

## **Enquesta sobre els serveis bancaris. PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per L'Institut Català del Consum

*Abril de 1998*

RPEEO 6

P  
U  
L  
S  
I  
M  
E  
T  
R  
E

P  
U  
L  
S  
I  
M  
E  
T  
R  
E

P  
U  
L  
S  
I  
M  
E  
T  
R  
E



# ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS BANCARIS

**Abril 1998**



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Indústria,  
Comerç i Turisme  
**Institut Català del Consum**



## **EL DEFENSOR DEL CLIENT DELS BANCS I LES CAIXES ÉS UNA FIGURA POC CONEGUDA PELS CONSUMIDORS**

**La fidelitat del client és molt elevada. El canvi d'entitat és per a millorar les condicions econòmiques**

Barcelona, 30/IV/98. L'Institut Català del Consum, organisme adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya presenta, dins la sèrie dels anomenats "pulsímetres", l'enquesta sobre "Els serveis bancaris i els consumidors" on es reflecteixen qüestions referides, entre d'altres, al grau de coneixement que es té de l'ús dels diferents serveis bancaris, les comissions de manteniment, els caixers automàtics, la fidelitat dels clients, informació sobre els crèdits i molts d'altres.

El sondeig cobreix una mostra representativa de 431 persones, dividides en 260 entrevistes realitzades a Barcelona i província, 57 entrevistes a Tarragona, 57 entrevistes a Lleida i 57 a Girona. L'univers enquestat correspon a la població major d'edat que disposa d'un compte corrent.

Preguntats els enquestats si fan servir normalment el caixer automàtic o prefereixen l'atenció personalitzada o ambdós a la vegada, 230 persones, el 53,36 per cent dels enquestats, utilitzen el caixer; 131 persones, el 30,39 per cent, es decanten per l'atenció personalitzada i 70, el 16,24 per cent, utilitzen les dues possibilitats a la vegada.

Enquestats sobre on tenen el compte corrent o llibreta, 316 persones, el 73,32 per cent, va respondre que tenen el compte corrent o llibreta en una caixa d'estalvis; segueix el banc i la caixa, 60 enquestats, el 13,92 per cent, i en un banc solament 47 persones, el 10,90 per cent.

*"El caixer automàtic és la fórmula més utilitzada per operar en les entitats bancàries"*



### **Sistemes més utilitzats**

En funció del sexe i l'edat, s'observen diferències considerables en els hàbits de la població. Els homes i els clients més joves tenen més costum d'utilitzar el caixer automàtic. D'un total de **431 persones enquestades, 230, el 53,36 per cent** hi recorren, segueix la preferència pel tracte personalitzat, **131 persones, el 30,39 per cent** dels enquestats. I la utilització de caixers i el tracte personalitzat a la vegada, hi són favorables **70 persones, el 16,24 per cent** dels enquestats.

### **Comissions elevades**

Les comissions de manteniment són considerades excessivament altes; millor dit, no haurien d'existir. Més de **242 persones, el 56,15 per cent**, les creuen excessives mentre **131 persones, el 30,39 per cent**, pensen que són correctes. Que les considerin comissions baixes, només **9 enquestats es pronuncien en aquest sentit, el 2,09 per cent**.

Els problemes amb les targetes de crèdit o dèbit són pràcticament insignificants. Mentre **227 enquestats, el 52,67 per cent**, no han tingut mai problemes, en contraposició, **35 n'han tingut, el 8,12 per cent**, la majoria per funcionament incorrecte. Cal puntualitzar en aquest apartat que un nombre elevat d'enquestats, **169 persones, el 39,21 per cent** no disposen de targeta.

***“La figura del defensor del client és poc coneguda i molt menys utilitzada”***

Davant la pregunta, **sap que la majoria de bancs i caixes tenen un defensor del client a qui es poden adreçar els problemes entre l'entitat i el client?** Un nombre destacable de persones desconeixen l'existència d'aquesta figura, **280 persones, el 64,97**, enfront **149 persones, el 34,57 per cent** dels preguntats, tenen notícia de la seva existència.

***“Pocs són els que estan disposats que la despesa del canvi de la pesseta per l'euro vagi a càrrec dels clients, quan hagi entrat en vigor la nova moneda”***

Amb l'entrada de l'euro, les persones enquestades, majoritàriament, consideren que han d'ésser els bancs i les caixes qui han d'assumir el cost del canvi; **287 consumidors preguntats, el 66,59 per cent**, són d'aquesta opinió. La pregunta ha aixecat força incertesa ja que un percentatge molt elevat, **133 persones, el 30,86 per cent** dels enquestats, no saben ni contesten en aquest sentit. Molts pocs, opinen que la despesa ha d'anar a compte dels clients, **9 persones, el 2,09 per cent**.



