

Score
Group



Resultados
Niveles de Satisfacción
AMFE

Noviembre 2007

Objetivo

Identificar los Niveles de Satisfacción de los usuarios de Instituciones Financieras afiliadas a la AMFE a fin de dirigir eficientemente los esfuerzos comerciales

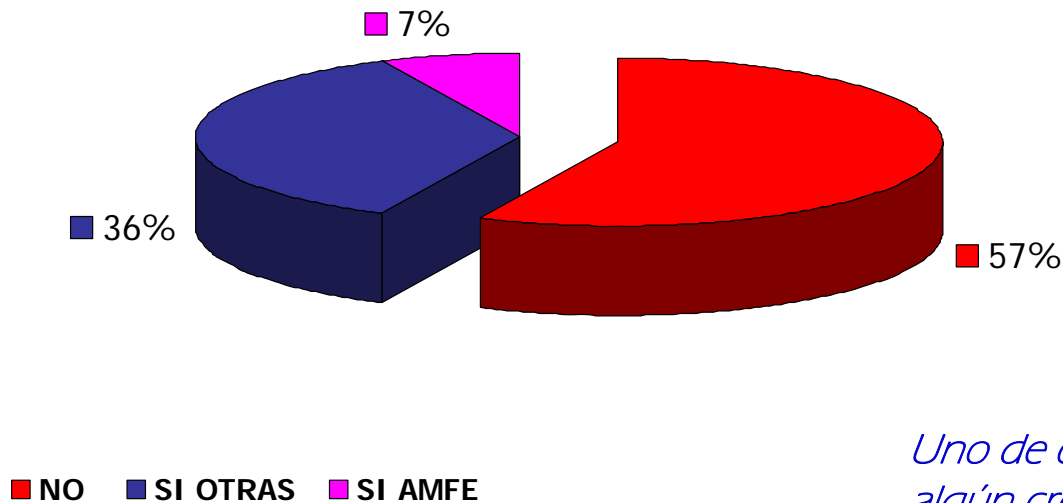
Metodología

- 1281 entrevistas
- Usuarios de créditos con instituciones afiliadas a la AMFE
- Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas, y escalas actitudinales
- Entrevistas en puntos de afluencia.
- Encuesta nacional por región geográfica
- Levantamiento de campo Oct-Nov 2007

Mercado

Usan Créditos

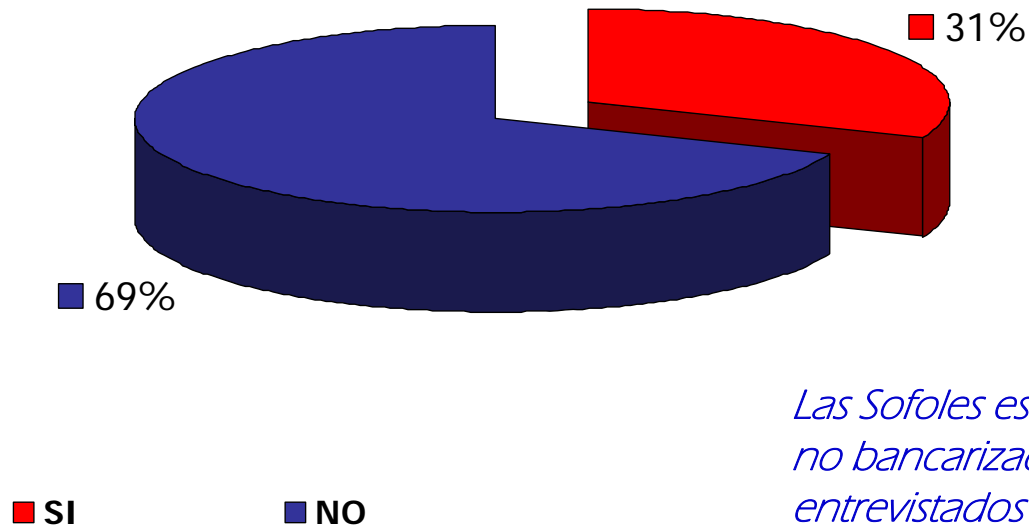
%



Uno de cada diez entrevistados, tiene algún crédito en instituciones afiliadas a la AMFE.

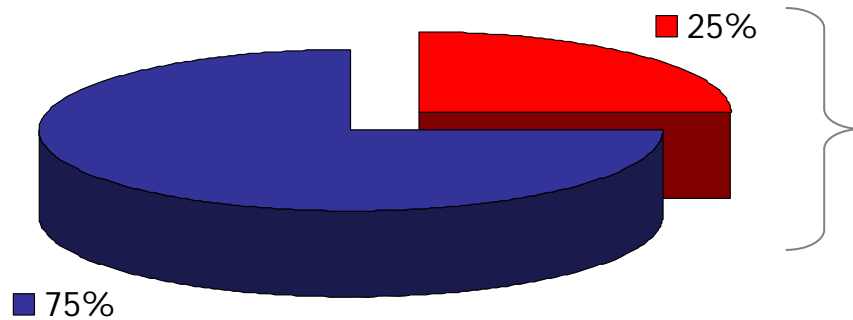
Base: Total de contactos

Experiencia crediticia (usuarios actuales)



Las Sofoles están atendiendo a un mercado no bancarizado. La mayoría de los entrevistados están iniciando su historial crediticio .

