

# Opiniones y percepciones sobre el servicio de bancos y cajas en Asturias



 **Unión de Consumidores**

Enero de 2015

# Opiniones y percepciones sobre el servicio de bancos y cajas en Asturias

## ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	3
2. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BANCOS Y CAJAS	4
3. INCIDENTES CRÍTICOS CON BANCOS Y CAJAS	6
4. PERCEPCIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	7
5. OPINIÓN SOBRE LAS AYUDAS PÚBLICAS A BANCOS Y CAJAS	9
6. PRINCIPALES CONCLUSIONES	12
Ficha técnica de la encuesta	13
Equipo de trabajo	14

## **1. PRESENTACIÓN**

Esta encuesta de opinión es fruto de un convenio de colaboración educativa entre **el Departamento de Economía de la Universidad de Oviedo y la Unión de Consumidores de Asturias**. La encuesta que aquí presentamos es una parte de un estudio de opinión más amplio en el que se aborda la percepción sobre los alimentos transgénicos y los servicios de las compañías de electricidad, que se presentan en los correspondientes informes.

En este caso, los resultados que aquí se exponen nos permiten acercarnos al conocimiento de las opiniones y percepciones de los consumidores y usuarios sobre el servicio de los bancos y cajas de ahorros.

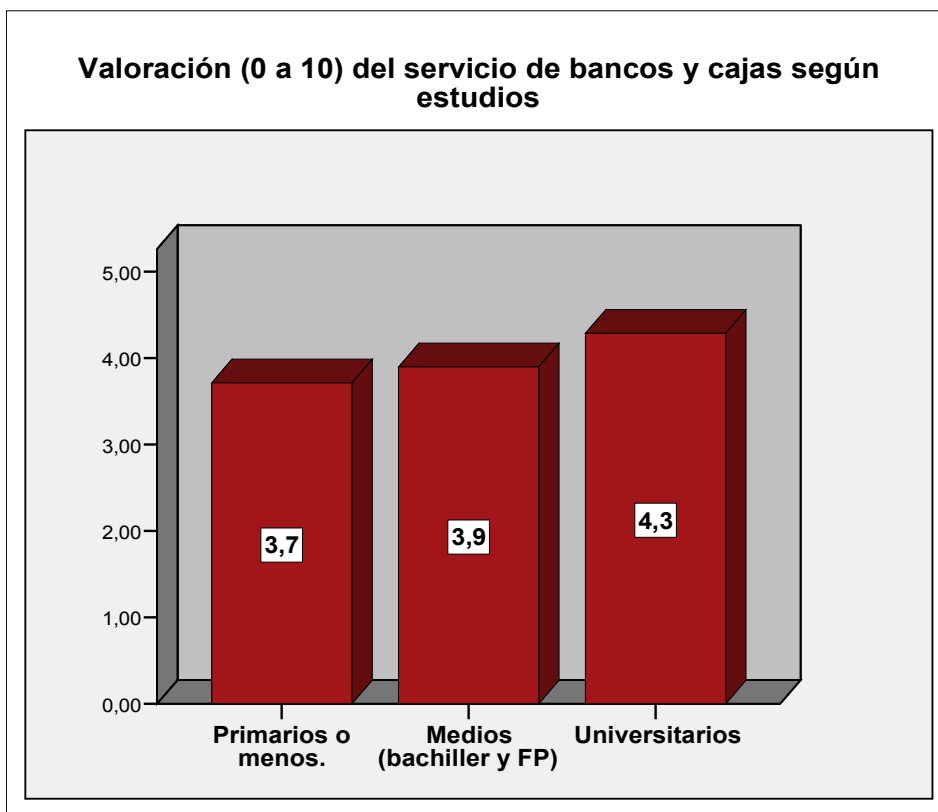
Los ejes fundamentales de esta encuesta son el grado de satisfacción con el servicio que proporcionan los bancos y cajas, los incidentes o conflictos más frecuentes entre entidades financieras y los consumidores, la opinión sobre el nivel de protección ante las malas prácticas de los bancos y cajas, así como el nivel de acuerdo con las ayudas públicas que han recibido las entidades ante la crisis de financiera desatada tiempo atrás.

De tal forma que los datos obtenidos nos proporcionan una serie de conclusiones sobre las opiniones y percepciones que tiene la ciudadanía acerca de los bancos y cajas, en un contexto de privatización de las cajas de ahorros, rescate con fondos públicos de algunas de las más importantes, subida desmesurada de las comisiones por servicio y estafa a cientos de miles de ahorradores a través de las denominadas preferentes y subordinadas.

