

## 54%

DE ENTREVISTADOS HA ESCUCHADO ALGUNA VEZ SOBRE CUENTAS DE SUELDO

## 35%

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

## 73%

DIJO 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 sí se haya informado", indicó Martín.

Por su parte, Javier Álvarez, 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	(porcentajes)	Total 2010
• Ser sólido y seguro		44
• Brindar buena atención y trato		38
• Tener bajos costos de mantenimiento, portes, comisiones		37
• Brindar una buena asesoría e información a sus clientes		24
• Tener una amplia red de cajeros automáticos		21

### Principales indicadores



Fuente: Ipsos APOYO

EL COMERCIO

poco de desinformación", añadió Álvarez.

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 Sueldo 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.