



En colaboración con



¿Cómo los clientes valoran a sus bancos?

Segunda ola, diciembre de 2013



# Introducción

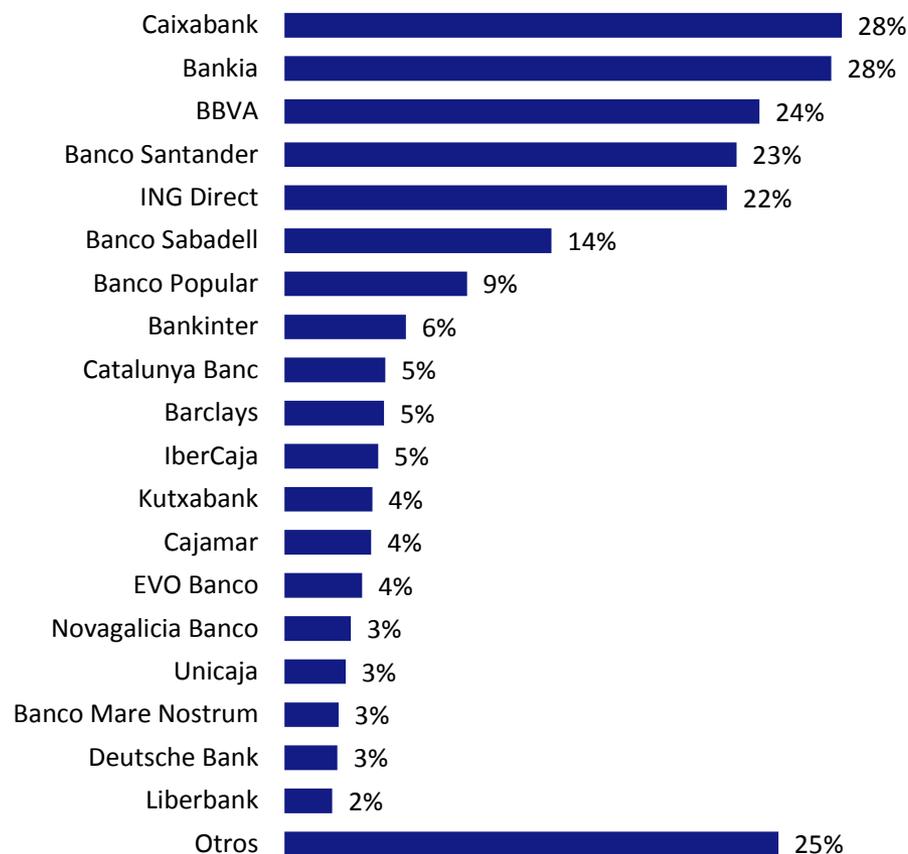
- El presente estudio es el resultado de una **segunda ola** de una encuesta que se lanzó en 2012. Su objetivo es el de dar a conocer las actitudes y comportamientos de los consumidores en relación a los bancos y cajas con los que trabajan.
- La encuesta fue contestada por **3.257 usuarios españoles 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><b>2013</b></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><b>Edad:</b></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><b>Fechas de campo:</b> del 18 de octubre al 28 de noviembre de 2013</p>
<p><b>2012</b></p> <p>3.466 usuarios de comparadores financieros</p>	  <p>65% 35%</p>	<p><b>Edad:</b></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><b>Fechas de campo:</b> del 20 de noviembre al 12 de diciembre de 2012</p>
<p>Entrevista <b>C.A.W.I.</b> (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.**



