



En colaboración con







¿Cómo valoran los clientes las comisiones que les cobran los bancos?

Segunda ola, diciembre de 2013



# Introducción

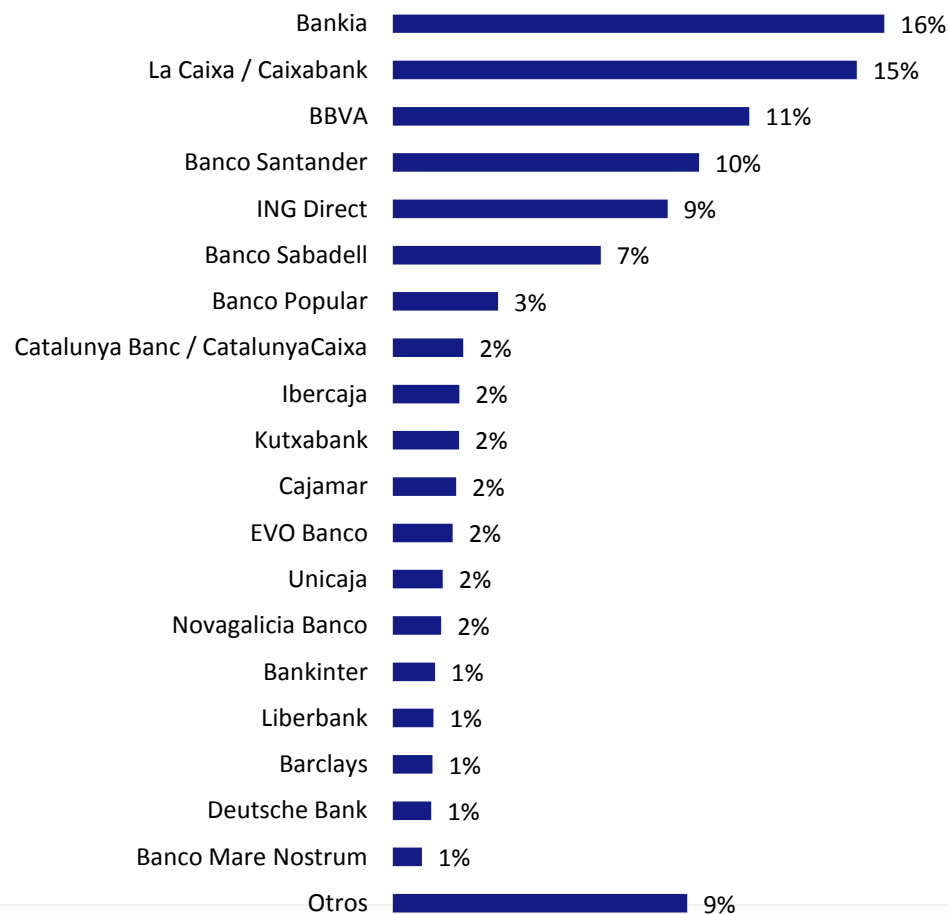
- El presente estudio es el resultado de una **segunda ola** de una encuesta que se lanzó en 2012. Su objetivo es el de dar a conocer las actitudes y comportamientos de los consumidores en relación a los bancos y cajas con los que trabajan.
- La encuesta fue contestada por **3.257 usuarios del comparador 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>			

# Clientes de...

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 los porcentajes de clientes de bancos como **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)

# Valoración de las comisiones

En 2013, la valoración de las comisiones cobradas ha sido de un **5,2** en una escala de 10 puntos.

Esta puntuación no ha variado, en términos estadísticos, respecto a los datos de 2012.

\*Las categorías "Tipo de interés en hipotecas" y "Obsequio de bienvenida", no fueron preguntadas en la ola de 2012. La categoría "Solvencia" se formulaba, en 2012, como "Seguridad y Confianza".