Enero, 2015

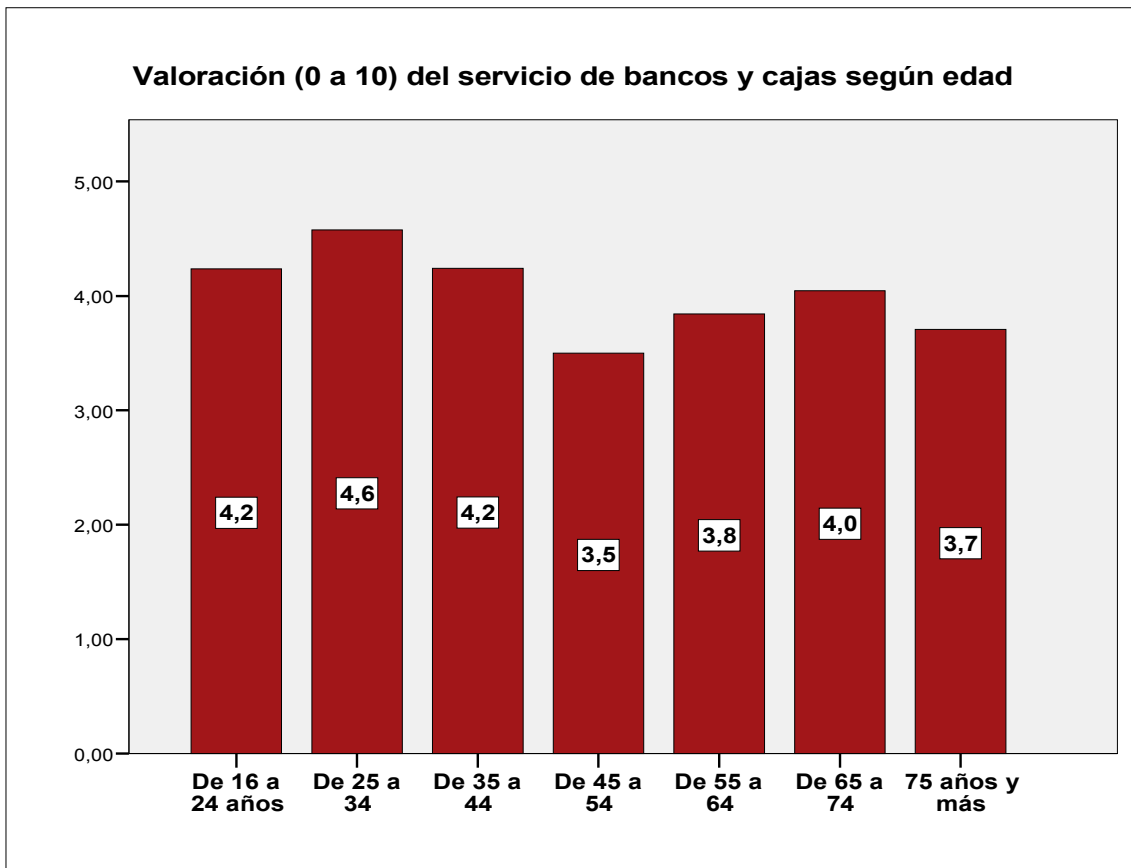
## 2. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BANCOS Y CAJAS DE AHORROS

El servicio que proporcionan los bancos y las cajas de ahorros obtiene un suspenso por parte de los consumidores, 4 puntos sobre 10. Suspenso que crece por encima de la media entre las personas entrevistadas que tienen estudios primarios (3,7 puntos) y estudios medios (3,9 puntos).



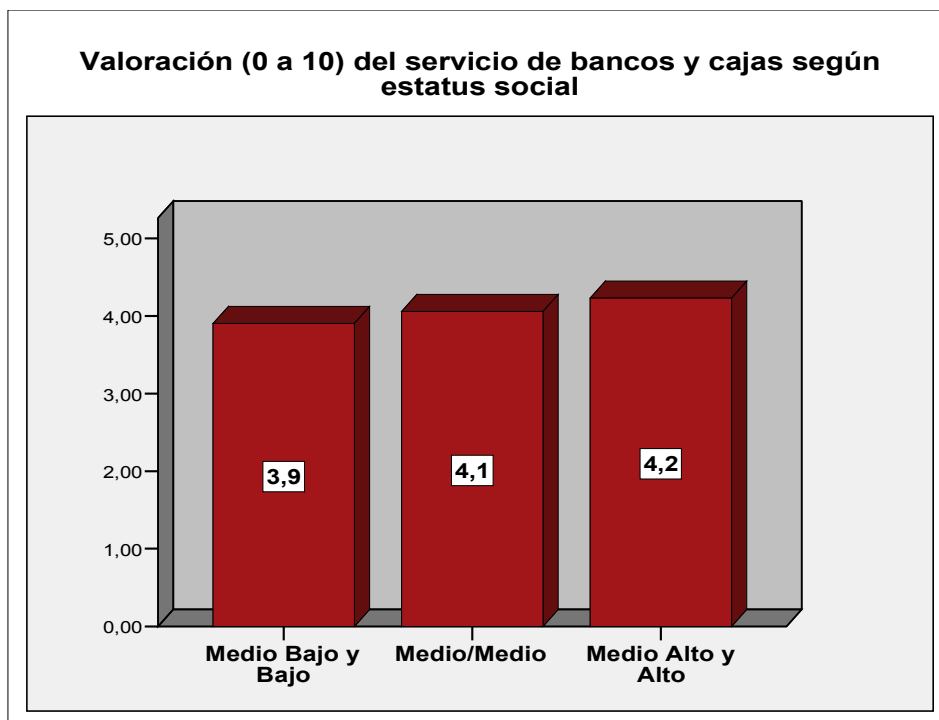
Fuente: Encuesta Bancos y Cajas \_Unión de Consumidores de Asturias \_Nov2014