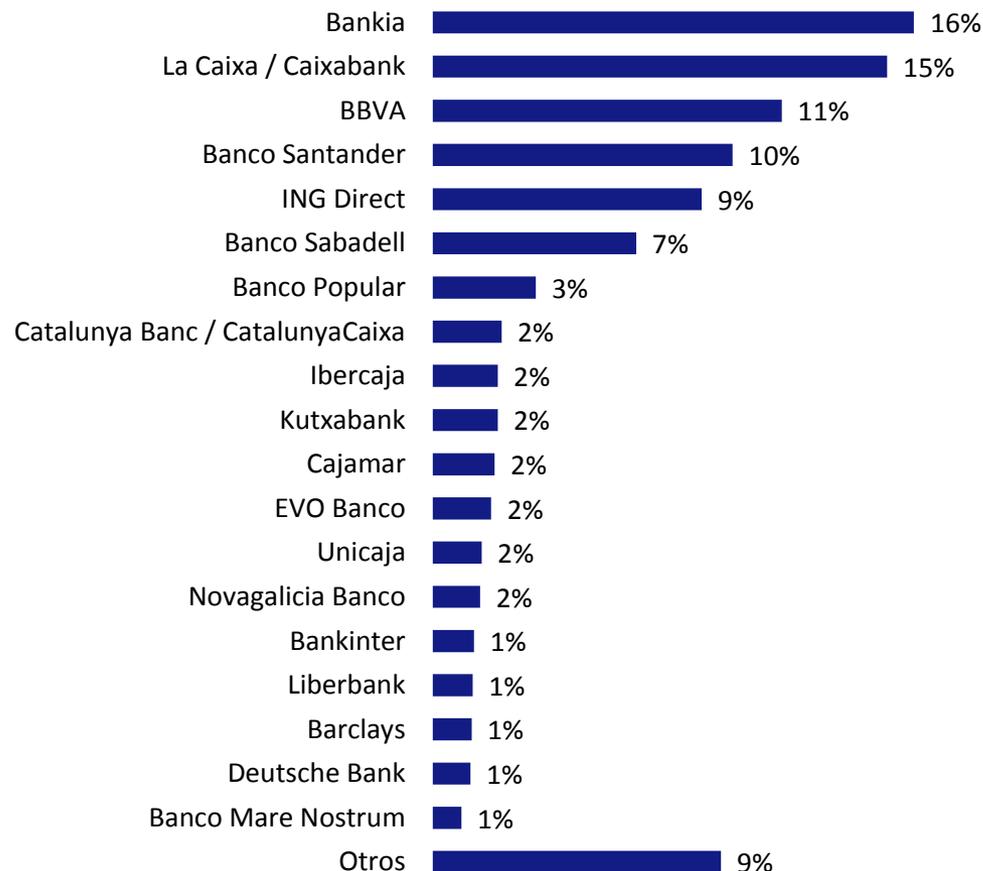
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,6</b>

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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,9</b>

\*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

\*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 30 clientes

BASE= 116 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

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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>6,6</b>

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>6,6</b>

\*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 332 clientes



Variación significativa respecto 2012

# Bancos y valoraciones

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

\*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]?

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

\*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 45 clientes



Variación significativa respecto 2012

# Bancos y valoraciones

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

\*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]?

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

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>6,0</b>

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,6</b>

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,5</b>

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>6,7</b>

\*Atributos cuyas valoraciones no están disponibles en 2012

BASE= 41 clientes

Variación significativa respecto 2012

# Bancos y valoraciones

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

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

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>8,2</b>

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,7</b>

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,0</b>

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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,5</b>

\*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
<b>Satisfacción Global*</b>	<b>5,6</b>

\*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]?

