

Los clientes eligen banco por servicios y no por precio

Lo detectó una encuesta, que muestra que valoran más la practicidad y la accesibilidad que el nivel de tasas

Javier Blanco | LA NACION | LUNES 14 DE MARZO DE 2016

Los clientes de bancos eligen la entidad con que operar mucho más por la calidad de sus servicios que por sus precios. A esa sorprendente conclusión llegó un relevamiento realizado por ZonaBancos.com y la consultora Fit & Proper entre más de 1300 personas, encuesta que además permitió confirmar que los sobrecostos y comisiones por operar con tarjetas de crédito son la principal fuente de reclamos.

"El estudio nos mostró que los clientes priorizan los servicios por sobre los precios, tasas y comisiones. La calidad de las prestaciones y las facilidades para operar se valoran más importantes que el nivel de los cargos y comisiones a la hora de elegir una entidad", dijo a LA NACION Marcelo Zárate, director general de ZonaBancos.com, portal especializado que informa, compara precios y asesora sobre temas bancarios.

El informe concluye que los principales aspectos que tienen en cuenta los encuestados para elegir su principal banco están básicamente relacionados con cuestiones de "practicidad y accesibilidad". El 50,5% de los clientes consultados manifestó que la calidad y facilidad de operación por *home banking* es uno de los aspectos que considera más importantes.

En segundo lugar, ubicados en un rango que va del 30 al 40% de las menciones, juzgaron importantes "la calidad de la atención personal", "el nivel en que los productos y servicios del banco cubren sus necesidades", la capacidad para dar solución a "quejas y reclamos" y las "facilidades con que se puedan contratar productos o servicios".

"El nivel de tasas pagadas (plazos fijos) y cobradas (préstamos, financiación de tarjetas) sorprendentemente no está entre los aspectos más importantes para los usuarios bancarios. Sólo el 22% de los encuestados los marcó como uno de los aspectos relevantes a tener en cuenta", indicó Zárate, también sorprendido por este resultado.

El relevamiento se llevó adelante desde mediados de noviembre hasta fines de enero pasado desde el propio sitio y estuvo orientado a que los clientes evaluaran su banco. Sus resultados, con opiniones de clientes del centro del país (Capital Federal y las provincias de Buenos Aires, Santa Fe y Córdoba) fueron plasmados en el reporte "¿Cuál es el mejor banco en Argentina?". Por ese título, según la encuesta, pelean los grandes bancos privados (Santander-Río, Galicia, BBVA-Francés) y el Banco Nación.

El sondeo también detectó que la mayor parte de los consultados "en términos generales está conforme con el banco que utiliza, al punto de que 67% lo considera muy bueno o excelente, 25% normal y sólo 8% lo juzga regular o malo", detalló Zárate, quien apuntó que la principal fuente de quejas tiene que ver con las tarjetas de crédito. "Dos tercios reconocen haber realizado algún reclamo en el último año y la mitad de ellos lo hizo por temas relacionados con esos plásticos", señaló, en coincidencia con las denuncias asentadas ante oficinas de defensa del consumidor.