### **Obrir a la tarda: més sol·licitat**

Que els bancs i les caixes obrin a la tarda és més sol·licitat que obrir els dissabtes, tot i que una gran part dels entrevistats no se senten molestos amb el sistema d'horaris que se segueix actualment. Per ordre, **166 persones** no se senten perjudicades, **el 38,52 per cent**. Entre les perjudicades, **156, el 36,19 per cent**, perquè no hi ha horari de tarda; i **108, el 25,06 per cent**, pel fet de no obrir a la tarda.

***“La fidelitat del client amb el seu banc o caixa és molt elevada”***

Si el consumidor canvia d'entitat és perquè li ofereixen millors condicions econòmiques. En aquests darrers dos anys, només **54 persones, el 12,53 per cent**, han canviat de banc o caixa, mentre **377, el 87,47 per cent** no ho han fet.

Els consumidors se senten acceptablement satisfets amb la seva entitat quant als serveis, l'atenció personal, condicions. Dels **431 consumidors enquestats, 274 persones, el 63,57** creuen acceptable el grau de satisfacció. Segueix un nivell alt, **98 persones, el 22,74 per cent**. Els nivells baix i deficient són poc destacables. Cal afirmar que hi ha una bona acceptació per part dels clients de les gestions que realitzen els seus bancs i caixes. Els més joves, però, es mostren lleugerament més crítics amb les seves entitats bancàries.

Finalment, la meitat dels enquestats afirmen que si un banc o caixa estranger oferís millors condicions, quant a interessos, crèdits, condicions econòmiques, segurament hi hauria una bona disposició a obrir-hi comptes.

*Si teniu interès a ampliar aquesta informació, adreceu-vos al gabinet de comunicació (Montserrat Farré i Miró i Yolanda Almirall) Telèfon 93 330 98 12, Fax 93 411 06 78 e-mail:farrem@icc-aiec.org*



**Pregunta 1.- On té vostè obert el compte corrent o la llibreta?**

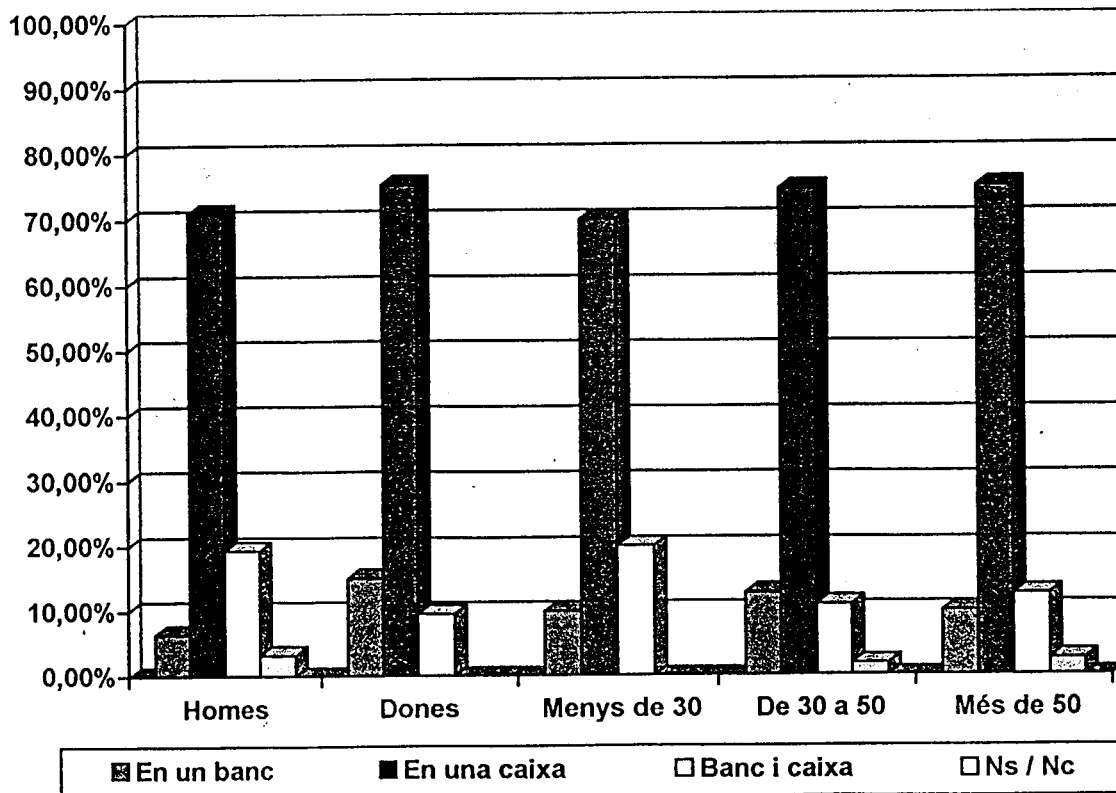
- A. En un banc
- B. En una caixa d'estalvis
- C. En un banc i en una caixa