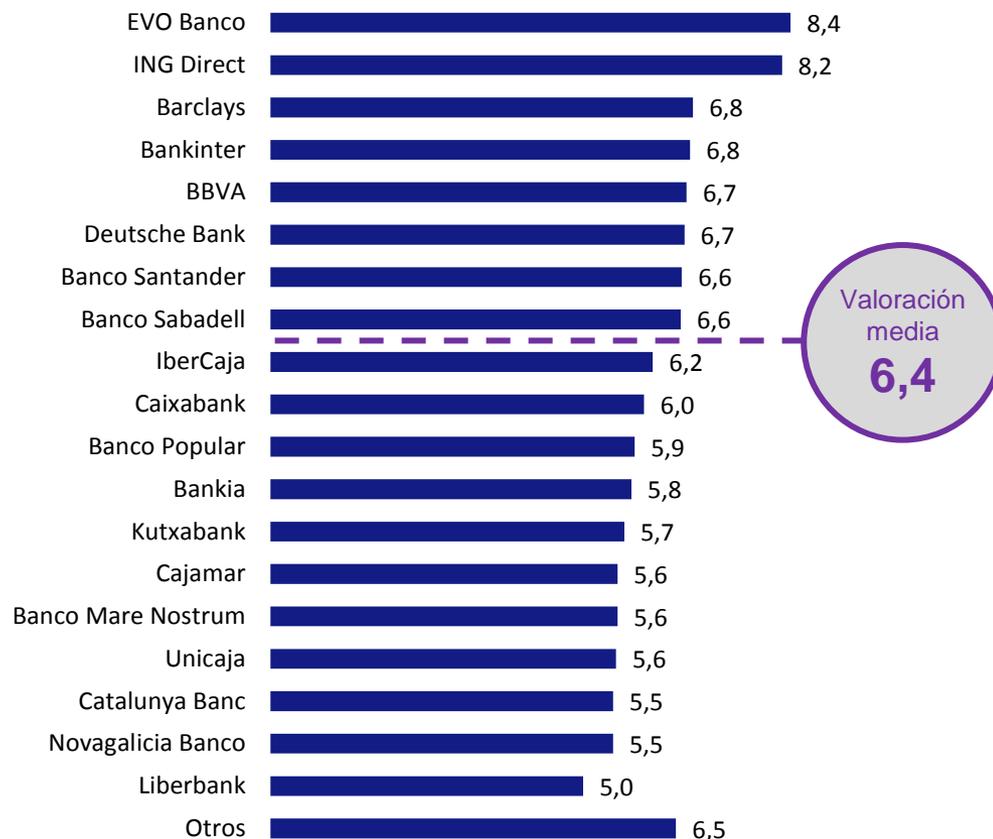


Variación significativa respecto 2012

# 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).



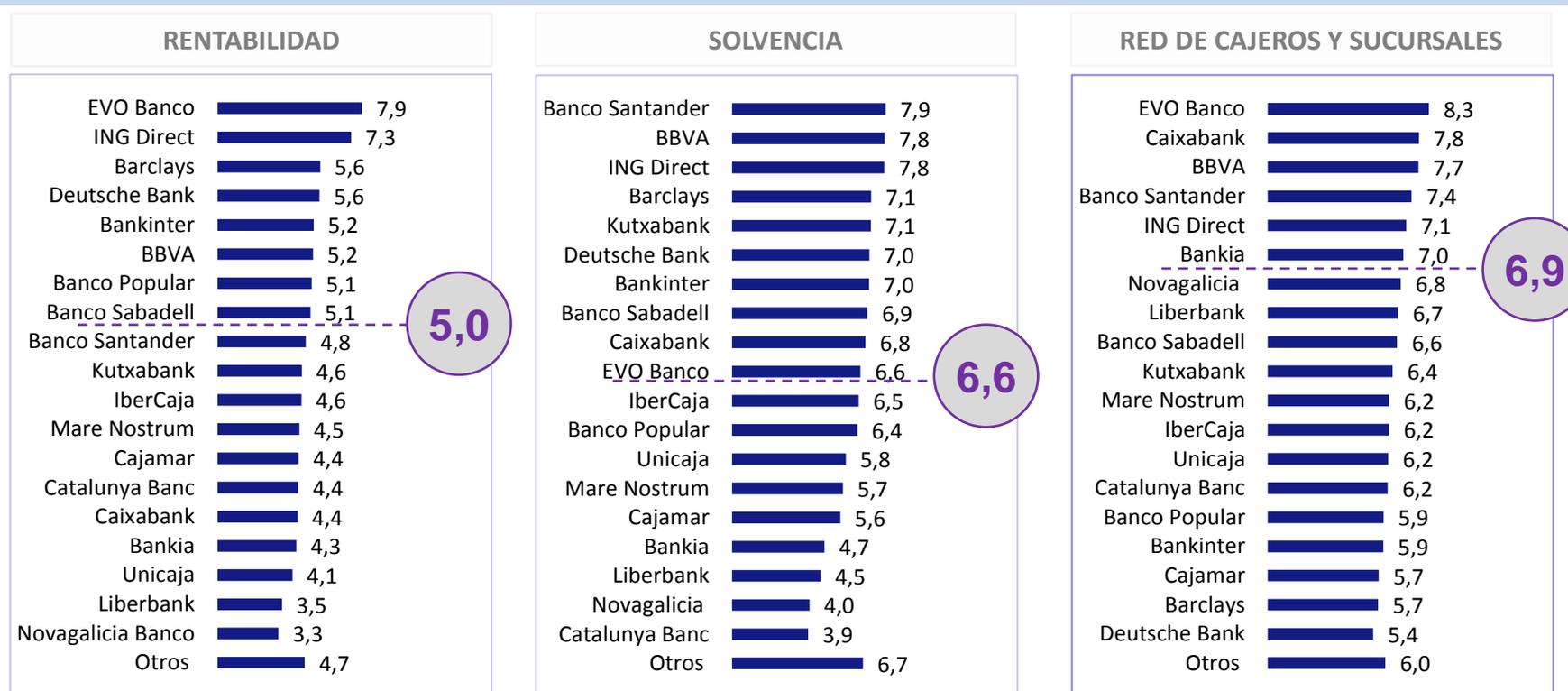
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

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**.