Dentro de una valoración general de suspenso, el grado de satisfacción desciende conforme aumenta la edad de los consumidores. Situándose por debajo de la puntuación media entre quienes tienen de 45 a y 54 años (3,5 puntos), mayores de 75 años (3,7 puntos) y entre las personas que tienen entre 55 y 64 años (3,8 puntos). Mientras que entre las personas de 65 a 74 se puntúa en la media y ligeramente por encima entre los grupos más jóvenes.



Fuente: Encuesta Bancos y Cajas\_ Unión de Consumidores de Asturias\_Nov2014

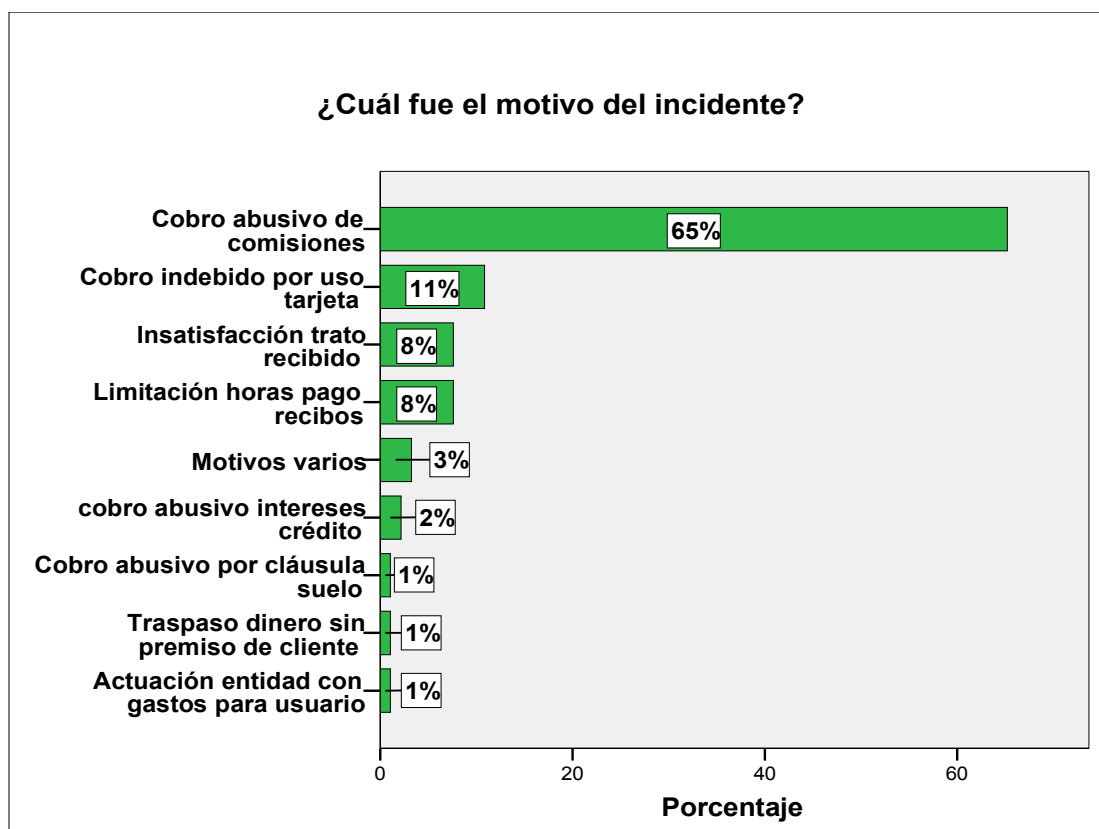
Por último, la insatisfacción con el servicio de bancos y cajas es muy semejante entre los tres estratos sociales, aumentando a medida que se desciende en la escala social.



