

# Encuestas 2018

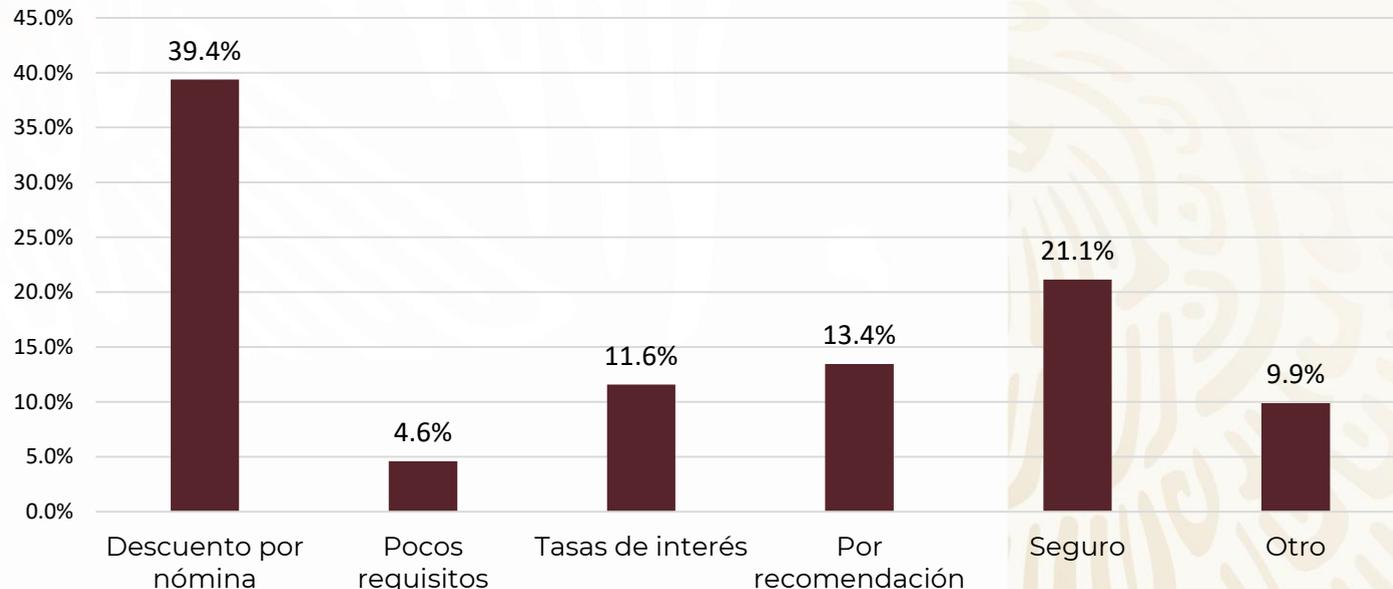
---



## Resultados, Clientes Nuevos 2018

- El principal atributo por el que los clientes nuevos decidieron contratar con Fonacot es el descuento por nómina, seguido por el seguro por pérdida de empleo.

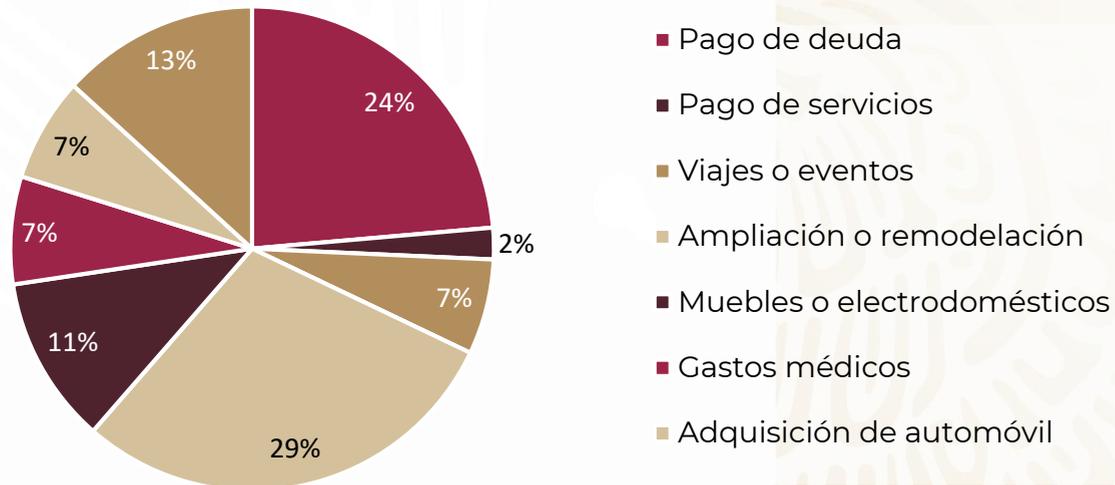
### ¿Por qué contrató con Fonacot?



