

PUBLICIDAD

Consiga **10 euros** a vencimiento si el Ibex se mantiene dentro del rango **9.000 - 14.000 puntos**

## MIS FINANZAS

- Depósitos **n!**
- Hipotecas **n!**
- Cuentas **n!**
- Préstamos **n!**
- Fondos
- Planes de Pensiones
- Oferta Inmobiliaria
- Oferta de empleo
- Vivienda
- Fiscal

## MERCADOS

- Bolsa
- Renta fija
- ETF's
- Warrants
- Divisas y Materias Primas
- Cartera

## EMPRESAS

- Resultados
- Recomendaciones
- Hechos CNMV
- Dividendos
- OPV's
- Capital Riesgo

## INFORMACIÓN

- Noticias
- Economía
- Al Minuto
- Agenda
- Especiales

## FOROS

- Carpetas
- Destacados
- Mis Foros
- Los + Foreros

## SERVICIOS

- Móviles
- Mensajería
- Juego
- Chat
- Viajes

## PUBLICIDAD

cuenta NÓMINA

No todas las cuentas nómina son iguales

## FREEQUENCE

TARIFA PLANA COMISIÓN COMPRA-VENTA DE VALORES INTERNACIONALES 16 EUROS.



 Empresa
  Titulares
  Fuente
 
[Economía](#) | [Empresas](#) | [Fiscalidad](#) | [Mercados](#) | [Mis Finanzas](#)

Ahorro familiar

## ¿Por qué los bancos tratan mejor a los clientes ajenos que a los propios?

Hora: 08:26 Fuente: **Invertia**

imprimir
 enviar

Hace tan solo unas semanas, **Credit Agricole**, una de las mayores entidades financieras francesas, anunciaba que iba a **comenzar a tomar medidas que darían con algunos de sus clientes en la calle porque no eran rentables**. El banco defiende esta política en función de la defensa de los intereses de sus inversores, deshaciéndose de clientes que les generan pérdidas. La reacción de cualquier persona que conozca el funcionamiento tradicional de la banca es de incredulidad: **¿No es ese su negocio? ¿No ganan más cuantos más clientes tienen?** (Leer también [¿Qué podemos esperar del Euribor y de nuestra hipoteca en 2010?](#))

Esta decisión parece contradecir la idea generalizada de que para lograr los objetivos de todo negocio, tan importante es captar al cliente como retenerlo. Cabe por tanto preguntarse si el criterio adoptado por Credit Agricole tiene sentido, o si la entidad ha tomado esta decisión en función de criterios coyunturales, optando por una política con un alto coste reputacional y con un potencial dañino a largo plazo, sin haber considerado otras estrategias orientadas a remediar la situación específica de este grupo de clientes.

Sin embargo, en opinión de la mayoría de expertos en gestión bancaria, **si una entidad no gana el suficiente dinero con un cliente es básicamente porque no le están haciendo las propuestas adecuadas** o porque los recursos que emplea para gestionar a sus clientes son excesivos y, como consecuencia, no consiguen obtener una rentabilidad. Pocos se atreverían a decir que hay clientes que son intrínsecamente demasiado caros de mantener como tales.

El cociente, por tanto, tiene sólo 2 variables: maximizar al cliente a un menor coste. Credit Agricole en este caso parece no saber o no poder alcanzar estos objetivos, habiendo optado por "quitarse el lastre" de esos clientes invitándole a buscar un nuevo banco. Y es aquí donde hablamos de eficiencia, asignatura pendiente de la banca.

**Si un cliente tiene un saldo discreto en su cuenta, pero lo mantiene intacto, ¿por qué no interesa al banco?** Seguro que alguno de ustedes ha intentado últimamente contratar algún producto financiero y se ha visto obligado a adquirir también otra serie de "parásitos" (tarjetas, seguros, domiciliaciones, etc.). Es lo que los bancos mal llaman "vinculación".

Sin embargo, para conseguir la esta vinculación, cualquier cliente podría facilitar información al banco sobre cómo llegarle con las mejores ofertas. No se trata de exprimir un mayor beneficio de cada uno de nosotros vendiéndonos más productos, sino de ofrecer lo que verdaderamente nos hace falta. Esto se consigue conociéndonos mejor, manejando la información de la que disponen para adecuar su oferta a nuestras necesidades puntuales. En resumen, se trata de ser más eficientes para poder ser más rentables. Deshacerse de un cliente, sea el que sea, es deshacerse de una oportunidad. Tan solo habría que implantar una cultura de servicio individualizado que establezca una relación simétrica, de mutuo beneficio y, por tanto, sostenible a largo plazo.

