

Cuando se soliciten las claves de acceso a la zona privada, ofrecer la posibilidad de darse de alta como clientes.

Se dan situaciones en las que usuarios nuevos en el sitio intentan acceder a un servicio exclusivo para clientes, ya sea por error o porque no son conscientes de la necesidad de ser cliente para la utilización del servicio. En estas situaciones, al solicitarse las claves de acceso a la zona privada, es muy conveniente que tengan la posibilidad de registrarse como clientes de una manera visible y directa. Sobre todo, es especialmente importante,

- ▶ **No interrumpir la contratación de un producto solicitando las claves de acceso, sin ofrecer como alternativa visible el alta como cliente de la entidad.**

Varios bancos interrumpen la posibilidad de contratar un determinado producto a los usuarios no clientes con la solicitud de las claves de acceso a la zona privada, sin guiarles hacia el proceso de alta.

El banco de la figura 4 ofrece en su página de inicio de forma muy visible los productos más destacados de su oferta en cada momento (en las fechas de realización de este estudio, el “Depósito Creciente Patagón”), dando la posibilidad de consultarlo en más detalle y de realizar su contratación (figura 4). Si un usuario no cliente, atraído por las condiciones del producto, solicita su contratación (pinchando el vínculo “contratar” de la figura 5), el sistema le presenta una barrera difícil de sortear: debe introducir las claves de acceso que sólo poseen los clientes de la entidad. El sitio no le guía hacia el proceso de alta de nuevos clientes, aumentando la dificultad del proceso de contratación.

Hubiera sido más eficaz encaminar hacia el alta al usuario no cliente. El sitio debiera haber mostrado tres opciones: acceder a la zona privada (para el usuario cliente), solicitar el alta en el servicio de Internet (para el cliente de la entidad que aún no dispone de él) y darse de alta como cliente (para el que no lo es).

Figura 4

The screenshot shows the Patagon website interface. At the top, there is a navigation bar with the Patagon logo and a search area for 'Acceso Clientes' with fields for 'NIF', 'Nº Documento', and 'Clave Acceso'. Below this is a vertical menu on the left with categories like 'Productos Inversión', 'Cuentas', 'Depósitos', 'Valores', 'Fondos de Inversión', 'Planes de Pensiones', 'Unit Linked', 'Productos Financiación', 'Tarjetas', 'Créditos', 'Préstamo Hipotecario', 'Préstamo Consumo', 'Servicios', 'Extractos Patagón', 'Seguros', 'Otros Servicios', 'Otras Secciones', 'Tienda Online', 'Guía de Finanzas', and 'Consultorio y Juegos'. The main content area features 'Extractos Patagón' with a 'Memoria 2001 Patagón' link, a 'Depósito Creciente Patagón' advertisement with interest rates of 4%, 4.5%, and 5% for the first, second, and third years respectively, and a table of market indices including Ibex 35, Nasdaq 100, DJ Stoxx 50, FTSE 100 (Londres), and CAC 40 (París). A line chart shows the performance of the Ibex 35 index from 2009 to 2018. The footer includes the name 'Alberto Morales' and the date '14-08-2002'.

El producto “Depósito Creciente Patagón” se muestra de forma destacada y atractiva. El vínculo “Hágase cliente” no es muy visible. En este sitio, la mayoría de los participantes se hicieron clientes a través de la opción del menú izquierdo “Cuentas”.