

Estudios de mercado Sector Financiero

“El éxito se trata tanto de la mentalidad y el compromiso como de tecnología. Los ejecutivos de Bancos y Mercado de Valores, deben ponerse en el centro de la vida de sus clientes y ser relevantes, útiles y sensibles. Cuantos más clientes te dejen entrar en sus vidas, cuanto más sepas sobre ellos, y cuanto más puedas ayudarlos, mejores soluciones podrás desarrollar”.

“PwC’s 22nd Annual Global CEO Survey trends “Banking and Capital Markets”.



La Ley N°393 de Servicios Financieros, en el Artículo 4 del Capítulo I: Objeto, Ámbito y Función Social de los Servicios Financieros, establece “la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.”

Normativa ASFI

Según el Artículo 8° (Medición de Satisfacción) del capítulo IV: Calidad de Atención al Cliente de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la CIRCULAR/ASFI/208/2013, “las entidades financieras deben contar con mecanismos que les permita medir y controlar regularmente la calidad del servicio y atención a los consumidores financieros y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que sean necesarias para mantener los estándares de calidad.”

Según el Artículo 7° (Aspectos relacionados a la Sociedad) de la Sección 3: Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la CIRCULAR/ASFI/ 365/2015, “La entidad supervisada dentro de su política de RSE debe al menos considerar los siguientes aspectos relativos a la sociedad:...Las condiciones laborales y de empleo, en relación a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral...”

Nuestros Estudios

Análisis Interno

Satisfacción de cliente interno

Clima Organizacional

Compromiso Institucional

Análisis Externo

Satisfacción de cliente externo

Posicionamiento de Marca

Calidad de servicio

Deserción de clientes

Medición de pobreza



Técnicas



Encuestas cara a cara



Encuestas telefónicas



Encuestas electrónicas



Grupos focales



Entrevistas en profundidad



Cliente incógnito

Para mayor información sobre este servicio:

Sergio Fischer
Socio Líder

sergio.fischer@pwc.com

Tel: (591-3) 344-4311

Calle I, Equipetrol Norte Esq. Viador Pinto, Edif. Omnia Dei piso 1

Erlan Ibañez

Director Consultoría

erlan.ibanez@pwc.com

Tel: (591-3) 344-4311

Calle I, Equipetrol Norte Esq. Viador Pinto, Edif. Omnia Dei piso 1