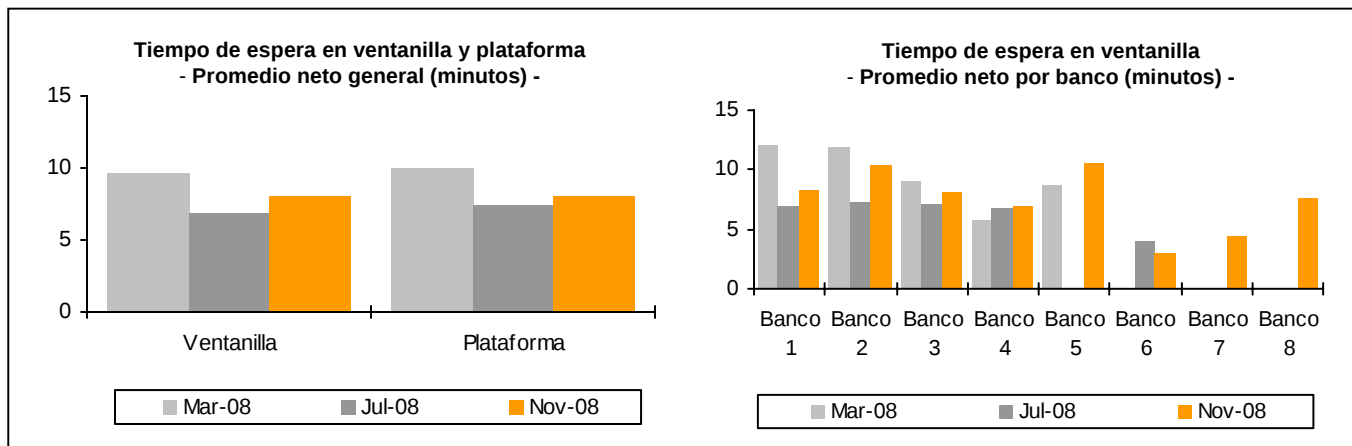


EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN AGENCIAS BANCARIAS 3º MEDICIÓN 2008

Ipsos APOYO Opinión y Mercado efectuó la tercera medición 2008 del estudio “Evaluación del servicio en agencias bancarias” que se realiza a través de la técnica del cliente incógnito. La metodología se basa en el criterio de jueces expertos en técnicas de observación y tiene como unidad de estudio la agencia bancaria. Los aspectos evaluados fueron los siguientes: atención en ventanilla, atención en plataforma, información de créditos, información sobre cuentas de ahorros e infraestructura.

Casi la totalidad de los bancos evaluados han aumentado sus tiempos de espera en ventanilla con relación a la medición de julio, logrando atender al público luego de aproximadamente ocho minutos de espera en cola. Cabe resaltar que los jueces, en todos los casos, fueron atendidos como *no clientes* en cada agencia. Es decir, los jueces no utilizaron tarjetas de crédito o débito de los bancos para recibir una atención más rápida.

En plataforma, los tiempos de espera para ser atendido por un representante de la agencia van desde los tres a los doce minutos, incrementando el promedio neto en comparación a la última medición.



Las agencias ubicadas en Lima Moderna tienen un tiempo promedio de espera para ser atendido en ventanilla más largo que el de las agencias ubicadas en las otras zonas de la ciudad y sucede lo mismo con la mitad de las entidades evaluadas para la atención en plataforma.

De manera general, la calidad de la atención siempre es mejor entre las agencias bancarias de Lima Moderna que en aquellas ubicadas en otras zonas (Lima Centro, Lima Norte, Lima Este, Lima Sur y Callao). Incluso, al analizar los resultados banco por banco, queda claro que algunas empresas habrían obtenido mejores resultados

Metodología

En total fueron evaluadas 134 agencias. Cada una de ellas fue visitada en cinco oportunidades por jueces distintos, siguiendo un cronograma de visitas preestablecido, por un periodo de dos semanas. Las agencias evaluadas se encuentran en las zonas de Lima Moderna (61), Lima Centro (16), Lima Norte (25), Lima Este (17), Lima Sur (9) y Callao (7).

Responsables

Director del estudio : Javier Álvarez (javier.alvarez@ipsos-apoyo.com.pe)
Elaboración del estudio : Patricia Buchhammer
(patricia.buchhammer@ipsos-apoyo.com.pe)
Asistente de ventas : Johana Tang (johana.tang@ipsos-apoyo.com.pe)

Marketing Data

Marketing Data es un servicio de información que brinda los principales hallazgos de los estudios multiclientes que realiza Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A. El contenido detallado y los resultados desagregados de las investigaciones se encuentran en los informes que publica APOYO Opinión y Mercado S.A.

Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A.

Av. República de Panamá 6380. Miraflores. Lima. Perú

610-0121 / 241-8141

www.ipsos-apoyo.com.pe

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL
SIN AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL DIRECTOR.

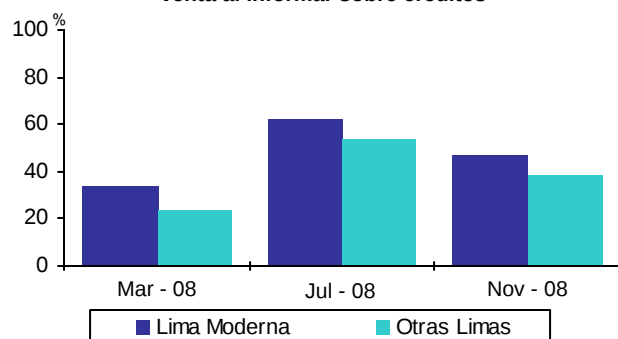


de no ser por calificaciones bajas en las agencias fuera de Lima Moderna.

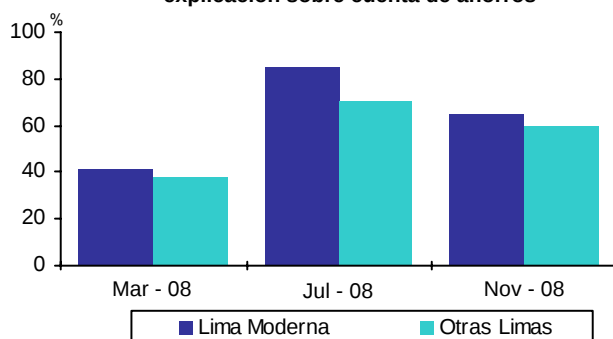
Aunque la presentación de un beneficio o argumento de venta al informar sobre créditos ha disminuido en relación a la medición realizada en julio, los niveles en los que el personal de plataforma está defendiendo su producto son significativamente mayores a los de hace un año.

En esta oportunidad, los asesores que atienden al público en plataforma tampoco han hecho mucho énfasis en la indagación de necesidades al momento de solicitar información para la apertura de una cuenta de ahorros, pero en comparación a otras mediciones, la diferencia de resultados entre las agencias ubicadas en Lima Moderna y las otras Limas son mínimas.

Presentación de un beneficio o argumento de venta al informar sobre créditos



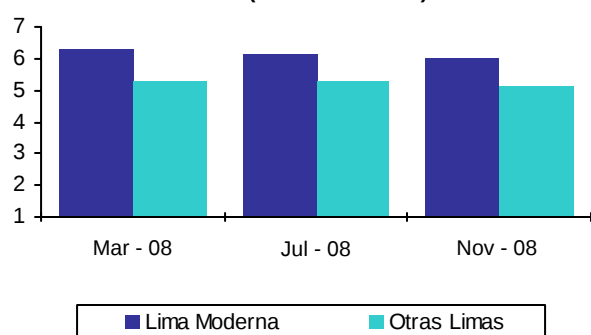
Indagación en las necesidades del cliente en la explicación sobre cuenta de ahorros



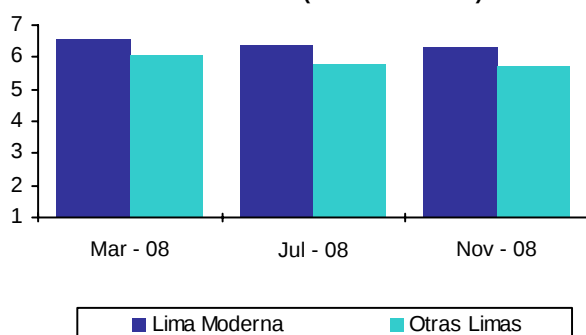
De manera general, ha disminuido el puntaje para los aspectos de limpieza y orden de los locales en todos los bancos en comparación con la medición anterior.

En lo que se refiere a infraestructura, las diferencias entre las agencias de Lima Moderna y aquellas de otros distritos son mucho más marcadas, ya que las agencias ubicadas en distritos como Surco, Miraflores, San Isidro, San Borja y La Molina son, claramente, las mejor evaluadas en los indicadores de infraestructura.