Si los bancos tuviesen un mapa del cliente sabrían exactamente cuáles son su patrones de comportamiento y podrían ofrecerle lo que realmente necesita, incluso adelantándose a la demanda. Si a este conocimiento de la necesidad unimos una mayor eficiencia en la gestión,



entonces el puzle se completa. Todos los clientes son rentables, sólo hay que saber gestionarlos.



Con los vaivenes actuales de los mercados, seguro que alguno de ustedes han querido refugiarse en un depósito y cuando han ido a su banco y han preguntado por esa IPF tan atractiva que hemos visto anunciada en la tele les han dicho que es "sólo para nuevos clientes". **¿Acaso nos están invitando a ser nuevos clientes de otra entidad? ¿Se permiten el lujo de no cuidar y fidelizar a sus actuales clientes?** Si es así, no cabe duda de que lo mejor que podemos hacer es aceptar su invitación y llevar nuestros asuntos a una nueva entidad. Nuestro banco debe ser aquel que nos merezca por que haya implantado vías que les permitan conocernos bien y atendernos de acuerdo a nuestra realidad personal en lugar de a criterios genéricos que nos resulten excluyentes.



No será este (todavía) un comportamiento común, pero más de una entidad podría verse tentada de seguir el "ejemplo" de Credit Agricole cuando no sean capaces de gestionar a sus clientes debidamente. Mientras llega el momento en el que las entidades opten por maximizar su capacidad de gestionar eficientemente a los clientes desarrollando un nuevo mapa bancario en el que las entidades estén especializadas en tipologías de cliente ¿Qué podemos hacer si no nos sentimos cuidados por nuestra entidad? Aprovechemos nuestra libertad de elección y tomémonos la molestia de buscar alternativas porque, créanme, entre las entidades nacionales existir, existen.

**Información facilitada por Cumbria FSC (Daniel Catalinas, Manager):**



#### Anuncios Google

["la Caixa" 3%TAE 12 meses](#)

Nuevo depósito 3% TAE a 12 meses. Invierte y rentabiliza tus ahorros!  
[www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)

[Cuenta NARANJA ING DIRECT](#)

3% TAE mes a mes durante 4 meses Total disponibilidad. ¡Ábrela aquí!  
[www.ingdirect.es](http://www.ingdirect.es)

[iahorro.com - Depósitos](#)

Buscamos en más de 70 entidades. Encuentra el depósito más rentable!  
[www.iahorro.com/depósitos](http://www.iahorro.com/depósitos)

[6 grandes vinos - 50% dto](#)

Vinoselección Club de Vinos Gratis Sacacorchos valorado en 36 €  
[www.vinoseleccion.com](http://www.vinoseleccion.com)

#### Últimas noticias

09:25	<a href="#">La banca permite al Ibex 35 mantener los 11.000 puntos con poco volumen</a>	Invertia
5/3/2010	<a href="#">Pleno del Ibex: mayor subida diaria y semanal del año tras coronar los 11.000</a>	Invertia
5/3/2010	<a href="#">¿Cuáles son los valores de Wall Street más repudiados por los analistas?</a>	El Boletín
07:30	<a href="#">Las cifras de paro de la OCDE dan comienzo a la semana</a>	El Boletín
5/3/2010	<a href="#">Wall Street se encamina a su segunda semana consecutiva de avances</a>	El Boletín

[ver más...](#)



**Mis Finanzas:** Seguros · Planes Pensiones · Fondos · Warrants · Tarjetas · Terra Virtual · Depósitos · Préstamos · Hipotecas · Cuentas · Brokers · Fiscal **Foros:** Carpetas · Destacados · Mis Foros

**Mercados:** Al minuto · Noticias · Bolsa · Renta Fija · Divisas · Economía **Empresas:** OPV's · Hechos CNMV · Análisis **Servicios:** Móviles · Mensajería · Juego · Cartera · Chat

**Internacional:** Argentina · Brasil · Chile · Colombia · Costa Rica · EEUU · El Salvador · España · Guatemala · Honduras · México · Nicaragua · Panamá · Perú · República Dominicana · Venezuela