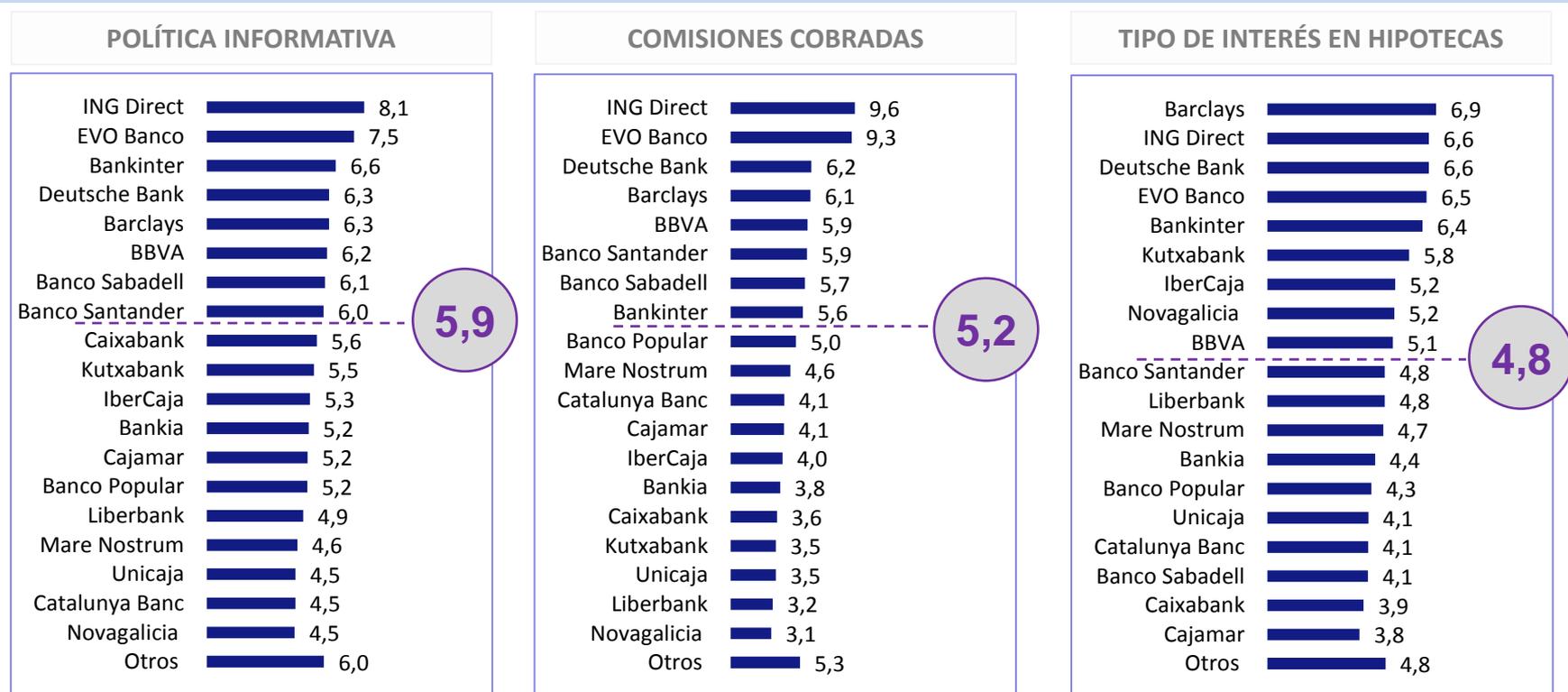
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

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

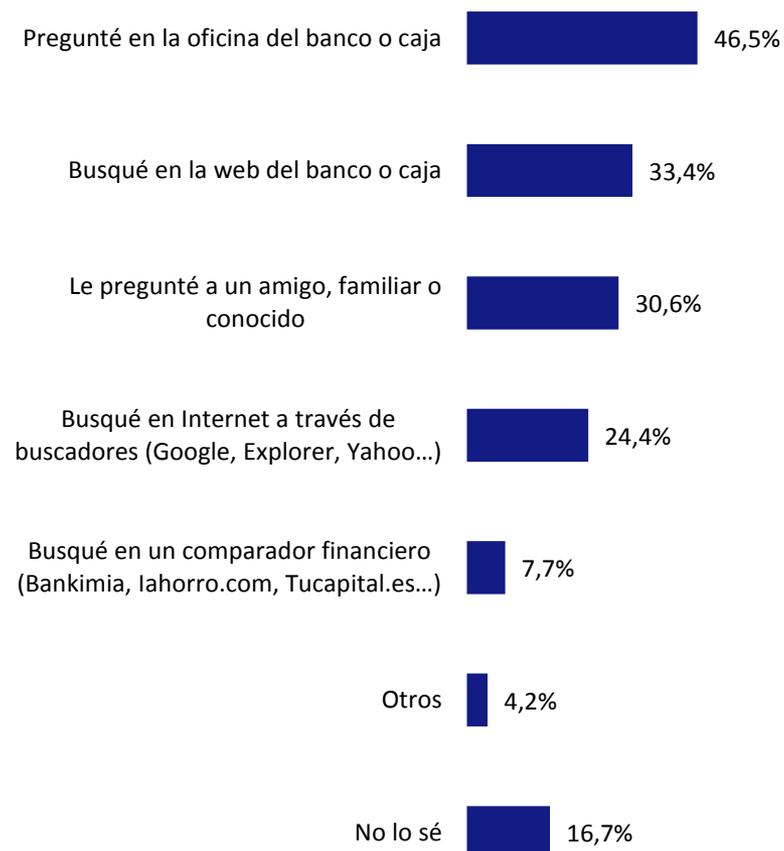
Pregunta: Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valoras [tu entidad principal] en cada una de las siguientes categorías?

# 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](http://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