Fuente: Encuesta Bancos y Cajas\_ Unión de Consumidores de Asturias\_Nov2014

### 3. INCIDENTES CRÍTICOS CON BANCOS Y CAJAS

El 22% de las personas entrevistadas declara haber tenido algún incidente o conflicto con bancos y cajas en el último año. Siendo el principal incidente crítico el cobro abusivo de comisiones (65%), seguido del cobro abusivo por uso de tarjeta (11%) y la insatisfacción con el trato recibido y la limitación de horario para pagar recibos no domiciliados, en ambos casos con el 8% de los motivos del incidente.



Fuente: Encuesta Bancos y Cajas Unión de Consumidores de Asturias\_Nov2014

Asimismo, se observa que la clase media es quien declara en un mayor porcentaje (25%) haber tenido algún incidente con bancos y cajas, seguido de la clase baja (21%) y la clase media-alta (19%). Al tiempo que según los estudios terminados el mayor porcentaje de incidentes y conflictos se produce con las personas de estudios primarios (25%), seguido de entre quienes tienen estudios medios (23%) y, por último, con las personas que tienen estudios universitarios (18%).

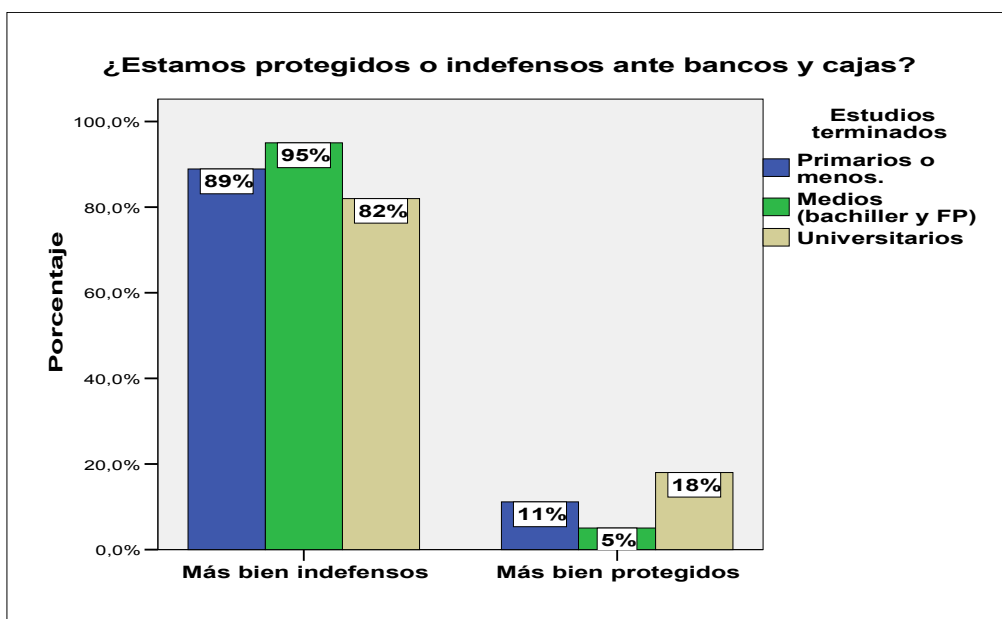
#### 4. PERCEPCIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ANTE BANCOS Y CAJAS

El Banco de España tiene entre sus principales funciones vigilar las prácticas de bancos y cajas en relación a los derechos de los consumidores, pues bien, **más de 9 de cada 10 personas entrevistadas considera que los ciudadanos estamos indefensos ante las prácticas de los bancos y cajas.**