## Resultados, Clientes Nuevos 2018

- Realizar gastos relacionados con ampliación o remodelación fue el destino del crédito de 29% de los encuestados, 29% en cambio lo utilizaron para realizar el pago de deudas y 11% para compra de muebles o electrodomésticos.

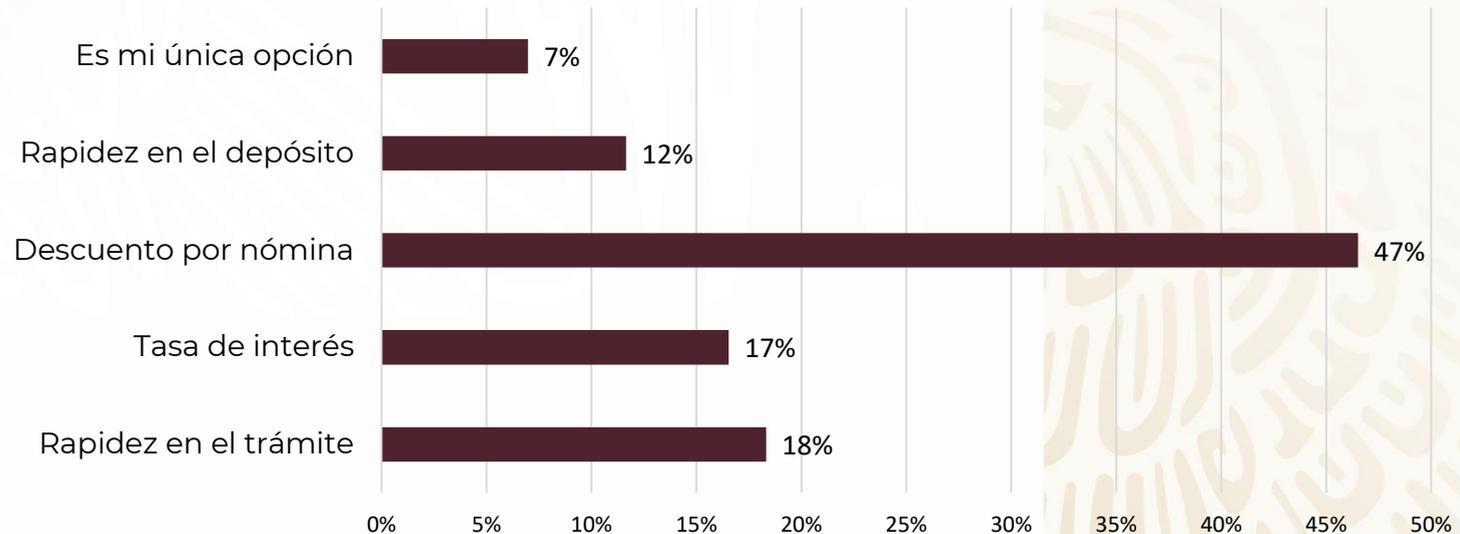
**Destino del crédito**



## Resultados, Clientes Recurrentes 2018

- 47% de los encuestados dijeron que vuelven a contratar el crédito Fonacot por el descuento por nómina, mientras que 18% lo hacen por la rapidez en el trámite y 12% porque el depósito se realiza en poco tiempo.