Diferencias significativas positivas al 95%:

Base usuarios de Bankimia 2012: 3.466

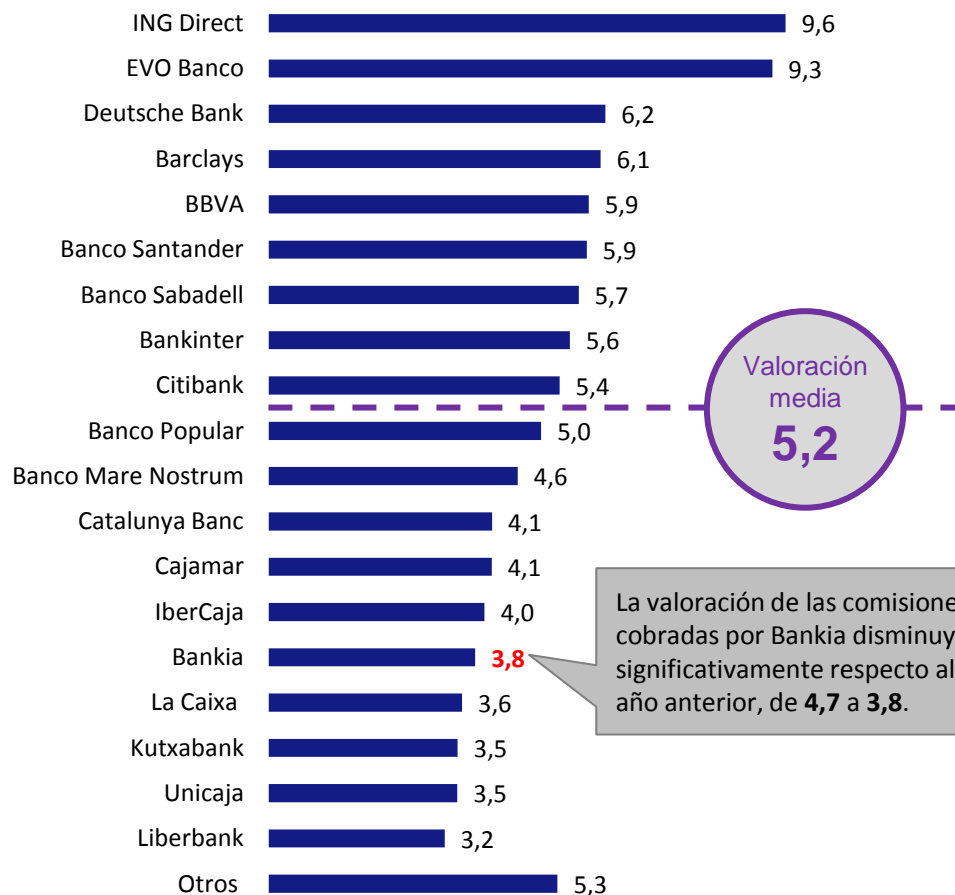
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

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

# Ranking entidades por comisiones cobradas

**ING Direct (9,6) y EVO Banco (9,3) son las entidades mejor valoradas en relación al cobro de comisiones. Deutsche Bank (6,2) es el primer banco offline del ranking.**

Bankia (3,8) es el único banco que, de manera significativa, ha visto reducida su valoración en comparación con los datos de 2012 (4,7).



Base usuarios de Bankimia 2012: 3.466

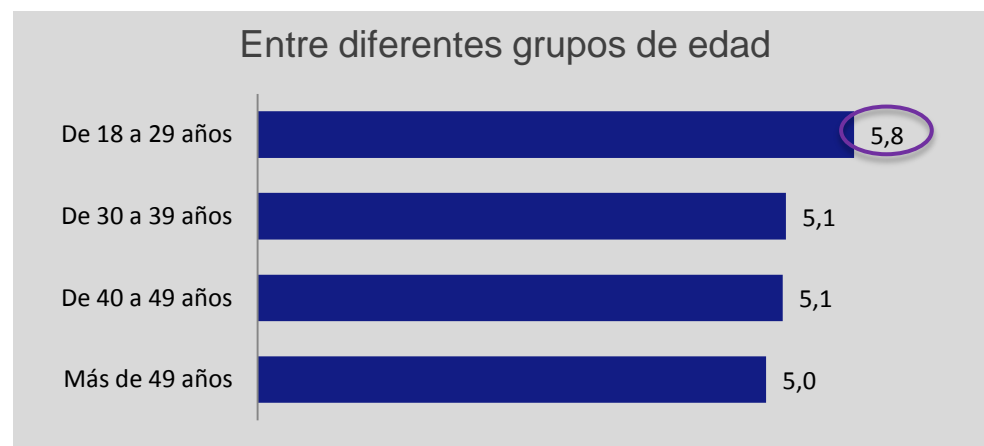
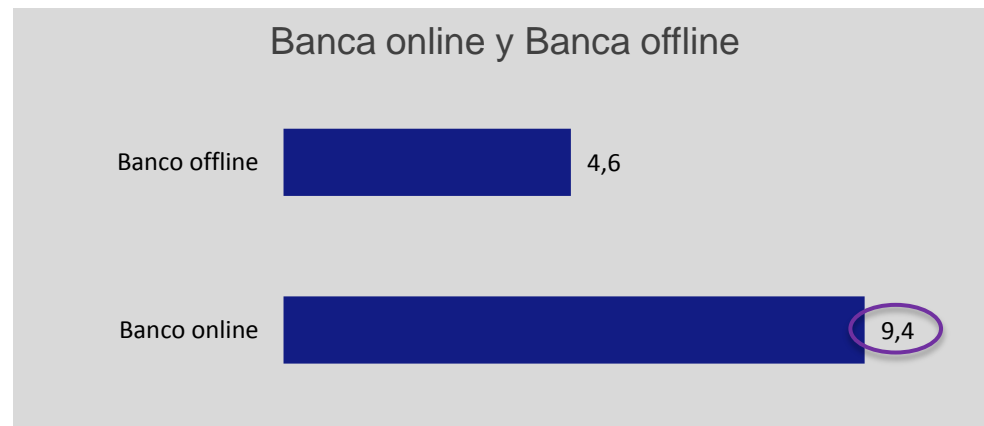
Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