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
En un banc	47	10.90%	± 2.94%
En una caixa	316	73.32%	± 4.18%
Banc i caixa	60	13.92%	± 3.27%
Ns / Nc	6	1.39%	± 1.11%

**Relació de les respostes a la pregunta**

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
En un banc	6,45%	15,07%	10,00%	12,73%	10,00%
En una caixa	70,97%	75,34%	70,00%	74,55%	75,00%
Banc i caixa	19,35%	9,59%	20,00%	10,91%	12,50%
Ns / Nc	3,23%	<1,00%	<1,00%	1,82%	2,50%



**Pregunta 2.- Què fa servir normalment?**

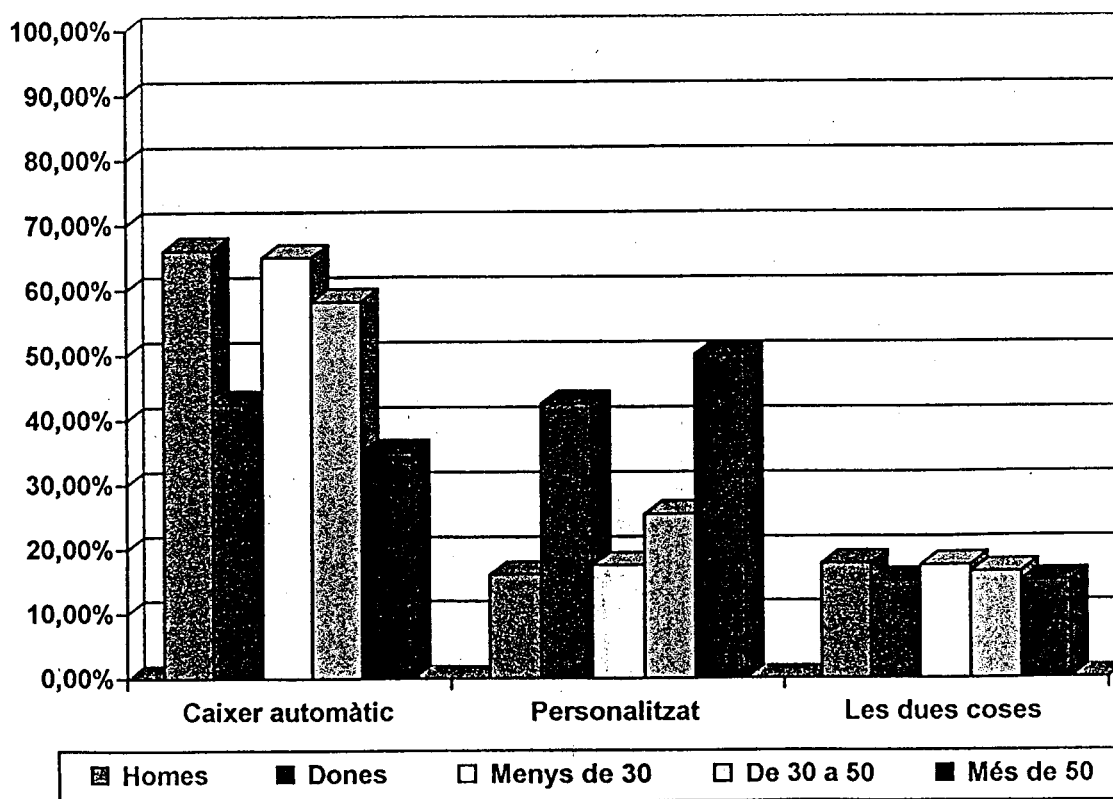
- A. El caixer automàtic
- B. L'atenció personalitzada
- C. Les dues coses

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Caixer automàtic	230	53.36%	± 4.71%
Personalitzat	131	30.39%	± 4.34%
Les dues coses	70	16.24%	± 3.48%

**Relació de les respostes a la pregunta**

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Caixer automàtic	66,13%	42,49%	65,00%	58,18%	35,00%
Personalitzat	16,13%	42,45%	17,52%	25,45%	50,00%
Les dues coses	17,74%	15,07%	17,48%	16,36%	15,00%



**Pregunta 3.- S'ha trobat alguna vegada que no li han pagat un rebut domiciliat per una errada imputable al banc o caixa?**

