

Visítalo en: <http://www.labolsa.com/canales/612/>

MENOS DE LA MITAD DE LOS BANCOS ESPAÑOLES OFRECE UN SERVICIO ÓPTIMO

Europa Press

1 de octubre de 2002

Algo menos de la mitad de las entidades bancarias que operan en Internet (48,4 por ciento) cumplen con los principios de usabilidad para ofrecer una óptima experiencia al usuario en lo que se refiere a abrir una cuenta o solicitar servicios correctamente y con facilidad, según un estudio de la consultora Usolab.

Asimismo, el informe --que ha revisado a veinte bancos españoles y cinco entidades financieras americanas-- especifica que los bancos 'online' cumplen con los principios de usabilidad con mayor frecuencia de lo que lo hacen las entidades financieras convencionales, con el 51,4 por ciento de los casos frente al 46,3 por ciento.

Estas cifras contrastan con las de las entidades financieras americanas que hacen "más fácil" a sus usuarios la apertura de cuentas o la solicitud de sus productos en un 12,5 por ciento más casos que los bancos españoles.

Los resultados obtenidos muestran un "déficit" en el proceso de altas de nuevos clientes en los sitios webs de entidades financieras.

Esta situación está motivada por los "problemas de usabilidad" de estas entidades con presencia en la Red en lo que concierne al registro de sitios webs o completar formularios 'online', lo que genera "un mayor número de abonados".

En este sentido, el estudio agrega que, como consecuencia de estos "fallos" en los procesos de alta de nuevos clientes, pueden suponer la "pérdida de clientes potenciales".

Así, estas deficiencias deben ser superadas por los bancos que operan en Internet y, especialmente, si se tiene en cuenta la "importancia" que está cobrando para algunas la cartera de clientes que están ganando mediante su oferta 'online'.

Por ello, el informe destaca la "importancia" de optimizar estos servicios para mejorar la experiencia del usuario ya que lo contrario puede conllevar la "reducción del número de abonados".

Al tiempo, recomienda prestar "mayor atención" a través de un diseño del sitio web que proporcione una mayor "facilidad de uso y utilidad".

En la misma línea, el estudio aconseja realizar modificaciones en interfaces, programación o bases de datos para así obtener una ejecución de la tarea "más efectiva y satisfactoria" para los usuarios.