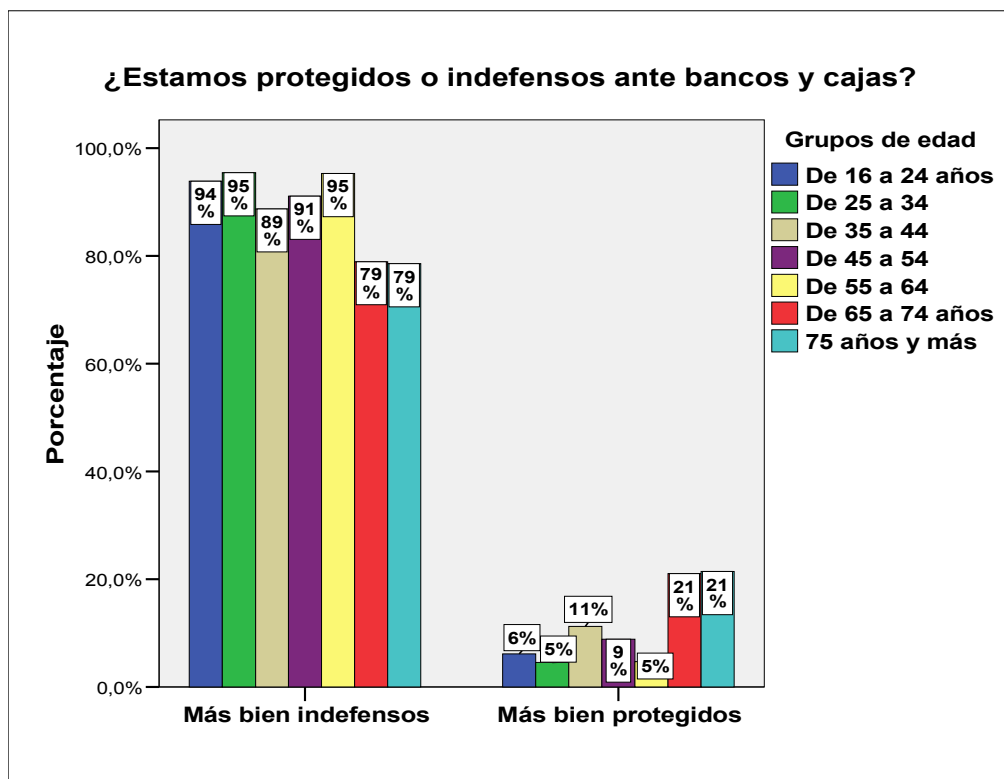


Fuente: Encuesta Bancos y Cajas\_ Unión de Consumidores de Asturias \_Nov2014

Se constata, por otro lado, que las personas con estudios medios son los que en mayor porcentaje (95%) se consideran indefensos ante los bancos y cajas, seguido de quienes tienen estudios primarios (89%) y universitarios (82%).

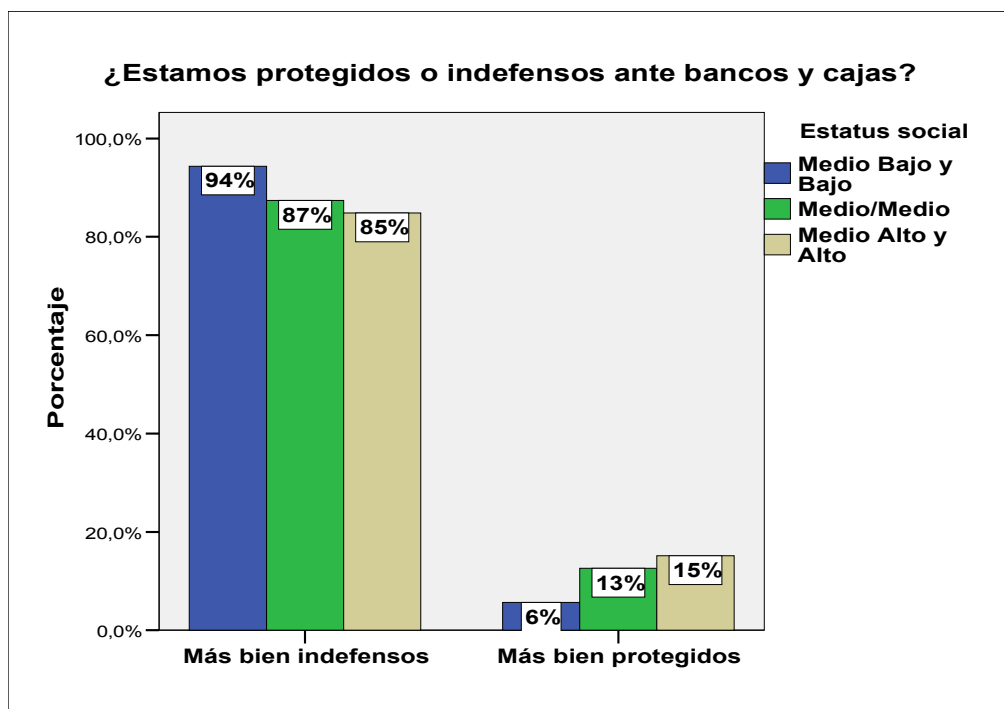


Asimismo, la percepción de indefensión es mayor entre las edades de 25 a 34 años y de 55 a 64 años, con porcentajes del 95%, que entre las personas de más edad.



Fuente: Encuesta Bancos y Cajas\_ Unión de Consumidores de Asturias\_Nov2014

También se constata que conforme es más bajo el estatus social del consumidor más elevada es la percepción de indefensión y a la inversa.