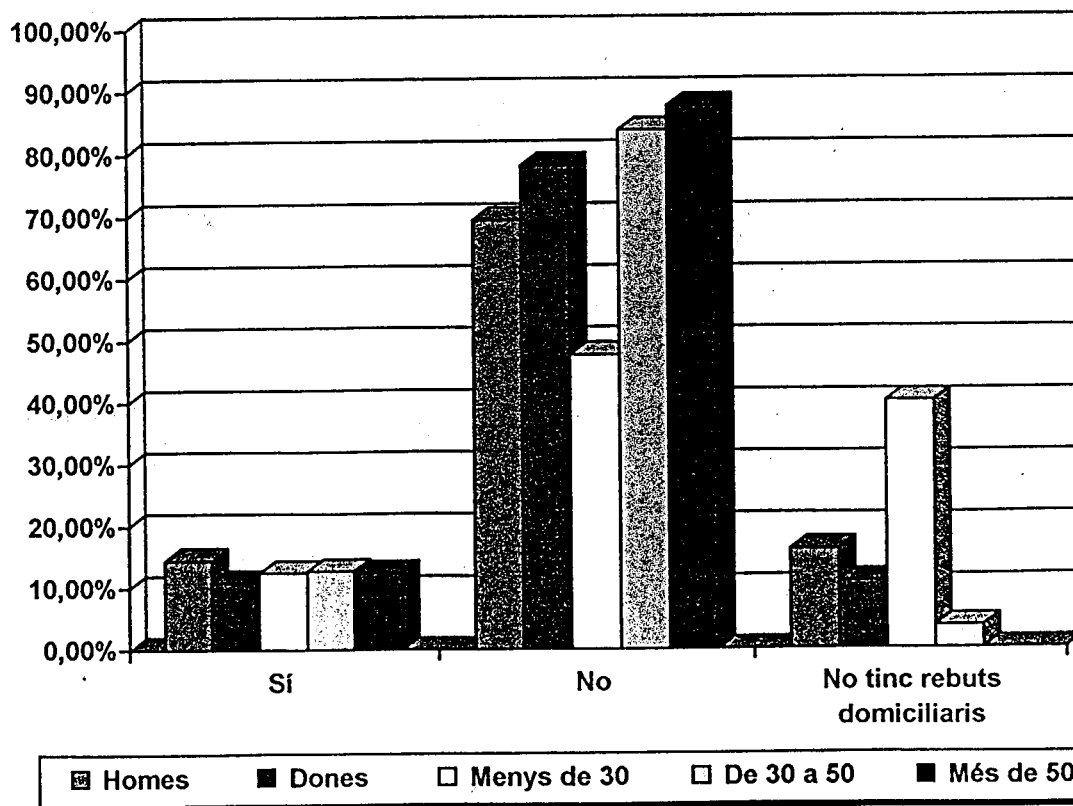
- A. Sí
- B. No
- C. No tinc rebuts domiciliats

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
 - Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	53	12.30%	± 3.10%
No	319	74.01%	± 4.14%
No rebuts domiciliats	57	13.23%	± 3.20%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	14,52%	10,96%	12,50%	12,73%	12,50%
No	69,35%	78,08%	47,50%	83,64%	87,50%
No rebuts domiciliats	16,13%	10,96%	40,00%	3,64%	<1,00%





**Pregunta 4.-** La comissió de manteniment que cobren aquestes entitats per tenir un comte o llibreta obert, la considera?

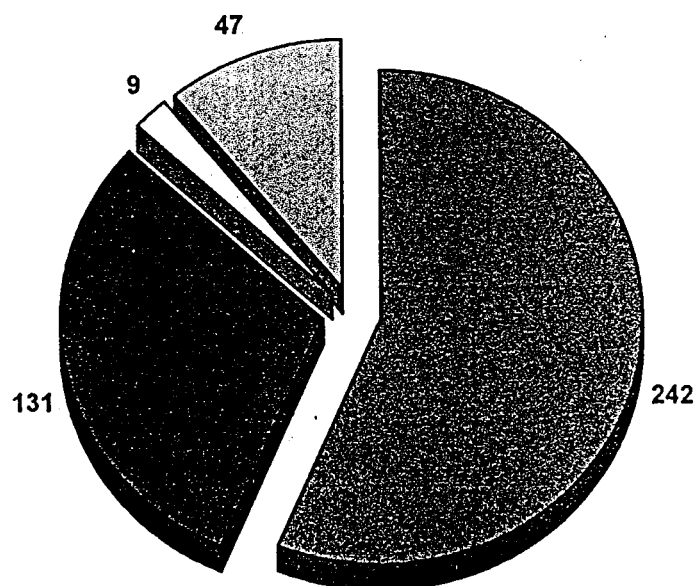
- A. Excessiva
- B. Correcta
- C. Baixa
- D. No sap i / o no contesta





- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
 - Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Excessiva	242	56.15%	± 4.69%
Correcta	131	30.39%	± 4.34%
Baixa	9	2.09%	± 1.35%
Ns / Nc	47	10.90%	± 2.94%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Excessiva	59,68%	53,42%	47,50%	63,64%	55,00%
Correcta	24,19%	35,62%	40,00%	27,27%	25,00%
Baixa	1,61%	2,74%	<1,00%	3,64%	2,50%
Ns / Nc	14,52%	8,22%	12,50%	5,45%	17,50%



