



Monitorea el desempeño de tu Banco

FastBack 360° es un instrumento de medición del comportamiento del mercado financiero que involucra indicadores clave tales como conocimiento de bancos, preferencias y comportamiento. También provee referencias para medir el nivel de compromiso y lealtad hacia el banco y la experiencia con él.

Las instituciones financieras tienen acceso a una gran cantidad de información y resultados. Los estudios FastBack 360° permiten entender los factores clave de: la participación de mercado y de marca; segmentación del mercado; satisfacción de los clientes, así como identificar las amenazas y oportunidades que enfrenta el banco.

Diseñado para ambas líneas de negocio: el área de investigación de mercados y las gerencias de producto. El programa ofrece un conjunto único de beneficios enfocados en el mercado global con un crecimiento acelerado y en la necesidad de tener una visión holística de las necesidades de servicios financieros de los clientes.

Objetivos clave

1. Conocer la experiencia con los bancos y sus productos, basado en una muestra representativa nacional
2. Entender el ambiente competitivo, con una visión hacia la futura dirección de las instituciones financieras
3. Obtener indicadores básicos del desempeño clave del banco.
4. Integrar indicadores de notoriedad y satisfacción en las acciones de compra y utilización de instrumentos financieros (por ejemplo: participación de mercado, desembolso, etc.).
5. Determinar el compromiso hacia su banco (Poder en la mente).

6. Entender los factores del mercado que influyen en el comportamiento (Poder en el mercado).

7. Generar información estratégica para fortalecer la retención de clientes actuales y atraer a nuevos clientes.

¿Cómo me puede ayudar el monitor de Banca?

- Analiza el ambiente competitivo de los bancos.
- Evalúa la posición en el mercado de cada banco y determina a qué dar prioridad, es decir hacia dónde hay que enfocar los esfuerzos e inversión.
- Mide el efecto de los cambios en el mercado, por ejemplo un nuevo competidor, lanzamientos de nuevos productos o campañas publicitarias, etc.
- Mide el impacto de la innovación de los servicios financieros en los clientes.
- Analiza el cambio entre bancos. Es decir, hacia qué otros bancos pueden ir nuestros clientes y de cuáles podemos ganar clientes.
- Genera información estratégica, para fortalecer la retención del cliente actual y atraer a nuevos clientes.
- Es el estándar de medición del mercado bancario.

Dos estudios, un formato

FastBack 360° puede evaluar tanto el comportamiento del mercado empresarial a través de **Corporate FastBack 360° (CFB 360°)** como la relación de los clientes finales con los diferentes bancos a través del **Personal FastBack 360° (PFB 360°)**.

Metodología

Cobertura de Países

México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Corporate Bank Monitor (CBM)

- La persona a entrevistar deberá ser quien toma o influye en las decisiones financieras dentro del negocio, o bien gerente general, propietario o representante legal.
- Para asegurar la representatividad de los resultados se contará con una base de datos, que incluirá todos los segmentos clave que conformen el universo.

MUESTRA estructurada por:

- Tipo de negocio/Industria (giro del negocio)
- Tamaño de negocio – movimiento estimado.
- Número de empleados.

La muestra se llevará con cuotas homogéneas, pero se ponderarán y equilibrarán de acuerdo a la distribución del universo de negocios, por giro, facturación, número de empleados y región; de manera que, los resultados sean representativos y proyectables al mercado en estudio.

Tipo de Entrevista: CATI (telefónico) y On-line

Personal Bank Monitor (PBM)

- La persona a entrevistar deberá ser quien toma o influye en las decisiones financieras dentro del hogar o comparte esta responsabilidad. Son individuos bancarios.

MUESTRA estructurada por:

- Edad
- Nivel Socioeconómico
- Sexo
- Usuario de Servicios Financieros.

La muestra será representativa de la población. Panel de entrevistados con 50% de la muestra entrevistada cada 3 meses.

Tipo de Entrevista: CATI (telefónico) y On-line

Una combinación de nuestras Business Solutions

Bank Monitor realiza el análisis de la información con base en dos soluciones de negocio probadas por TNS.

1. **Conversion Model™**: Solución para medir el compromiso los Clientes y hacer una segmentación de la Lealtad en:

- Clientes Comprometidos
- Dispuestos a abandonar el banco
- Dispuestos a venir de otros bancos

2. **TRI*M™**: Analiza los determinantes de la satisfacción (Key drivers).

- Estrategias para fortalecer la satisfacción.
- Calificación de los principales bancos.

Variables de Bank Monitor



Acerca de TNS en México

TNS en México forma parte de TNS, el segundo grupo a nivel mundial en investigación de mercados y primero en estudios Ad-Hoc.

Recogemos, analizamos e interpretamos información para ayudar a nuestros clientes a comprender mejor las necesidades y demandas de sus propios clientes.

Proveemos de investigación, recomendaciones e insights en segmentación de mercados, evaluación de la publicidad, la comunicación y el brand equity, desarrollo de nuevos productos, satisfacción y opinión pública.

Si desea más información sobre Bank Monitor contacte a nuestros expertos.



the sixth sense of business™

t. (5255) 5230 0761/62

f. (5255) 5230 0788/99

e. contactomexico@tns-global.com

www.tns-global.com