Tipo de Usuario



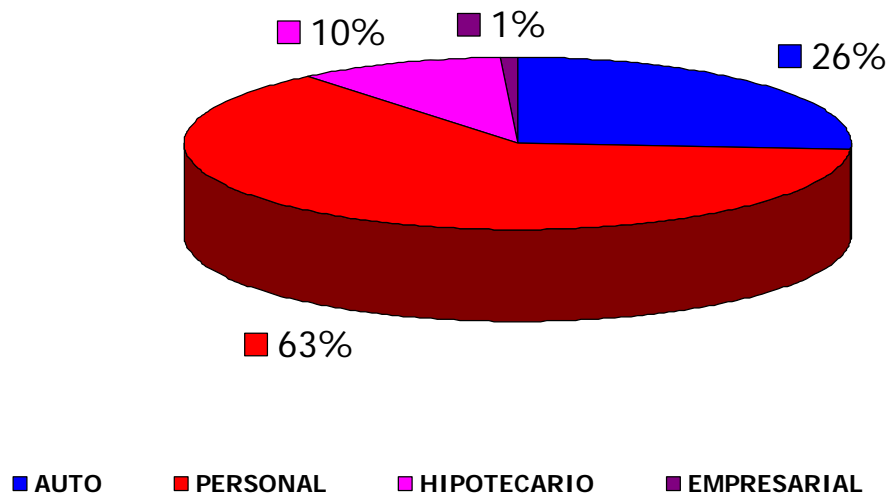
BANCO	%
<i>BASE</i>	<i>319</i>
Banamex	30
BBVA Bancomer	28
HSBC	22
Sant. Serfin	13
Banorte	10
ScotiaBank	4
B. Azteca	3
Inbursa	1

■ AMFE Y OTROS ■ SOLO AMFE

Siete de cada diez entrevistados son usuarios exclusivos de Instituciones AMFE

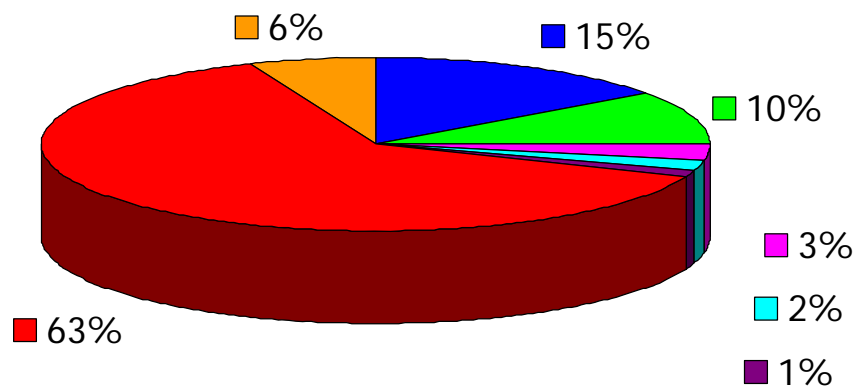
Más de la mitad de los usuarios tienen préstamos personales, una tercera parte de auto, uno de cada diez, hipotecario y la minoría crédito, empresarial.

Crédito que utiliza actualmente



Los montos promedio de préstamos están acordes a las necesidades del mercado. La zona norte demanda los mayores montos de crédito patrimoniales y los montos más bajos en préstamos personales.

Monto de crédito utilizado



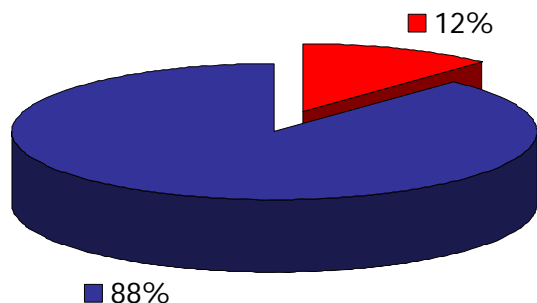
- 1001-5000
- 5001-10000
- 10001-15000
- 15001-20000
- 20001-25000
- Más de 25000
- Rehusó

Monto promedio de crédito

CREDITO	NW/PACIFI CO	NORTE	CENTRO	SUR/SE	TOTAL
Automotriz	123,510	122,171	131,458	140,608	129,558
Personal	8,475	5,917	17,000	11,744	10,640
Hipotecario	337,454	419,591	337,222	269,500	335,982
Empresarial	1,335,272	1,935,333	728,340	1,200,000	1,034,477

Una minoría realiza búsqueda de opciones de crédito y cuando lo hace acude más a instituciones AMFE, los motivadores de decisión son la tasa, los requisitos y el tiempo de respuesta.