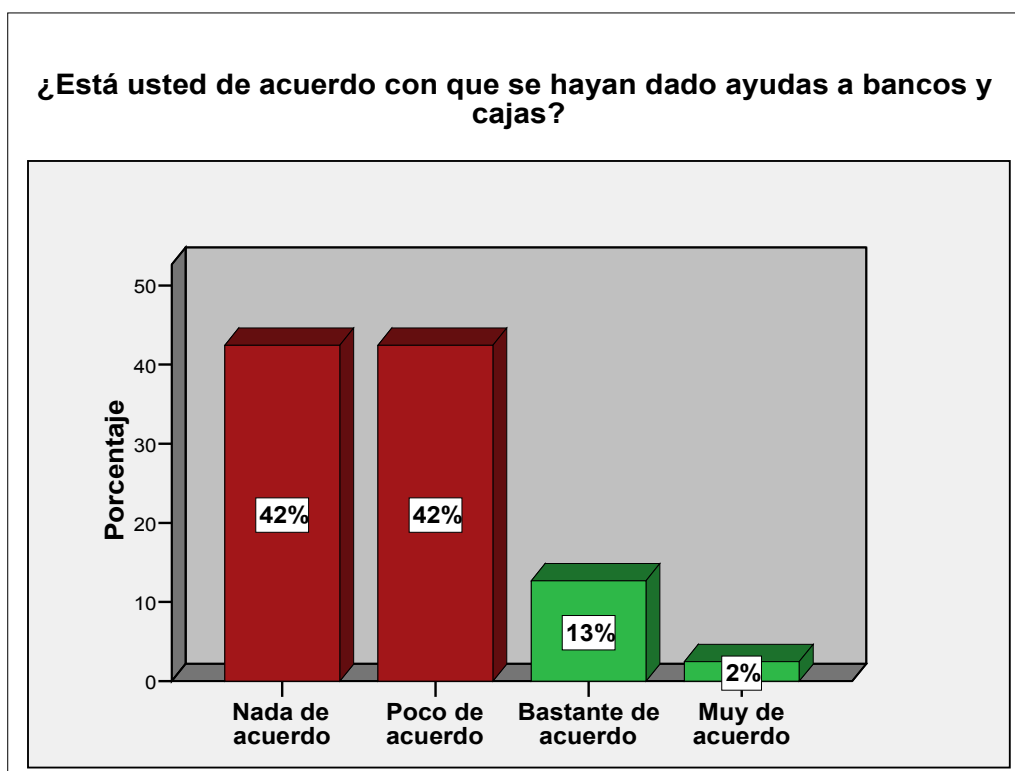


Fuente: Encuesta Bancos y Cajas\_ Unión de Consumidores de Asturias\_Nov2014



## 5. OPINIÓN SOBRE LAS AYUDAS PÚBLICAS A LOS BANCOS Y CAJAS

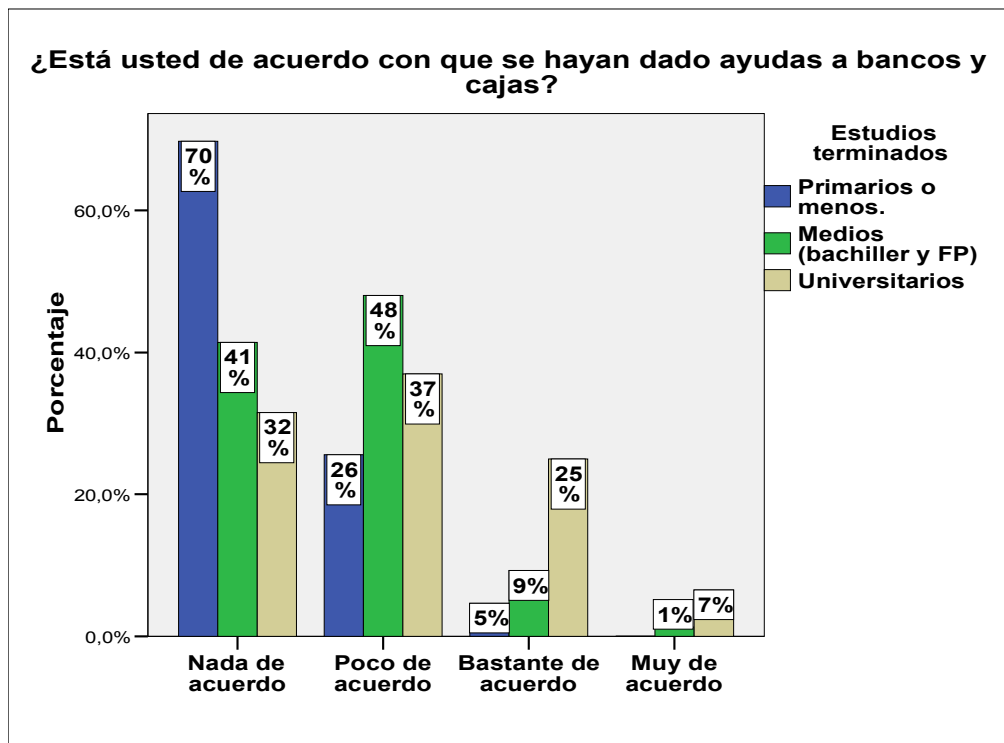
A consecuencia de la crisis financiera internacional, la burbuja inmobiliaria e inversiones en obras faraónicas, los bancos y las cajas españolas han recibido más de 60.000 millones de euros en ayudas públicas. Preguntadas las personas entrevistadas sobre la medida en que están de acuerdo con que se hayan dado dichas ayudas, **el 84% declara estar poco o nada de acuerdo con esas ayudas a los bancos y cajas**, frente al 15% que dice estar bastante o muy de acuerdo.



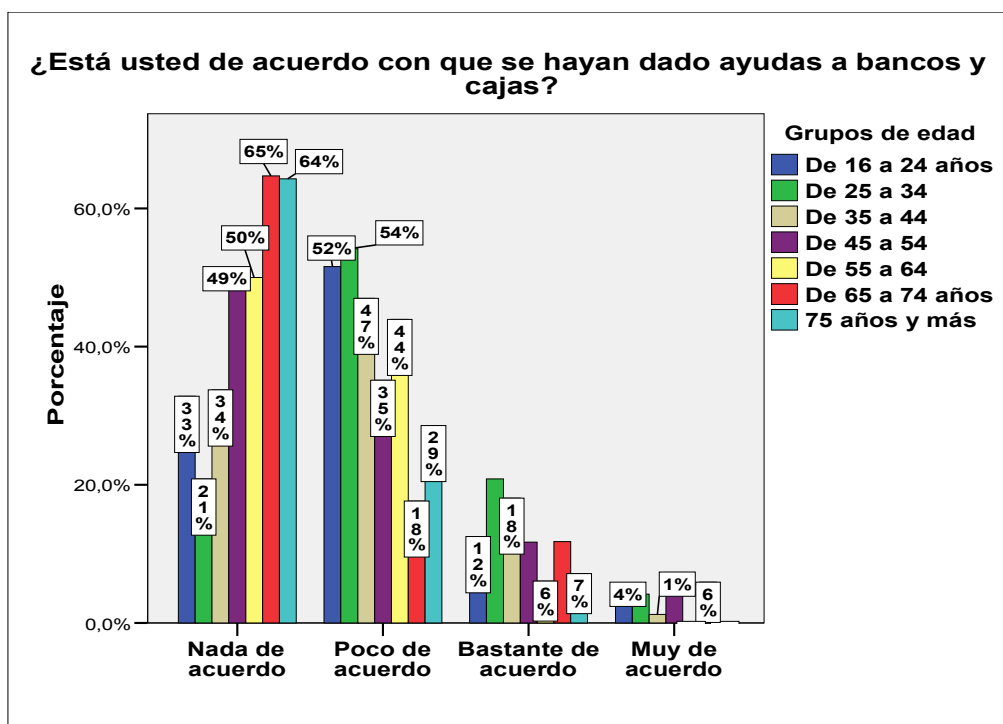
Fuente: Encuesta Bancos y Cajas \_Unión de Consumidores de Asturias \_Nov2014

Este amplio rechazo, que los datos constatan, a que se haya otorgado dicha enorme cantidad de dinero público a bancos y cajas, probablemente tiene mucho que ver con la percepción social de la nefasta gestión realizada -particularmente en la mayoría de las cajas- y los atropellos y engaños cometidos contra cientos de miles de ahorradores, mediante productos financieros tóxicos como las denominadas preferentes y subordinadas, al tiempo que sus directivos se enriquecían escandalosamente.

