#IMEX17 #BANCA
@LukkapXperience

# ¿GESTOR = PERSONA?

Los clientes buscan contactos que respondan a su necesidad. ¿Es por tanto necesario un gestor “personal” en cada momento o se puede sustituir por máquinas?

# SER MUCHO MÁS QUE UN BANCO

¿Caja, banco, aseguradora, fin tech?
Ya ha quedado atrás la definición de “banco”.
¿Qué quieren los clientes que sea un banco?
**+ Información, + aprendizaje, + servicios nuevos.**

# GANAR O NO GANAR €,
# ESA ES LA CUESTIÓN

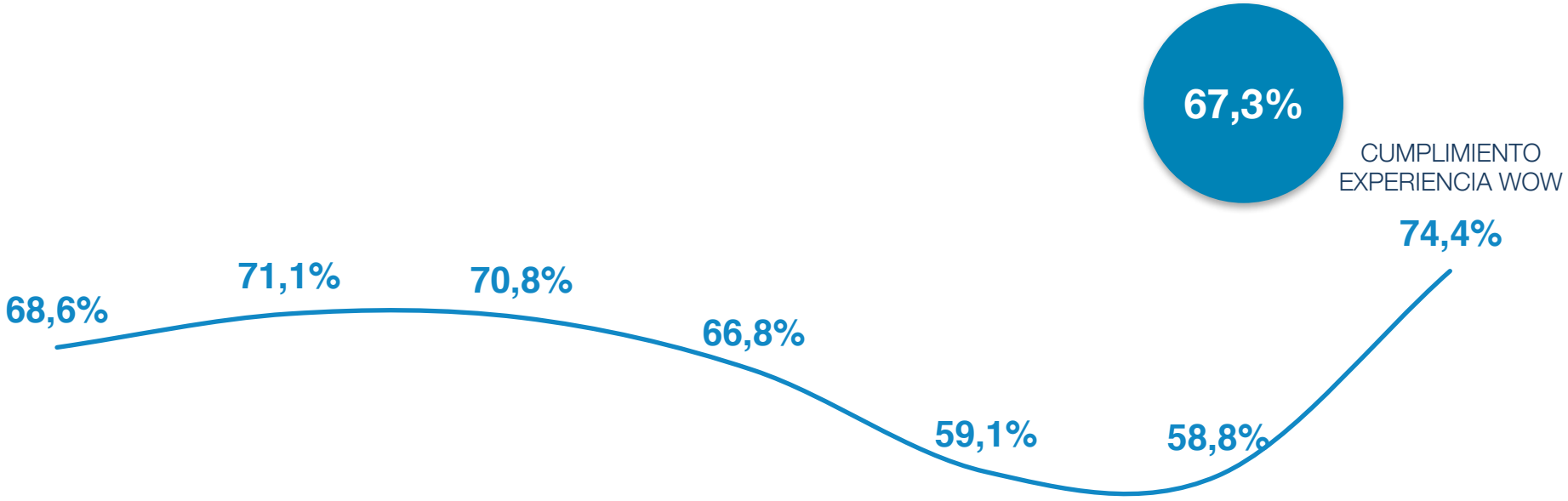
Somos capaces de hacer que el cliente viva una mejor experiencia pero no lo hacemos siempre

**¿Dónde estamos poniendo nuestros esfuerzos?**
**Donde ganamos más dinero**

# ¿Qué han vivido los clientes este año?

Copyright © LUKKAP


# ¿Qué ha vivido el cliente este año con su Banco? – Experiencia WOW




| OPERATIVA Hab | OPERATIVA Extra | INCIDENCIA | INFORMACIÓN | SEGUIMIENTO | VENCIMIENTO | NUEVA COMPRA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Si tengo que hacerlo por un canal me dicen cómo | Me ayudan a conocer hrrtas. para gestionar mis finanzas | Si pasa por varios canales no tengo que volver a contarla | Me resuelven dudas con un consejo para mí | Persona de referencia siempre la misma | Al llegar al vencimiento, sé lo que he ganado/perdido | Usan lenguaje de cliente, no técnico |
| 76% | 64% | 63% 58% | 65% 65% | 56% 59% | 72% 70% | 74% 76% |
| Ahorro tiempo usando medios de pago alternativos | Me ayudan a optimizar el tiempo haciendo operaciones | Se ponen en contacto para solucionarlo en menos de 24h | No me cuesta más de 5 pasos encontrar la info | El gestor, me ayuda a tener las finanzas bajo control | Me ofrecen alternativas para renovar adaptadas a mí | Con todo decidido, no tardo más de 15 min en contratar |
| 37% | 72% | 64% | 72% 79% | 65% | 62% 59% | 69% 67% |

Copyright © LUKKAP


# Media de indicadores

## NPS

**-10,9**

## Satisfacción

Con primera entidad

**6,9** +0,4 vs 2016

Con segunda entidad

**6,2** +0,4 vs 2016

## Contratación

**21,8%**

Clientes que han contratado algún producto con su entidad principal

#IMEX17 #BANCA
@LukkapXperience

info@customerXperience.cx