 Excessiva	 Correcta	 Baixa	 Ns / Nc
---	--	---	---

**Pregunta 5.-** Si té alguna targeta de crèdit o dèbit, ha tingut algun problema amb ella?

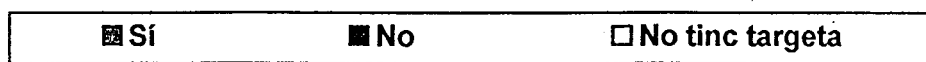
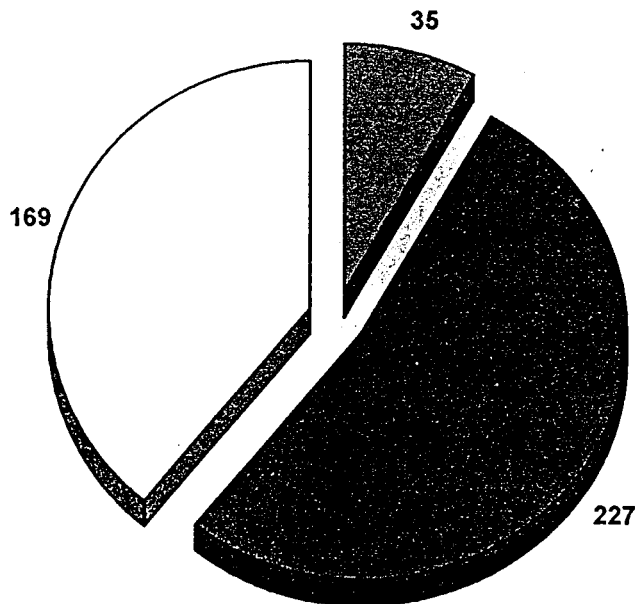
- A. Sí (majoritàriament per funcionament incorrecte)
- B. No
- C. No tinc targetes

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
 - Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	35	8.12%	± 2.58%
No	227	52.67%	± 4.71%
No tinc targeta	169	39.21%	± 4.61%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	9,68%	6,85%	12,50%	10,91%	<1,00%
No	56,45%	49,32%	47,50%	60,00%	47,50%
No tinc targeta	33,87%	43,84%	40,00%	29,09%	52,50%





**Pregunta 6.-** Sap que la gran majoria de bancs i caixes tenen un Defensor del client a qui es poden adreçar els problemes entre l'entitat i el client?

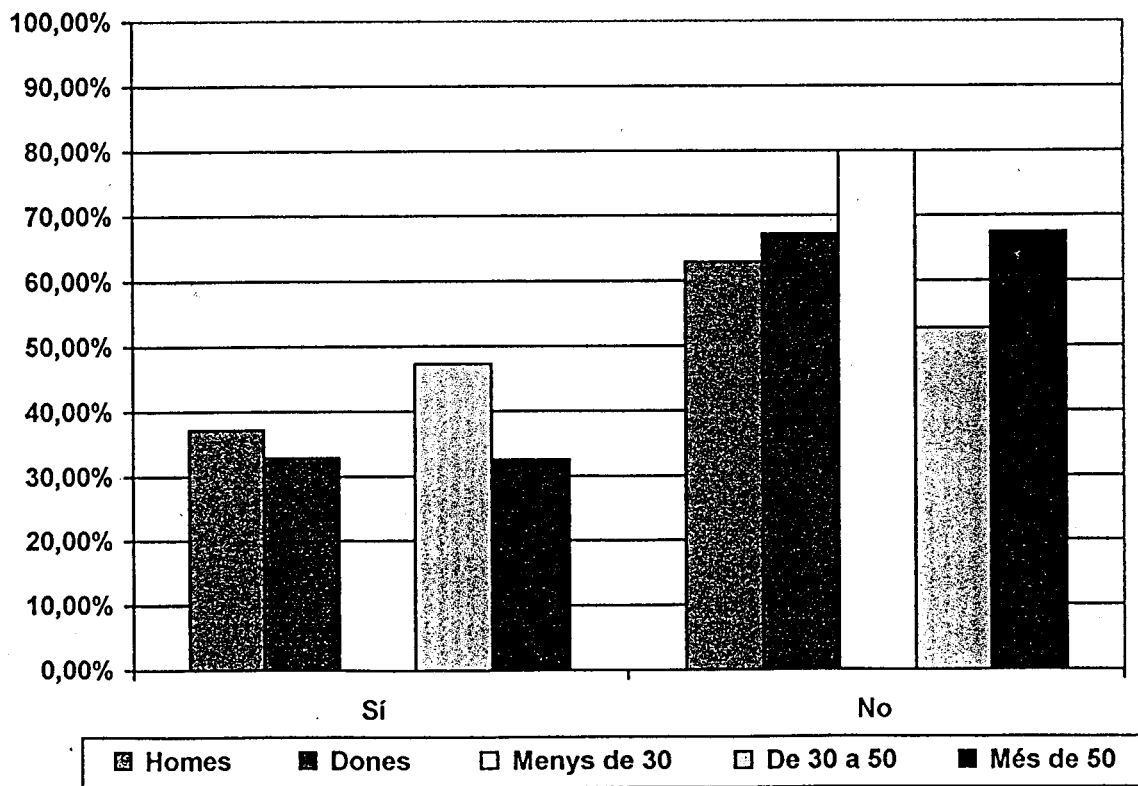
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 431 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	149	34.57%	± 4.49%
No	280	64.97%	± 4.51%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	37,10%	32,88%	20,00%	47,27%	32,50%
No	62,90%	67,12%	80,00%	52,73%	67,50%