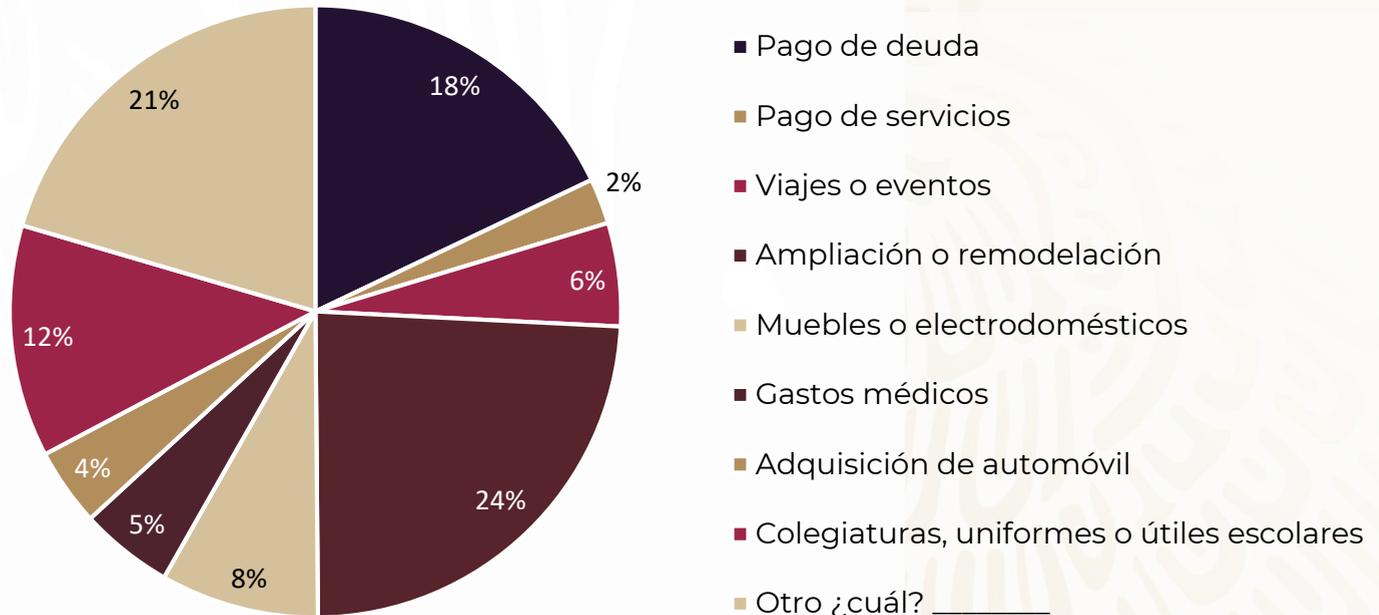
### ¿Por qué volvió a tramitar con Fonacot?



## Resultados, Clientes Recurrentes 2018

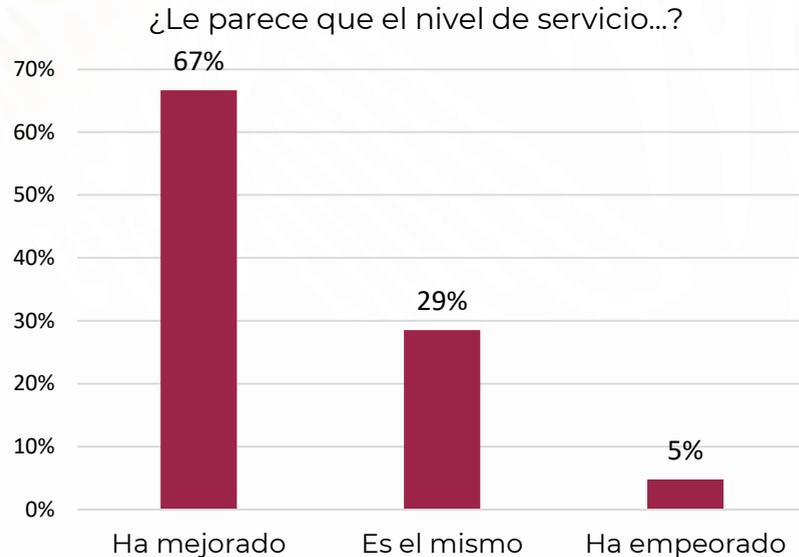
- El principal destino del crédito de los clientes recurrentes es la ampliación o remodelación, seguido de pago de deudas.

Destino del crédito



## Resultados, Clientes Recurrentes 2018

- 67% de los clientes encuestados perciben que el servicio del Instituto a mejorado con respecto a la primera vez que tramitaron un crédito.
- 81% recibieron el monto de crédito solicitado, o un monto superior.