Visitó alguna otra Institución antes de contratar el crédito



■ SI ■ NO

Base: Total de entrevistados

INSTITUCIONES	%
AMFE	66
BANCOS	34
Azteca	19
BBVA	7
Banamex	5
HSBC	2
ScotiaBank	1



Por qué pidió crédito otra Inst.	%
Menos Intereses	38
Menos Requisitos	36
Más Rápidos	20
Monto Mayor	14
Mejor Atención	14
Mejor Cobranza	4
Me gustó auto	3

Niveles de Servicio

Indicadores de Servicio

SATISFACCION GENERAL	AMFE
TWO TOP BOX	87
Escala 100	82

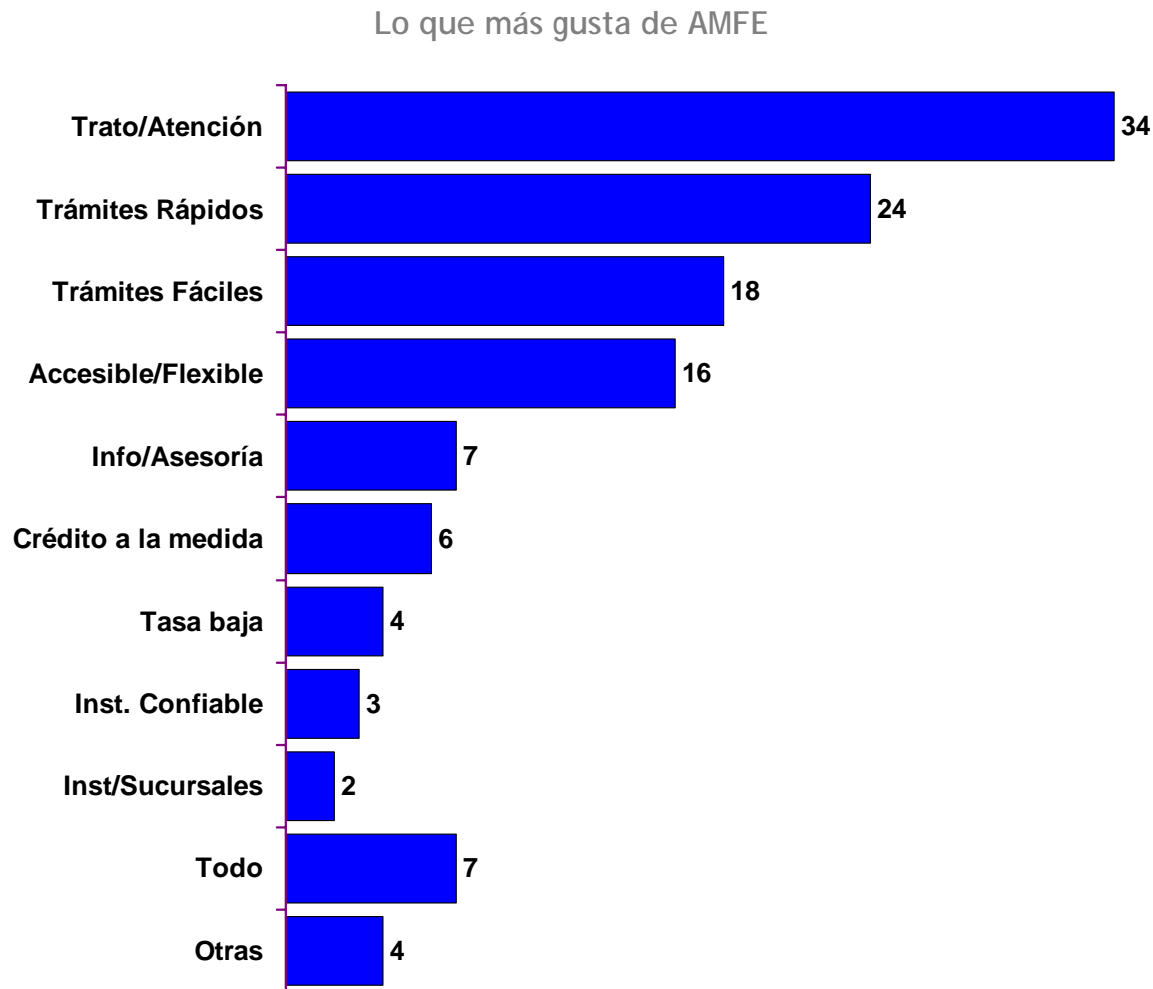
RECOMPRA	AMFE
TWO TOP BOX	82
Escala 100	81

RECOMENDACION (RUMOR)	AMFE
TWO TOP BOX	86
Escala 100	83

RECONOCIMIENTO (IMAGEN)	AMFE
TWO TOP BOX	87
Escala 100	83

Las Instituciones AMFE mantienen buenos niveles de servicio, acordes a estándares mundiales.

Las fortalezas de las Instituciones afiliadas a AMFE están centradas en factores que favorecen la empatía con el cliente.



Base: Total de entrevistados (1281)

Este modelo está diseñado para entender el **Valor Agregado del Consumidor** influenciado por: experiencia de uso, los servicios utilizados, la marca y el costo de los factores que intervienen en la satisfacción durante el tiempo que usa el servicio.

$$\text{ScoreVAC} = \frac{\text{Promedio general de la percepción para producto AMFE}}{\text{Promedio general de la percepción para productos competencia}}$$



94