**Pregunta 7.-** Quan entri en vigor l'euro, el cost del canvi de pessetes a euros, a càrrec de qui ha d'anar?

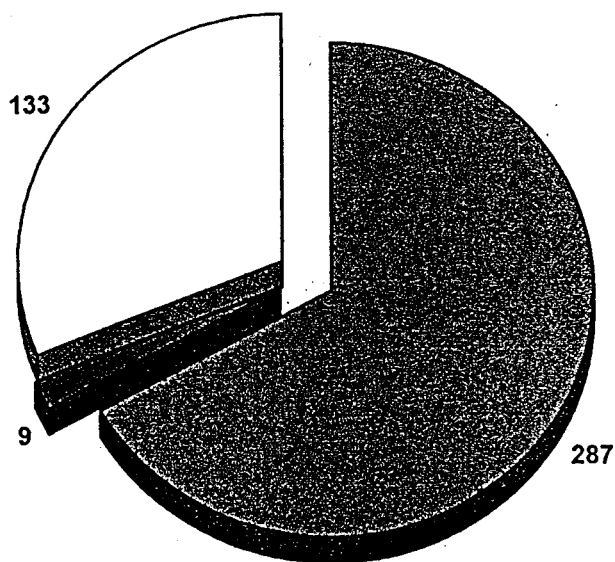
- A. Dels bancs i caixes
- B. Dels clients
- C. Ns / Nc

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Bancs i caixes	287	66.59%	± 4.45%
Dels clients	9	2.09%	± 1.35%
Ns / Nc	133	30.86%	± 4.36%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Bancs i caixes	77,42%	57,53%	70,00%	80,00%	45,00%
Dels clients	1,61%	2,74%	5,00%	1,82%	<1,00%
Ns / Nc	20,97%	39,73%	25,00%	18,18%	55,00%





**Pregunta 8.-** Quant a l'horari de les oficines financeres, quin d'aquests aspectes el perjudica més?

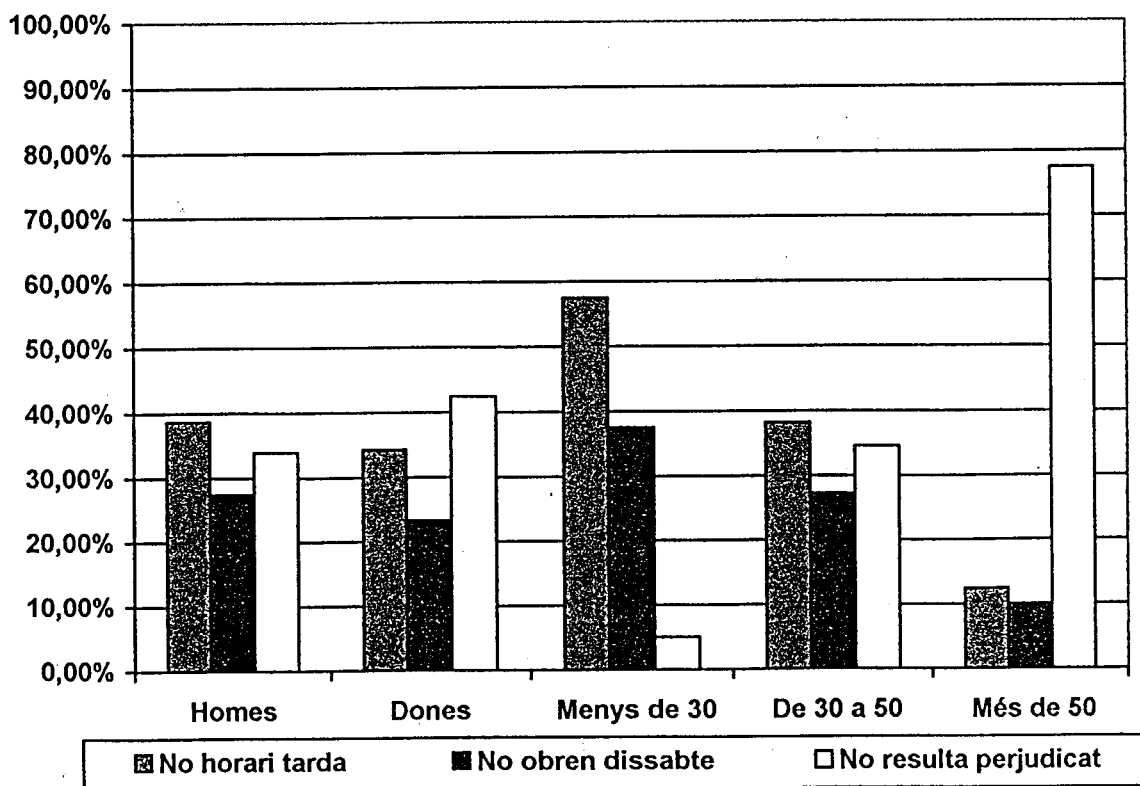
- A. No hi ha horari de tarda
- B. No obren dissabte
- C. Cap dels dos aspectes el perjudica