## Malas Prácticas y Discriminación

- De los clientes que recibieron su crédito por medio de una tarjeta Transfer, 96% dijeron que el Banco no los contactó después del trámite de su crédito.
- De 4,426 clientes nuevos y recurrentes encuestados:
  - 99.8% dijo que no se le solicitó ninguna gratificación por realizar su trámite
  - 99.3% mencionaron no haber sentido ningún tipo de discriminación.
  - 8% mencionaron que una persona con discapacidad fue beneficiada por el crédito Fonacot.
  - 48% mencionaron conocer los medios para presentar quejas y/o denuncias relacionadas con los servicios prestados por el Instituto.

## Encuestas de Satisfacción / Metodología y Objetivos

- Se diseñó una encuesta de seis preguntas para los clientes que tramitan su crédito FONACOT.
- Se extrae el universo de clientes que ejercieron crédito un día anterior y se realiza una depuración para validar los correos (proceso automatizado).
- La encuesta se manda vía correo electrónico por medio de Call Center a los clientes.
- Los clientes tienen un plazo de 15 días para contestar en línea la encuesta, después de dicho periodo el portal expira.

### Objetivos:

- Conocer la opinión de los clientes en cuanto a tiempos de atención y requisitos.
- Cuantificar la satisfacción del servicio y atención

## Encuestas de Satisfacción / Resultados Cierre 2018

### Generalidades de los encuestados

Se recibieron un total de **1,940 respuestas** por parte de los clientes que tramitaron su crédito durante el mes de diciembre.

**1,940 Encuestas**

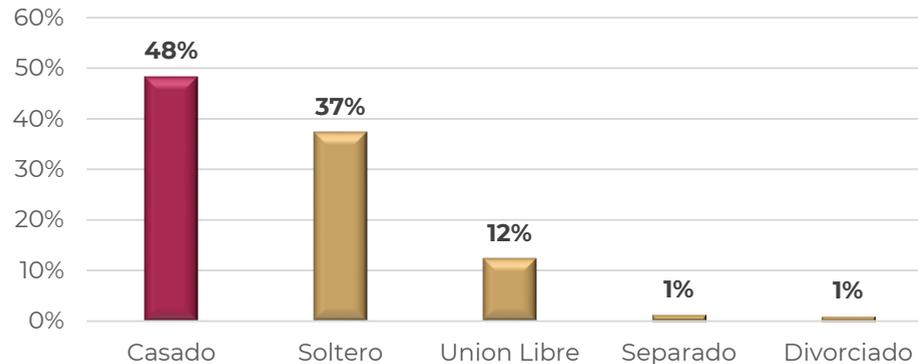


**35% Mujeres**

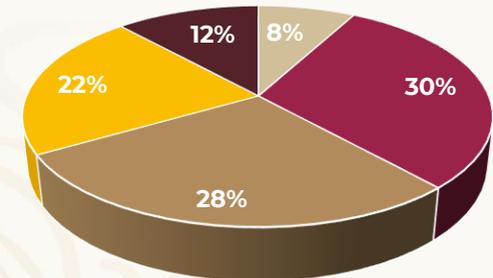


**65% Hombres**

### Estado Civil



### Respuestas por rango de edad



- de 18 a 25 años
- de 26 a 35 años
- de 36 a 45 años
- de 46 a 55 años
- mayor a 55

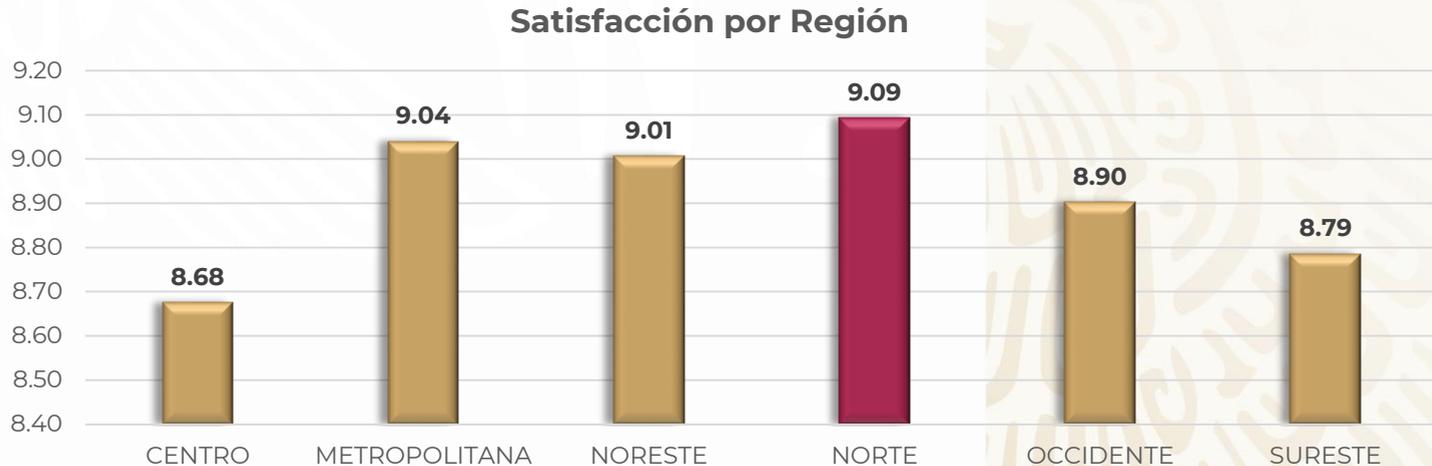
## Encuestas de Satisfacción / Resultados Cierre 2018