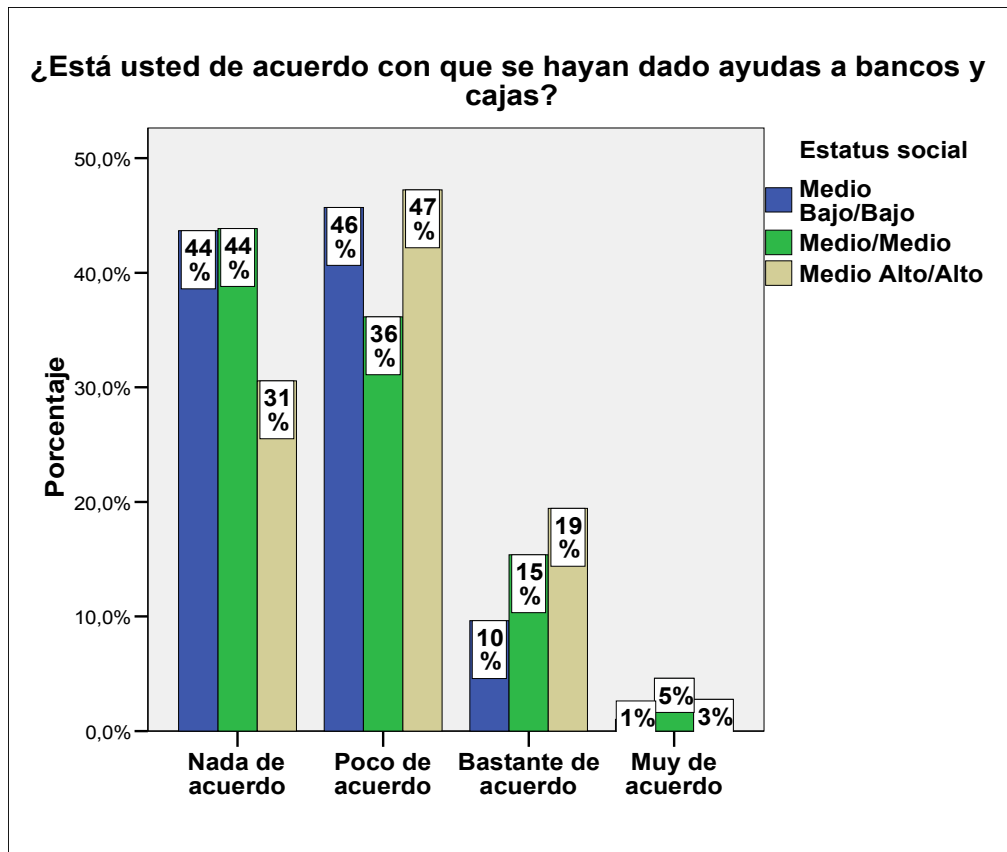
Según el nivel de estudios, quienes más rechazan que se hayan dado ayudas públicas a bancos y cajas son las personas con estudios primarios (96% *nada o poco de acuerdo*), seguido de quienes tienen estudios medios (89%) y las personas con formación universitaria (69% *nada o poco de acuerdo*).



Atendiendo a la edad, son las personas de más edad las que más en contra se manifiestan de las ayudas, frente a la opinión de las más jóvenes.



Por último, quienes están en un estatus bajo más rechazan (90% *nada o poco de acuerdo*) las ayudas a bancos y cajas, seguido de quienes se sitúan en la clase media (80% *nada o poco de acuerdo*), al tiempo que las personas de clase media alta dicen estar *nada o poco de acuerdo* con dichas ayudas públicas en un 78%.



Fuente: Encuesta Bancos y Cajas\_ Unión de Consumidores de Asturias\_Nov2014

## **6. PRINCIPALES CONCLUSIONES**

1. El grado de satisfacción con el servicio de los bancos y cajas es de suspenso: 4 puntos sobre 10.
2. El 22% de las personas entrevistadas declara haber tenido algún incidente o conflicto con bancos y cajas en el último año. Siendo el principal incidente crítico el cobro abusivo de comisiones (65%).
3. El 91% de las personas entrevistadas considera que los ciudadanos estamos indefensos ante las malas prácticas de los bancos y cajas.
4. Por último, el 84% declara estar *poco* o *nada* de acuerdo con las ayudas a los bancos y cajas mediante dinero público.

## FICHA TÉCNICA

**Universo:** Población mayor de 18 años, residente en las ciudades de Avilés, Gijón y Oviedo.

**Muestra:** 404 entrevistas a personas seleccionadas de forma aleatoria y proporcional para cada ciudad y cuotas de sexo y edad.

**Error muestral:** Margen de error del  $\pm 5\%$  para un nivel de confianza de dos sigmas y bajo el supuesto de máxima indeterminación, es decir  $p=q=50\%$ .

**Tipo de entrevistas:** Personal a la puerta de supermercados, seleccionados de forma aleatoria en cada una de las ciudades, mediante cuestionario estructurado y realizadas entre el 11 de agosto y el 24 de septiembre de 2014.

**Tratamiento de datos:** Supervisión, depuración, codificación y grabación.

### **EQUIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta encuesta ha sido realizada por:

Pablo García Fernández y Edgar Diánez Sánchez: Diseño del cuestionario.

Pablo García Fernández (sociólogo): Grabación informática de datos, análisis y redacción del informe final.

Edgar Diánez Sánchez (estudiante de Grado de Economía en la Universidad de Oviedo): entrevistas personales.