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
No horari tarda	156	36.19%	± 4.54%
No obren dissabte	108	25.06%	± 4.09%
No resulta perjudicat	166	38.52%	± 4.60%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
No horari tarda	38,71%	34,25%	57,50%	38,18%	12,50%
No obren dissabte	27,42%	23,29%	37,50%	27,27%	10,00%
No resulta perjudicat	33,87%	42,47%	5,00%	34,55%	77,50%



**Pregunta 9.-** Si ha demanat un crèdit o préstec, abans de signar el contracte li han informat detalladament de les comissions, despeses, interessos, amortitzacions, etc, o només d'allò que ha de pagar cada mes i la durada?

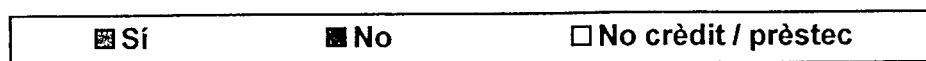
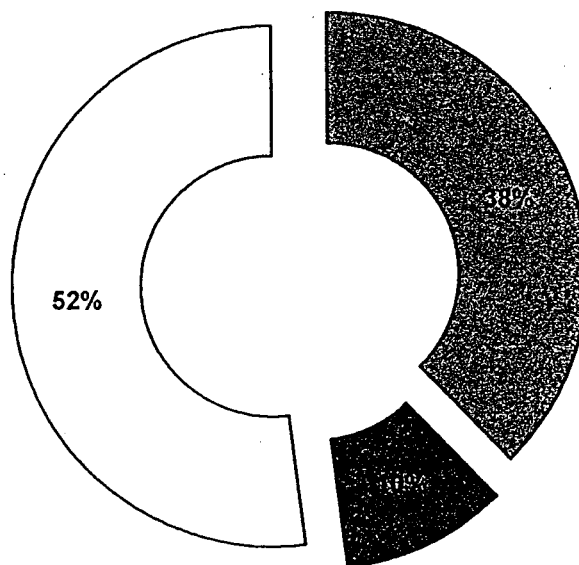
- A. Sí, li han informat detalladament
- B. No
- C. Mai ha demanat un crèdit o préstec

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
 - Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	162	37.59%	± 4.57%
No	44	10.21%	± 2.86%
No crèdit / préstec	223	51.74%	± 4.72%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	37,10%	38,36%	30,00%	54,55%	22,50%
No	12,90%	8,22%	<1,00%	14,55%	15,00%
No crèdit / préstec	50,00%	53,42%	70,00%	30,91%	62,50%



