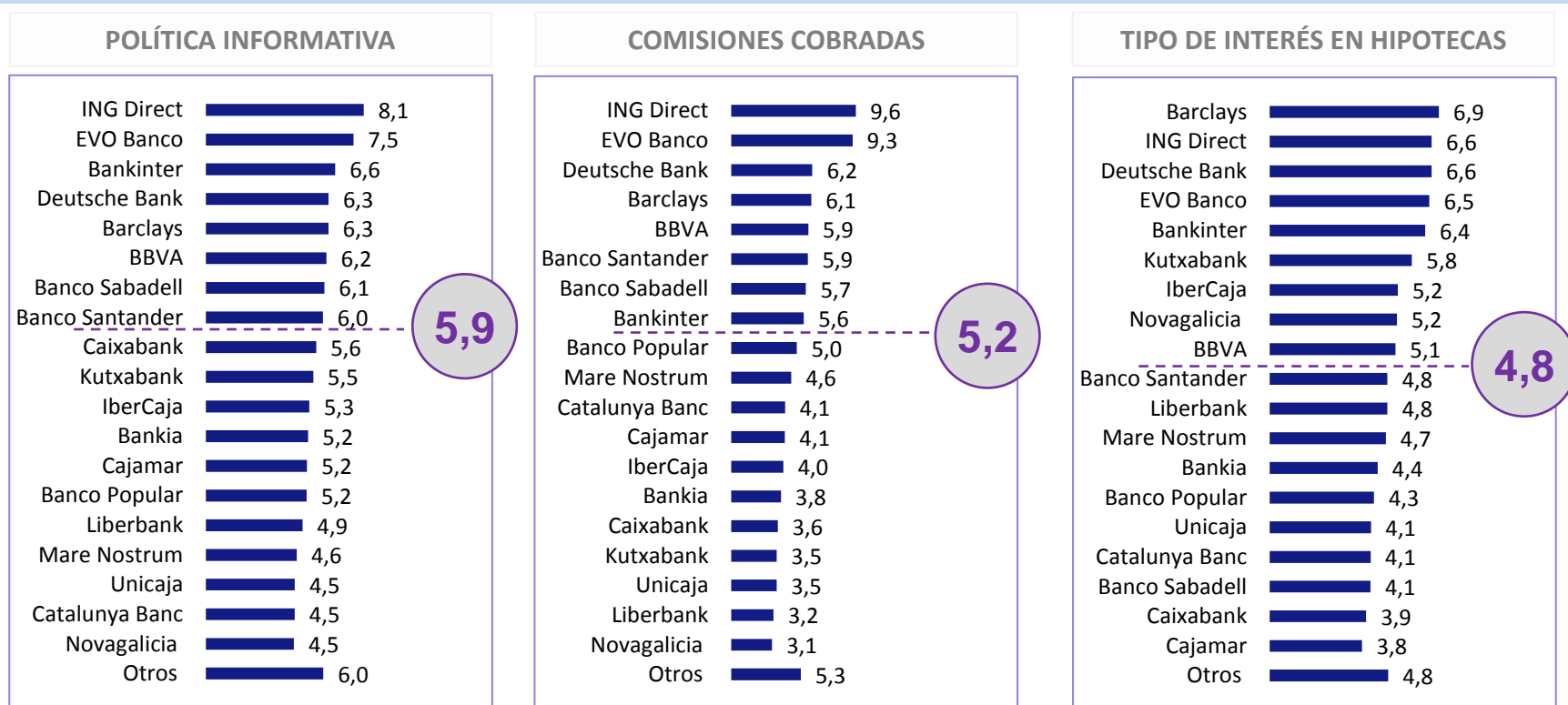
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Ranking según valoración de atributos

ING encabeza el ranking de valoración en **política informativa** (8,1) y en **comisiones cobradas** (9,6).

Barclays es el banco mejor valorado en cuanto al **tipo de interés en las hipotecas** (6,9).



Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

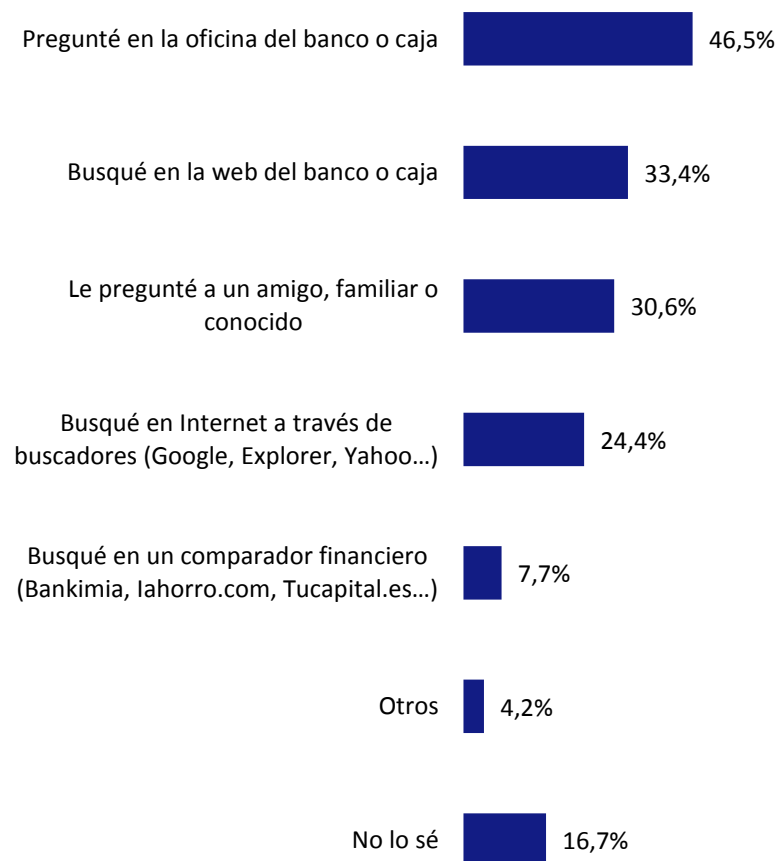
Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

Conclusiones

- En una escala de 10 puntos, el **nivel medio de satisfacción de los usuarios de Bankimia** en relación a sus banco principales es de un **6,4**. **ING (8,2)** y **EVO Banco (8,4)** encabezan el **ranking de clientes satisfechos**.
- **BBVA es el banco para el que se ha podido observar un mayor aumento en la valoración** de los diversos atributos que se testaban en el proyecto. Respecto a 2012, ha incrementado su puntuación media en **rentabilidad, red de cajeros y sucursales, banca online y política informativa**.
- **Los bancos online encabezan prácticamente todos los rankings de valoración de atributos.**
 - **ING Direct** lidera el listado según las puntuación otorgadas al servicio de banca online (9,2 de media), política informativa (8,1) y comisiones cobradas (9,6).
 - **EVO Banco** hace lo propio en los rankings de rentabilidad (7,9), cercanía y trato personal (7,6) y red de cajeros y sucursales (8,3).
- Sólo 3 bancos offline consiguen posicionarse como primeros en el ranking de puntuaciones de atributos: el **Banco Santander** en solvencia (7,9 de media), **Banco Mare Nostrum** en la valoración de obsequios de bienvenida (4,0) y **Barclays** en el tipo de interés que cobra en las hipotecas (6,9).
- **Ninguno de los bancos aprueba en la valoración que sus clientes hacen del obsequio de bienvenida** que recibieron al contratar los servicios. Los usuarios de Bankimia valoran este aspecto con un 2,9 de media.

Anexo: Fuentes de información sobre bancos

El 8% de los internautas españoles utiliza comparadores financieros para informarse de productos bancarios.



Base público general : 947 (muestra representativa según sexo y edad de la población internauta española, según EGM). Datos proporcionados por Netquest.

Pregunta: ¿Qué fuentes de información has consultado en el último año para informarte sobre productos bancarios o financieros?

 **Bankimia** Comparador líder de productos financieros

www.bankimia.com

Plaça Ausiàs March, 1

08172 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

93.675.99.36

En colaboración con:



BARCELONA

Ronda Guinardó, 34, 1º 1ª

08025 Barcelona

93.187.50.84

MADRID

Asunción, 6

28690 Brunete (Madrid)

91.816.38.96