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

# Diferencias según perfil

Los clientes de la banca online (ING Direct, EVO Banco, Openbank, Unoe, Openbank, iBanesto.com/iSantander y Self Bank) valoran con un 9,4 las comisiones cobradas. **Esta puntuación es 5 puntos más elevada que la media de los clientes de banca offline (4,6).**

Los jóvenes de 18 a 29 años valoran mejor las comisiones cobradas por sus entidades que el resto de grupos de edad.



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?

Diferencias significativas positivas al 95%:

# Comisiones como motivo de elección de banco principal

Las comisiones son el **cuarto motivo más elegido** para razonar la decisión de trabajar con el banco principal.

El 25% de los encuestados seleccionó este argumento.



Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

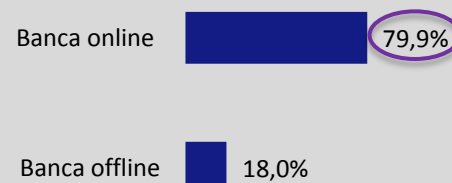
Pregunta: Si tuvieras que decir por qué razones elegiste [tu entidad principal], ¿cuáles dirías que fueron? Puedes seleccionar tantas opciones como necesites

# Comisiones como motivo de elección: diferencias según perfil

En el momento de elegir el banco principal, **conseguir unas bajas comisiones es mucho más importante para los clientes de las entidades online** (el 80% seleccionó este motivo) que para el resto de clientes (18%).

Además, los datos muestran que tanto hombres como jóvenes (18-29 años) dan más importancia a este elemento que el resto de grupos sociodemográficos.

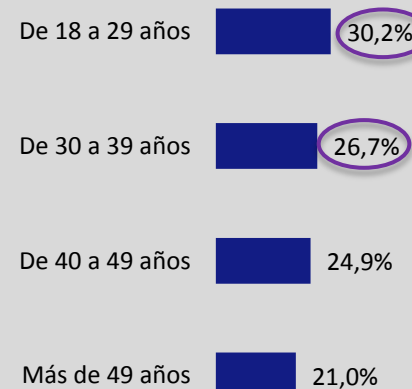
## Banca online y Banca offline



## Sexo



## Entre diferentes grupos de edad



Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Pregunta: : Si tuvieras que decir por qué razones elegiste [tu entidad principal], ¿cuáles dirías que fueron? Puedes seleccionar tantas opciones como necesites

Diferencias significativas positivas al 95%:

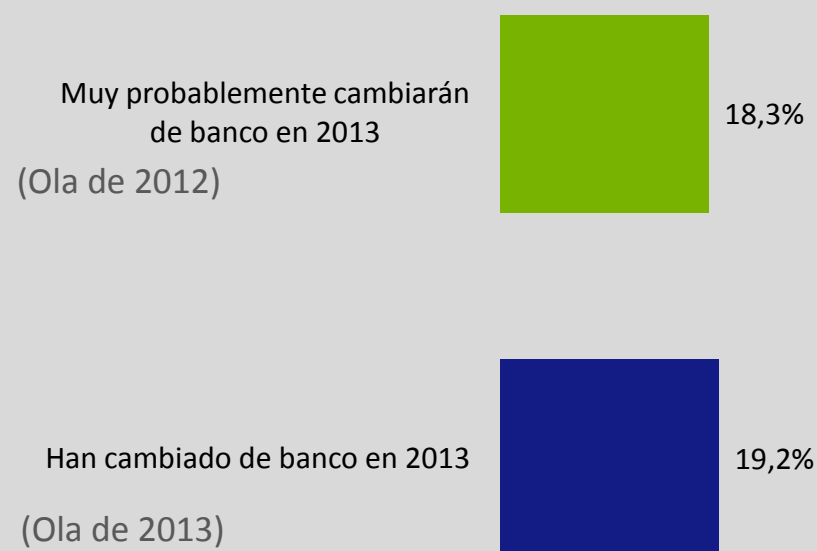


# Cambio de banco principal

En 2012, según los datos de la encuesta de Bankimia, el **18% de los encuestados decía que muy probablemente cambiaría** de banco en el siguiente año.

En 2013, se observa que **el 19% de la muestra efectivamente cambió de banco principal en el último año**. Así, el porcentaje de usuarios que dijeron que era muy probable que cambiaran de entidad principal en el próximo año, una vez transcurridos los 12 meses, se aproxima mucho a la cifra de los que realmente se han cambiado.

## Intención de cambio 2012 - Cambio efectivo 2013



Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Base usuarios de Bankimia 2012: 3.466

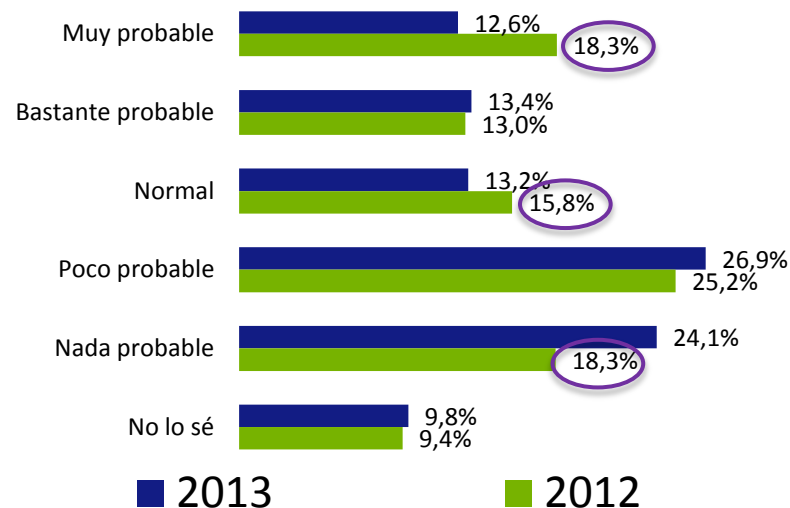
Pregunta 2012: En los próximos 12 meses, ¿en qué medida consideras cambiar de entidad financiera principal?

Pregunta 2013: En el último año, ¿has cambiado de entidad financiera principal?

# Intención de cambio

En 2013, el porcentaje de clientes que probablemente cambien de banco ha disminuido un 17% con respecto a los datos de 2012.

En 2013, el 13% de los encuestados afirma que muy probablemente cambiarán de banco principal. Es previsible que, en 2014, este mismo porcentaje haya realizado un cambio efectivo de banco.



## Top 2 Box (Muy probable + Bastante probable cambien de entidad)

Top 2 Box 2013

26,0%

74,0%

Top 2 Box 2012

31,4%

68,6%

Base usuarios de Bankimia 2013: 3.257

Base usuarios de Bankimia 2012: 3.466

Pregunta : En los próximos 12 meses, ¿en qué medida consideras cambiar de entidad financiera principal?

