15/04/2021

ECONOMIST & JURIST

Jaime Jiménez Sánchez-Mora
Redactor de Economist & Jurist.

La subida de las comisiones genera desconfianza a los clientes de los bancos

- El aumento de las comisiones tras la digitalización en el sector genera incredulidad y malestar en los clientes.
- Tras la pandemia aumentó la empatía de los ciudadanos y piden lo mismo por parte de la banca.

Aunque la banca ha sido uno de los pocos servicios que continuó activo durante el estado de alarma, **la crisis derivada del Covid-19 ha traído consigo un cambio en la opinión y la relación de los clientes con sus bancos**. Así, la opinión de estos hacia la banca ha empeorado, llegando a estar la vinculación emocional a la altura de las opiniones de 2015. **Uno de los aspectos que más ha llevado a los clientes a esta crispación con la banca es la política de comisiones**, según redacta el " **Estudio de Emociones en Banca 2021**" de EMO Insights International sobre la banca española.

Para aquellos bancos que consiguieron ajustarse antes a las necesidades sobrevenidas de la pandemia, la caída ha sido menos pronunciada, pero eso no quita que la confianza de los ciudadanos hacia su banco princip

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |