

## EL INFORME

Una encuesta de **Ipsos Apoyo** muestra que el **BCP** es líder en la mayoría de categorías, pero no puede quedarse dormido, pues la **competencia** es cada vez más fuerte

# Lo dice el cliente

Escribe  
**RICARDO SERRA FUERTES**  
Infografía  
**VÍCTOR SANJINEZ GARCÍA**

En el sector bancario hay una participación de mercado concentrada en cuatro entidades y en un orden que podría llamarse tradicional: primero el Banco de Crédito del Perú (BCP) y luego el BBVA Continental, Scotiabank e Interbank. Sin embargo, la percepción de los clientes bancarios está cambiando, lo que podría significar futuros movimientos en el reparto de la torta.

Una encuesta de Ipsos Apoyo (realizada entre setiembre y noviembre del 2010) muestra sorpresas en cuanto a percepción de tasas de los depósitos, de la cantidad de cajeros automáticos, satisfacción de atención al cliente, bancos que un cliente recomendaría, entre otros aspectos.

Por ejemplo, la recordación de marca de los principales bancos ha disminuido frente al 2009.

En el caso de Scotiabank, esto se debe a una reducción relativa respecto a la competencia en el período y a la asignación de parte de la inversión a posicionar CrediScotia Financiera, dijo Juan Manuel Santa María, vicepresidente de Marketing de Scotiabank.

En cuanto al ranking de recordación, Interbank ocupa el tercer lugar y es considerado como el segundo mejor banco.

“Las campañas publicitarias de Interbank han sido tan intensas que el resultado se ve en la percepción. También ha influido lo de su horario de atención, han atacado un atributo que la gente valora mucho: el tiempo”, comentó Emilio García,

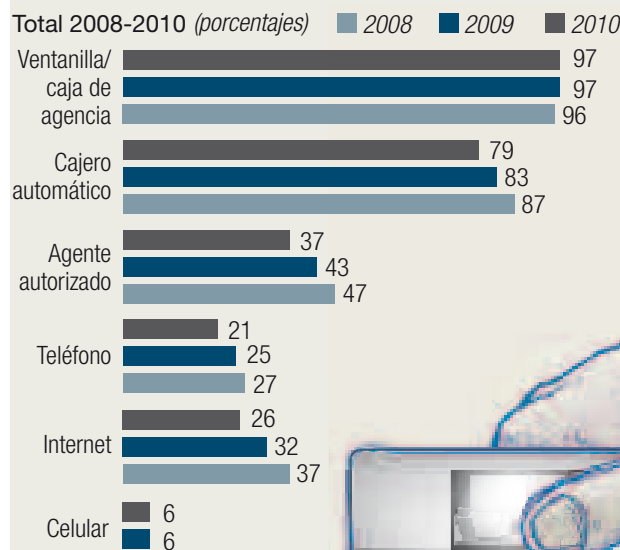
## ¿Qué bancos perciben que pagan las mejores tasas de interés por sus depósitos?

| Principales respuestas (porcentajes) | Total 2010 |
|--------------------------------------|------------|
| • BCP                                | 21         |
| • Interbank                          | 13         |
| • BBVA                               | 10         |
| • Scotiabank                         | 6          |

## Tres cualidades más importantes que debería tener una cuenta sueldo

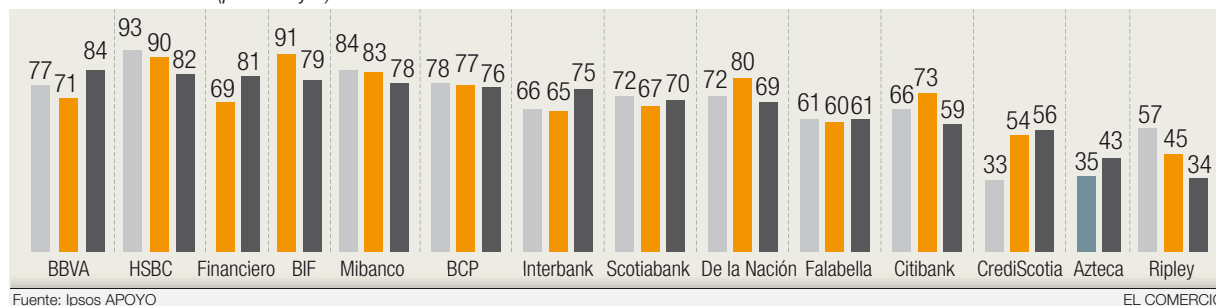
| Principales respuestas (porcentajes)             | Total 2010 |
|--------------------------------------------------|------------|
| • Retiro en ventanilla sin costo                 | 41         |
| • Retiro ilimitado en cajero                     | 30         |
| • Retiro en cajeros de otras entidades sin costo | 30         |

## Canales de atención que utiliza



## ¿Qué tan probable es que usted recomiende al...?

Total 2008-2010 (porcentajes)



Fuente: Ipsos APOYO

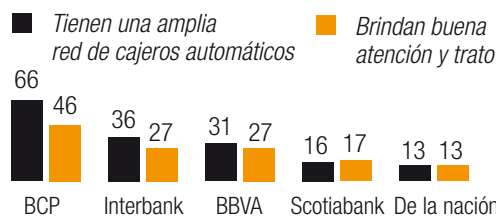
profesor de Estrategia Empresarial de la Universidad del Pacífico.

Michael Penny, gerente de Marketing e Imagen de Interbank, señala que el

mejor posicionamiento del banco se debe a una comunicación enfocada en los beneficios más relevantes para los clientes bancarios, como la agilidad y la conveniencia,

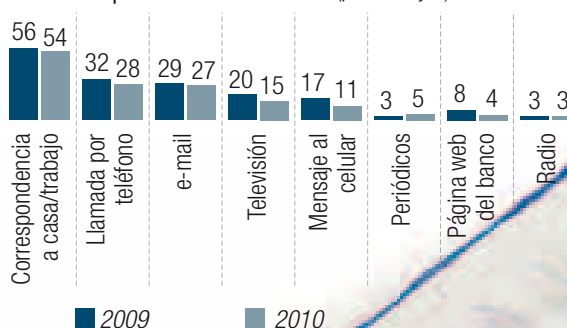
## ¿Qué bancos percibe que...?

Total 2010 (porcentajes)



## Medios referidos por los usuarios para que les comunique promociones o descuentos

Total comparativo 2009-2010 (porcentajes)



que somos un banco más universal, es decir, más multiproducto. Los bancos ‘monoliner’ suelen tener mayor cantidad de clientes en el mismo producto, por lo que, desde un punto de vista estadístico, más personas perciben que trabajan con ellos, pero existen menos relaciones comerciales”, dijo Ignacio Quintanilla, gerente general adjunto de Innovación y Desarrollo del BBVA Continental.

## LIDERA Y NO LIDERA

Si bien el BCP lidera en las principales categorías, llama la atención que no encabeza la lista de satisfacción en atención y servicios ni en cuanto a recomendación.

“El atributo de solidez y seguridad lo tiene tan fuerte el BCP que la gente lo internaliza. Ese atributo hace que muchas personas prefieran al BCP, pero es sabido que a sus clientes, sobre todo a las medianas empresas, no les da el mejor servicio. Lo que dice el estudio es que la gente valora que el BCP tenga muchos cajeros y agencias. Esta cobertura pareciera ser un atributo muy valorado por el cual uno estaría dispuesto a sacrificar un poco el hecho de que no lo atiendan tan bien”, refirió García, de la Universidad del Pacífico.

## LASTASAS

También llama la atención que las personas perciban que los bancos más grandes pagan mejores tasas de interés por los depósitos, mientras que las estadísticas dicen lo contrario.

Miguel Ángel Martín, profesor de la Escuela de Posgrado de ESAN, dice que, para esta pregunta, la encuestadora debería enfocarse en las personas que tienen cuenta a plazo fijo, pues,

y a la inversión en medios.

En la encuesta, más personas dicen trabajar con el BCP (37%), luego con Interbank (26%) y con el BBVA Continental (20%).

“El BBVA es efectivamente un banco grande, pero que tiene una diferencia, y es no contar con una gran cantidad de clientes de tarjetas de crédito, dado

**54%**

DE ENTREVISTADOS  
HA ESCUCHADO  
ALGUNA VEZ SOBRE  
CUENTAS DE SUELDO

**35%**

DE ENCUESTADOS  
DIO HABER DEJADO  
DE TRABAJAR CON  
ALGÚN BANCO EL 2010

**73%**

DIO ESTAR  
SATISFECHO O MUY  
SATISFECHO CON LA  
ATENCIÓN Y SERVICIOS

de lo contrario, el resultado saldrá distorsionado.

"Solo un 8% de la población está bancarizada por tener una cuenta de ahorro. El principal atractivo para los bancos no son las cuentas a plazo. A nivel de percepción, la gente se ve bombardeada por publicidad, pero no han hecho un análisis para escoger bancos. Pero si se trata de alguien que tiene una cuenta a plazo fijo, es muy probable que esa persona si se haya informado", indicó Martín.

Por su parte, Javier Alvarez, gerente de Estudios Multiclientes de Ipsos Apoyo, comentó que la percepción de que los bancos grandes son los más sólidos y tienen mayor red de agencias puede hacer creer que también ofrecen mejores tasas pasivas. "Hay un

Atributos que debe tener un banco ideal

- Atributos**
- Ser sólido y seguro
  - Brindar buena atención y trato
  - Tener bajos costos de mantenimiento, portes, comisiones
  - Brindar una buena asesoría e información a sus clientes
  - Tener una amplia red de cajeros automáticos

(porcentajes) Total 2010

44  
38  
37  
24  
21

Principales indicadores



Fuente: Ipsos Apoyo

EL COMERCIO

poco de desinformación", añadió Alvarez.

De otro lado, en cuanto al valor de la calidad del servicio recibido versus su costo, entidades como Scotiabank, BCP, HSBC, Interbank, Dela Nación, CrediScotia y Ripley han visto una mejora sostenida en los últimos años. "Se ha logrado una mejor percepción del valor recibido versus el costo, gracias al desarrollo de la plataforma integral de recompensas Scotiapuntos, programa de beneficios Club Suelo y promoción de productos del activo en general", dijo Santa María.

#### SOLIDEZ

Según la encuesta, el principal requisito que buscan las personas en un banco es que sea sólido y seguro. Miguel Ángel Martín opina que no

debería ser lo principal, pues existe el Fondo de Seguro de Depósitos, que garantiza los ahorros hasta por S/ 87,645, lo que debería ser suficiente, pues el 95% de las cuentas tienen saldos menores de S/ 6,000. "Que la gente diga que busca un banco sólido es un sinsentido, es una imperfección del mercado. Uno debería decir que va a tal banco porque le da buenos servicios, porque tiene muchos cajeros o porque hay pocas colas. A los reguladores les falta promover e informar a la población que hay un Fondo de Seguro de Depósitos", comentó Martín. Esto dará más oportunidades a los bancos de menor tamaño. Algunos, como el BIF o el Financiero, tienen buenos lugares en cuanto a satisfacción de productos.