### Nivel de satisfacción

Considerando el total de las encuestas recibidas y promediando cada una de las respuestas de acuerdo a la escala predeterminada, los clientes que tramitaron un crédito durante el mes de diciembre en el Instituto FONACOT están **SATISFECHOS** con el servicio y la atención recibida.

Lo cual representa una calificación de 8.96: ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Siendo la **REGIÓN NORTE** la mejor calificada y la **REGIÓN CENTRO** la más baja.

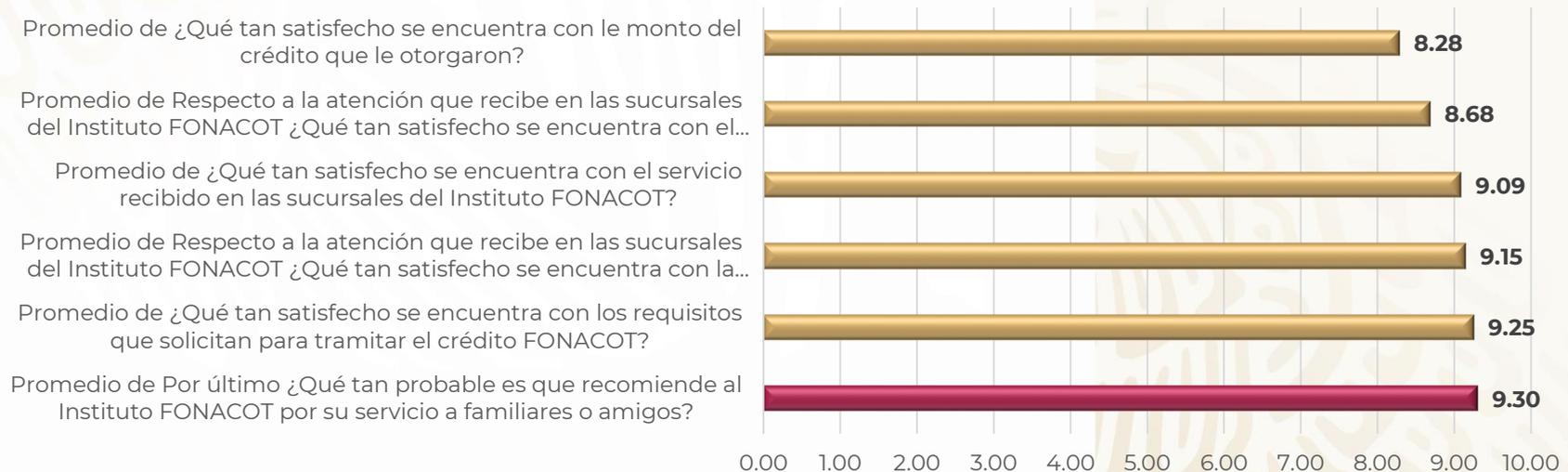


## Encuestas de Satisfacción / Resultados Cierre 2018

### Nivel de satisfacción

Destacando como área de oportunidad el tiempo de espera y el monto del crédito otorgado.

### Promedio por cada respuesta



Detalle por sucursal:

<http://intranet/operaciones/DC/Paginas/PresentacionesdeVentas.aspx \\fmxsrvfs01\comercializacion>