Diferencias significativas positivas al 95%:

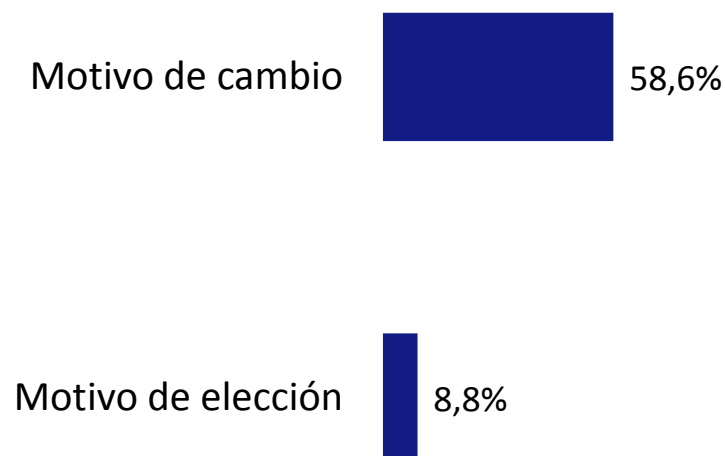


# Evolución de las comisiones como motivo de elección y de cambio de banco

Entre los usuarios que afirman que probablemente cambiarán de entidad financiera en 2014, **el 59% elige las comisiones cobradas como motivo de cambio.**

De estos mismos usuarios, (el 59% que elige las comisiones como motivo de cambio), en el momento de elegir la entidad donde están, solo **el 9% la seleccionaron por sus comisiones.**

Según la información recogida, las comisiones son un aspecto a priori poco importante para estos usuarios, que, una vez contratada la entidad, cobra valor y se convierte en un motivo de cambio muy importante.



Base usuarios de Bankimia que bastante o muy probablemente cambien de banco 2013: 852

Pregunta : Si tuvieras que decir por qué razones elegiste [tu entidad principal], ¿cuáles dirías que fueron? Puedes seleccionar tantas opciones como necesites

Pregunta: ¿Cuáles serían los motivos por los cuales cambiarías de entidad financiera? Puedes seleccionar tantas opciones como necesites

# Comisiones como motivo de cambio

Como ya sucedía en 2012, **el pago de comisiones es el principal argumento utilizado para justificar un posible cambio de banco principal** en los próximos 12 meses.

El 59% de los encuestados que probablemente cambien de banco en 2014 ha elegido este motivo de cambio.



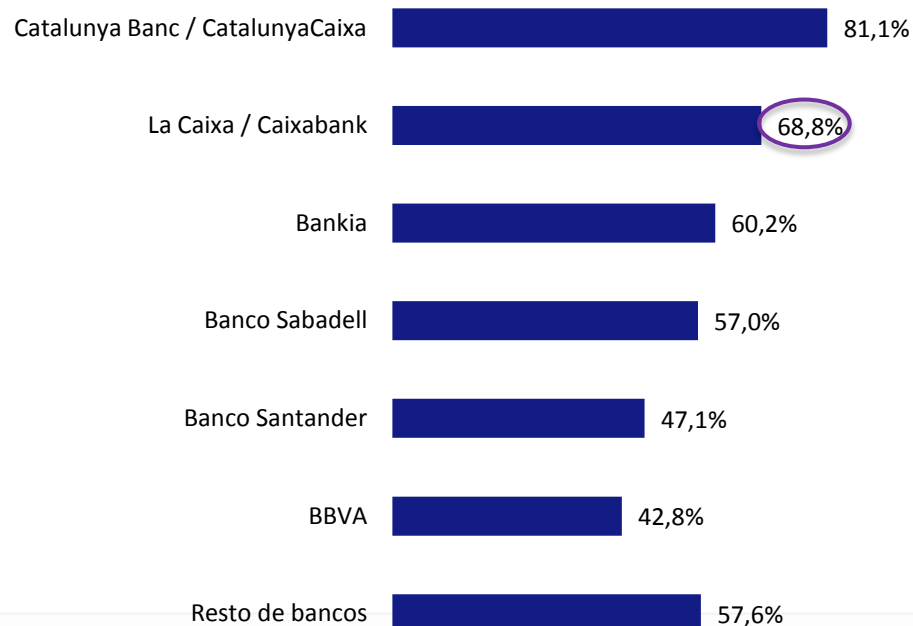
Base usuarios de Bankimia que bastante o muy probablemente cambien de banco 2013: 852

Pregunta: ¿Cuáles serían los motivos por los cuales cambiarías de entidad financiera? Puedes seleccionar tantas opciones como necesites

# Comisiones como motivo de cambio según banco principal

De manera significativa, los clientes de Caixabank (69%) eligen el cobro de comisiones como motivo de cambio en mayor medida que los clientes del BBVA (43%). De manera tendencial, los clientes de Catalunya Banc son los que más han elegido este argumento (81%).

Estadísticamente hablando, en 2012 se obtuvieron unos datos similares a los de 2013.



Base usuarios de Bankimia que bastante o muy probablemente cambien de banco 2013: 852

Base usuarios de Bankimia que bastante o muy probablemente cambien de banco 2012: 1.087

Pregunta: ¿Cuáles serían los motivos por los cuales cambiarías de entidad financiera? Puedes seleccionar tantas opciones como necesites

Diferencias significativas positivas al 95%:



# Conclusiones

-En 2013, sobre una escala de 10, la **valoración media del cobro de comisiones bancarias es de un 5,2**, manteniéndose al mismo nivel que en 2012 (5,1). Los clientes de Bankia son los únicos que valoran peor este elemento en 2013 (3,8) que en 2012 (4,7).

-Los **clientes de la banca online**, que tienen un perfil más joven que el resto de consumidores, **valoran las comisiones cobradas con un nota mucho más elevada (9,4)** que los clientes de la banca offline (4,6).

-El **25% de los encuestados eligió el cobro de comisiones como argumento para haber escogido el banco** con el que trabajan actualmente. Este motivo es mucho más importante entre los clientes de banca online (80%) que entre los usuarios de la banca tradicional (18%).

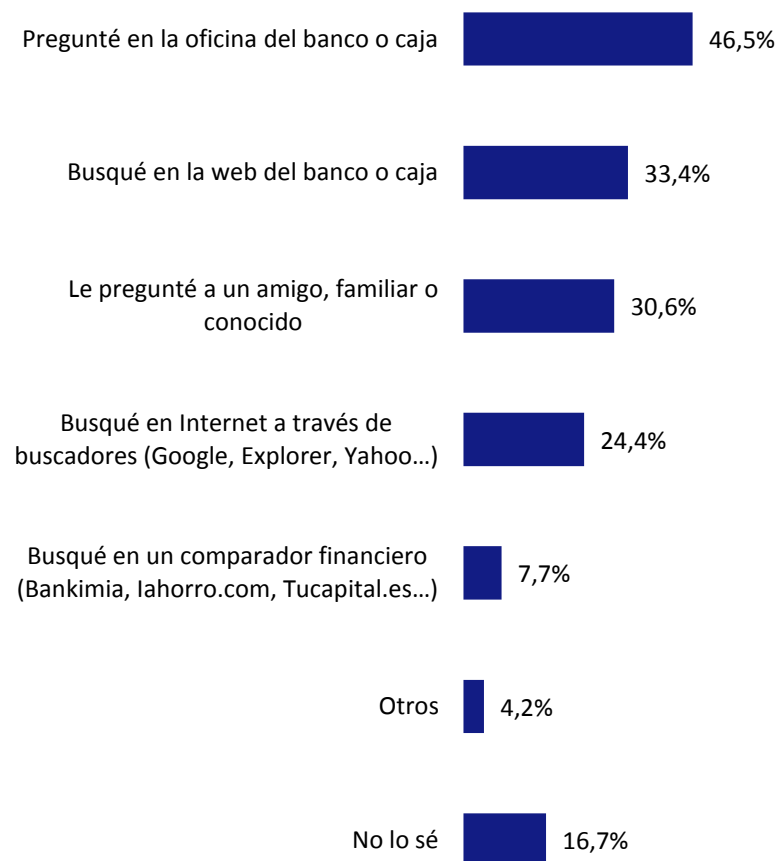
-El **13% de la muestra dice que muy probablemente cambiará de banco principal en los próximos 12 meses**. A tenor del análisis de los datos de 2012 y 2013, es de esperar que en 2014 estos encuestados hayan, efectivamente, cambiado de banco.

-La **intención de cambiar de banco se ha reducido en 2013** (T2B del 26%) en relación a los datos del 2012 (T2B del 31%). T2B= Bastante o muy probable que cambien de banco en los próximos 12 meses.

-Entre los que bastante o muy probablemente cambien de banco en 2014, **el 57% lo justifica en base a las comisiones que les cobran sus entidades actuales**. De manera tendencial, este argumento tiene más peso entre los clientes de Catalunya Banc (81%) y Caixabank (69%).

# 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)

Calle Villà, 12

08172 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

93.675.99.36

En colaboración con:



**BARCELONA**

Ronda Guinardó, 34, 1<sup>º</sup> 1<sup>ª</sup>

08025 Barcelona

93.187.50.84

**MADRID**

Asunción, 6

28690 Brunete (Madrid)

91.816.38.96