



Está aquí: [Home](#) / [Bancos](#) / [ING es el banco mejor valorado por los clientes en España](#)

## ING es el banco mejor valorado por los clientes en España

7 enero, 2021 Comment Off



ING ha obtenido las mejores puntuaciones en el ranking del sector financiero, en el V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente (CX) en España, elaborado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora estratégica Bain&Company.

Según este estudio, ING sería la marca más recomendada por sus clientes superando las expectativas del producto/servicio y con una vinculación emocional por encima de la media.

Este estudio desvela qué empresas y marcas son las más valoradas por los clientes, teniendo en cuenta la opinión de 20.000 encuestados y directores de CX de 150 empresas de 15 sectores diferentes. Medallia, plataforma de gestión de experiencias, ha participado como colaborador. Para conocerlo se han basado en la medición del NPS (Net Promoter Score), el indicador de referencia mundial que evalúa la Experiencia de Cliente, se sitúa en España en torno al 5%, esto significa que hay un 5% más de promotores- aquellos que recomiendan una marca, frente a los detractores (quienes realizan recomendaciones negativas). Las marcas que logran los NPS más altos de su sector afianzan su reputación y consiguen de forma natural inspirar confianza como marca, y así fidelizar a sus clientes.



### Miles de españoles se apuntan al máster que parece una serie de Netflix.

ThePowerMBA | España

Los factores que más valoran los consumidores a la hora de recomendar una marca son el precio, la calidad del producto y la sencillez de la experiencia omnicanal, a través de sus distintos formatos, físico, telefónico, web o App. Un dato relevante teniendo en cuenta que es el primer estudio de Experiencia de Cliente que analiza la relación de los clientes con las marcas durante la pandemia, cuando se ha incrementado significativamente el consumo digital.

Por segmentos de población, son los Millennials (26-35 años) los clientes que mejor valoran y perciben la Experiencia de Cliente, ligeramente por encima de la media, algo que, según los expertos puede deberse a las políticas específicas desarrolladas para ellos en los últimos años. Los más críticos, por el contrario, serían los menores de 25 años, la Generación Z, los únicos con un NPS negativo (-2%), siete puntos por debajo de la media nacional.

Para Jorge Martínez-Arroyo, Presidente de DEC, "las inversiones en innovación en Experiencia de Cliente se hacen imprescindibles para escuchar y analizar mejor al cliente, y también entregar una experiencia más humana desde la tecnología".

#### Relacionado

**Kantar: ING, BBVA e ImaginBank, los bancos con mayor valor diferencial en experiencia del cliente**  
25 abril, 2019  
In "Bancos"

**ING, el banco más centrado en el cliente**  
17 junio, 2019  
In "Bancos"

**ING suprime el depósito al 1% de la Cuenta Naranja**  
13 septiembre, 2017  
In "Bancos"

#### VIDEOS

##### BBVA y el Medio Ambiente



BBVA invita a reflexionar en este vídeo sobre las decisiones diarias de cualquier persona, y cómo pueden contribuir a proteger el Medio Ambiente.

##### CaixaBank explica qué son los fondos de inversión



En este vídeo, CaixaBank explica qué son los fondos de inversión, una de las opciones más interesantes para incrementar los ahorros.

##### El efecto de los bajos tipos de interés sobre las entidades bancarias



ING muestra en este vídeo el efecto del actual contexto de bajos tipos de interés sobre los bancos.

#### NUESTROS CANALES



Certificado de Instalaciones Seguras

## ÚNICO MÁSTER OFICIAL EN MARKETING DIGITAL EN MADRID



### Prácticas Remuneradas

SOLICITA TU PLAZA ▶

LG XBOOM Go

Nuevo Diseño

LG XBOOM Go

Nuevo Diseño

## Hipoteca Fija 1,15% - 30 años

gestcredit.es

Sin Comisión de Apertura

Financiación 100% - Las Mejores Condiciones - Respuesta en 24 horas