**Limpieza externa del local
-Promedio (Escala del 1 al 7) -**



**Limpieza interna del local
-Promedio (Escala del 1 al 7) -**

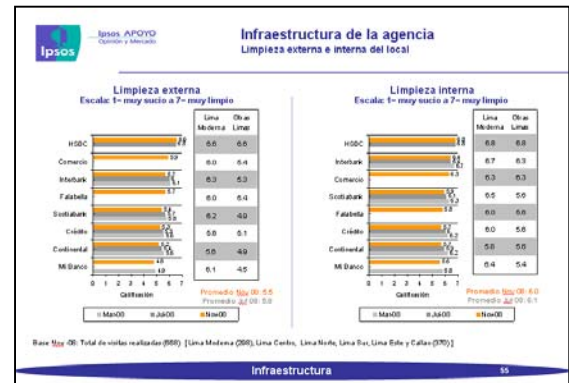


EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN AGENCIAS BANCARIAS – 3º MEDICIÓN 2008

La tercera medición del 2008 del estudio “Evaluación del servicio en agencias bancarias” tiene como principal objetivo evaluar el tiempo de espera, la infraestructura, el personal (de ventanilla y plataforma) y el servicio frente a la solicitud de un crédito personal y apertura de una cuenta de ahorros.

CONTENIDO DEL INFORME

- Resumen ejecutivo
- Tiempos de espera para ser atendido
- Evaluación de la atención en ventanilla
- Evaluación de la atención en plataforma
- Evaluación de la información sobre créditos
- Evaluación de la información sobre cuenta de ahorros
- Evaluación de la infraestructura
- Ficha técnica



PRESENTACIÓN

El informe se presenta en versión impresa. Además, podrá contar con un consolidado general, otro de Lima Moderna y otro de las demás zonas de Lima, por cada aspecto evaluado. Asimismo, el informe cuenta los resultados de la medición de marzo y julio para poder realizar un análisis comparativo. También se podrá consultar vía web toda la información del informe a través de nuestro Marketing Data Plus, banco electrónico de información de nuestros estudios multiclientes que le permitirá acceder a los resultados por medio de un buscador.

Consolidado de los principales aspectos evaluados en el personal de plataforma
Total Agencias de Lima

Aspecto Evaluado	Total	SCP	Continental	Scotiabank	Interbank	HBOC	Comercio	MIBanco	Falabella
Saludo	95	100	93	97	100	94	91	100	97
Contato visual al recibir	95	95	93	95	100	97	97	95	94
Servicio al recibir	93	95	97	98	97	92	94	95	92
Disponibilidad	93	93	95	95	100	100	91	95	95
Contato visual al despedir	95	95	92	95	100	95	95	94	95
Servicio al despedir	97	95	94	92	100	92	94	95	96
Presentación del Personal*	95	95	94	95	93	94	91	95	95
Agilidad*	95	95	95	95	93	93	95	94	91
Disponibilidad al atender*	95	95	95	97	92	94	97	95	95
Nivel de concentración*	95	95	95	97	91	94	97	94	95
Amabilidad*	95	95	95	95	94	94	97	95	95
Uso de Uniforme	95	97	97	98	100	95	95	95	95
Uso de identificación	92	97	95	92	100	95	91	91	92
Agradecimiento por la transacción	91	94	95	94	97	95	94	91	94
Invitación a realizar otra transacción	94	95	97	95	95	95	92	95	91
Evaluación Promedio General	95	97	95	95	95	92	97	94	95
Evaluación Promedio Julio	95	91	95	95	95	95	92	92	92
Nota	92	91	95	92	95	95	95	91	94

* Aspecto evaluado en escala de 7 puntos. Para obtener el porcentaje, se dividió el puntaje promedio obtenido en el área entre 7.

Atención en plataforma 23

ORDEN DE COMPRA

Señores,
Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A.
Av. República de Panamá 6380 - Miraflores
Telf: 610-0100, 241-8141 Fax: 447-1831, 445-2982

Atención:
Javier Álvarez
Gerente de Ipsos Observer
Precio: Desde S/. 5,400 (más IGV)

LA PRÓXIMA MEDICIÓN DEL SERVICIO EN AGENCIAS BANCARIAS SE REALIZARÁ EN MARZO DEL 2009

Sírvanse remitir el informe con los resultados del estudio a:

Nombre: _____ Cargo: _____ E-mail: _____

Empresa: _____ Dirección: _____

RUC: _____ Teléfono: _____ Fax: _____

Enviar factura a nombre de: _____ Firma: _____

Nota: Fotocopiar este formato para ser enviado por fax. Si tuviese interés en adquirir este estudio o algún otro de nuestros estudios le agradeceríamos comunicarse con Johana Tang Lévano (Asistente de Ventas) a los teléfonos 610-0100 ó 610-0121 o vía mail a johana.tang@ipsos-apoyo.com.pe