**Pregunta 10.-** En els últims dos anys ha canviat de banc o caixa, i en cas afirmatiu per què?

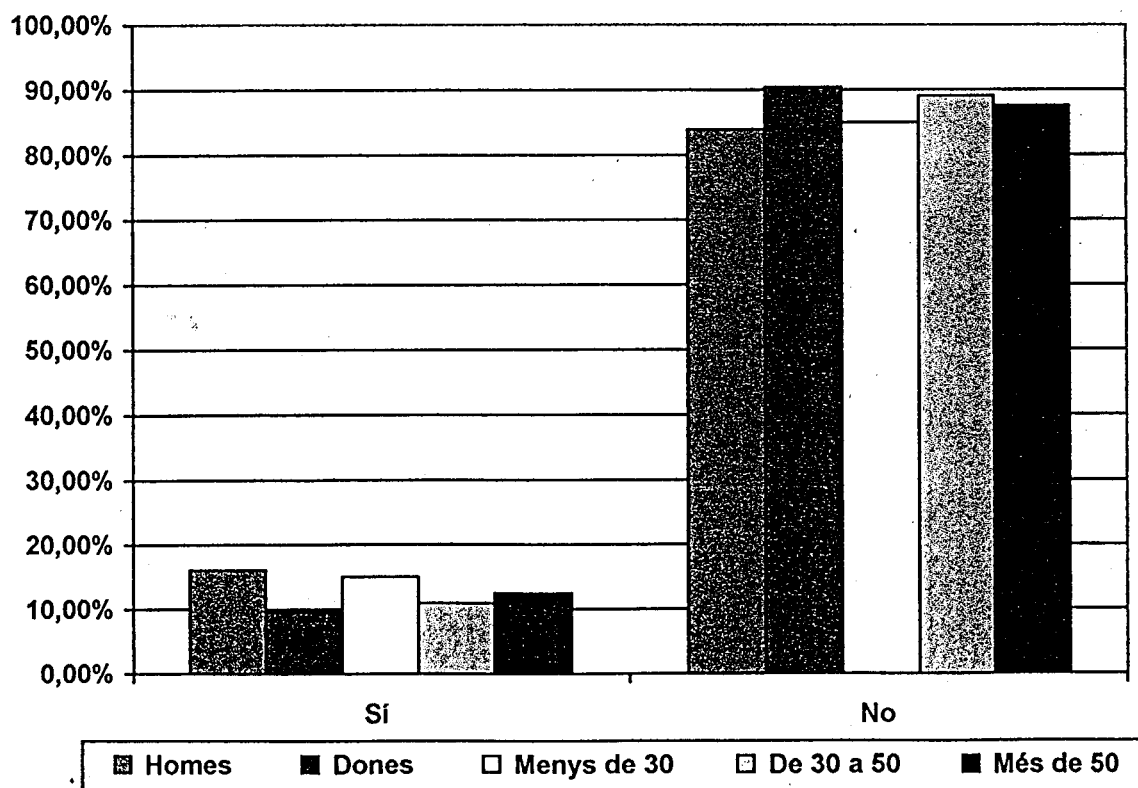
- A. Sí (majoritàriament perquè s'ofereixen millors condicions econòmiques)
- B. No

- Mostra: 431 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	54	12.53%	± 3.13%
No	377	87.47%	± 3.13%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	16,13%	9,59%	15,00%	10,91%	12,50%
No	83,87%	90,41%	85,00%	89,09%	87,50%



**Pregunta 11.-** Quin és el grau de satisfacció que té de la seva entitat, quant als serveis, atenció personal, condicions, etc?

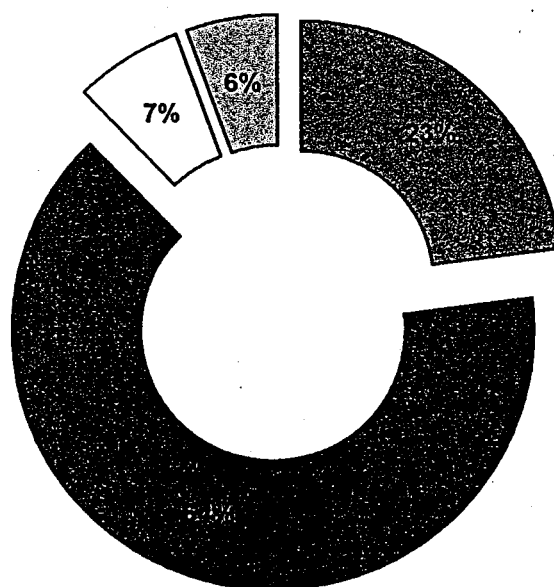
- A. Alt
- B. Acceptable
- C. Baix
- D. Deficient

- Mostra: 431 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Alt	98	22.74%	± 3.96%
Acceptable	274	63.57%	± 4.54%
Baix	28	6.50%	± 2.33%
Deficient	24	5.57%	± 2.17%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Alt	20,97%	24,66%	30,00%	20,00%	20,00%
Acceptable	62,90%	64,38%	42,50%	72,73%	72,50%
Baix	9,68%	4,11%	15,00%	3,64%	2,50%
Deficient	6,45%	5,48%	12,50%	3,64%	2,50%



Alt  
  Acceptable  
  Baix  
  Deficient



**Pregunta 12.-** Si un banc o caixa de fora d'Espanya li oferís millors condicions quant a comissions, interessos, crèdits, estaria disposat a obrir un compte en aquesta entitat?

- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 431 persones de Catalunya.  
- Data del sondeig: abril de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	214	49.65%	± 4.72%
No	121	28.07%	± 4.24%
Ns/ Nc	95	22.04%	± 3.91%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	58,06%	42,47%	60,00%	56,36%	30,00%
No	24,19%	31,51%	32,50%	20,00%	35,00%
Ns/ Nc	17,74%	26,03%	7,50%	23,64%	35,00%

