

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.*”

Según el Artículo 8º (*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 7º (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



Grupos focales



Encuestas telefónicas



Entrevistas en profundidad



Encuestas electrónicas



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