

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,

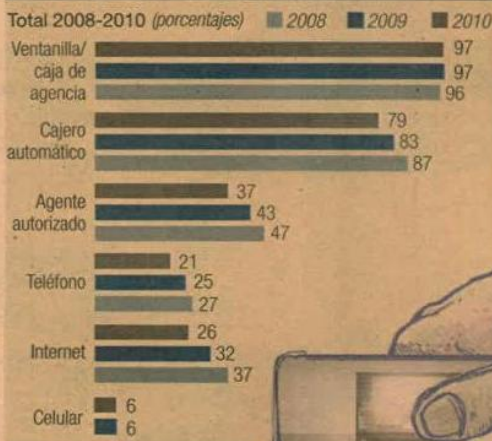
¿Qué bancos perciben que pagan las mejores tasas de interés por sus depósitos?

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

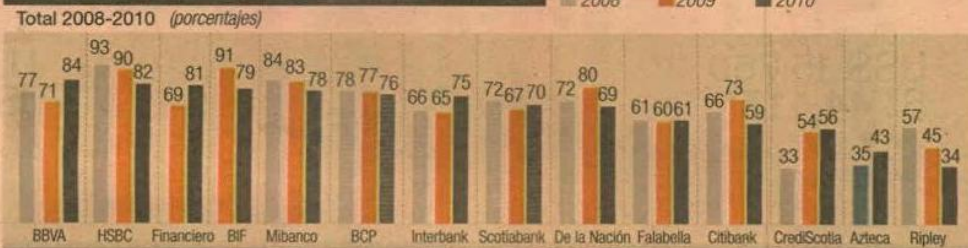
Tres cualidades más importantes que debería tener una cuenta sueldo

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...?



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,

ya 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

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 encabece 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.

LAS TASAS

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,