



Resultados Focus Group 2013



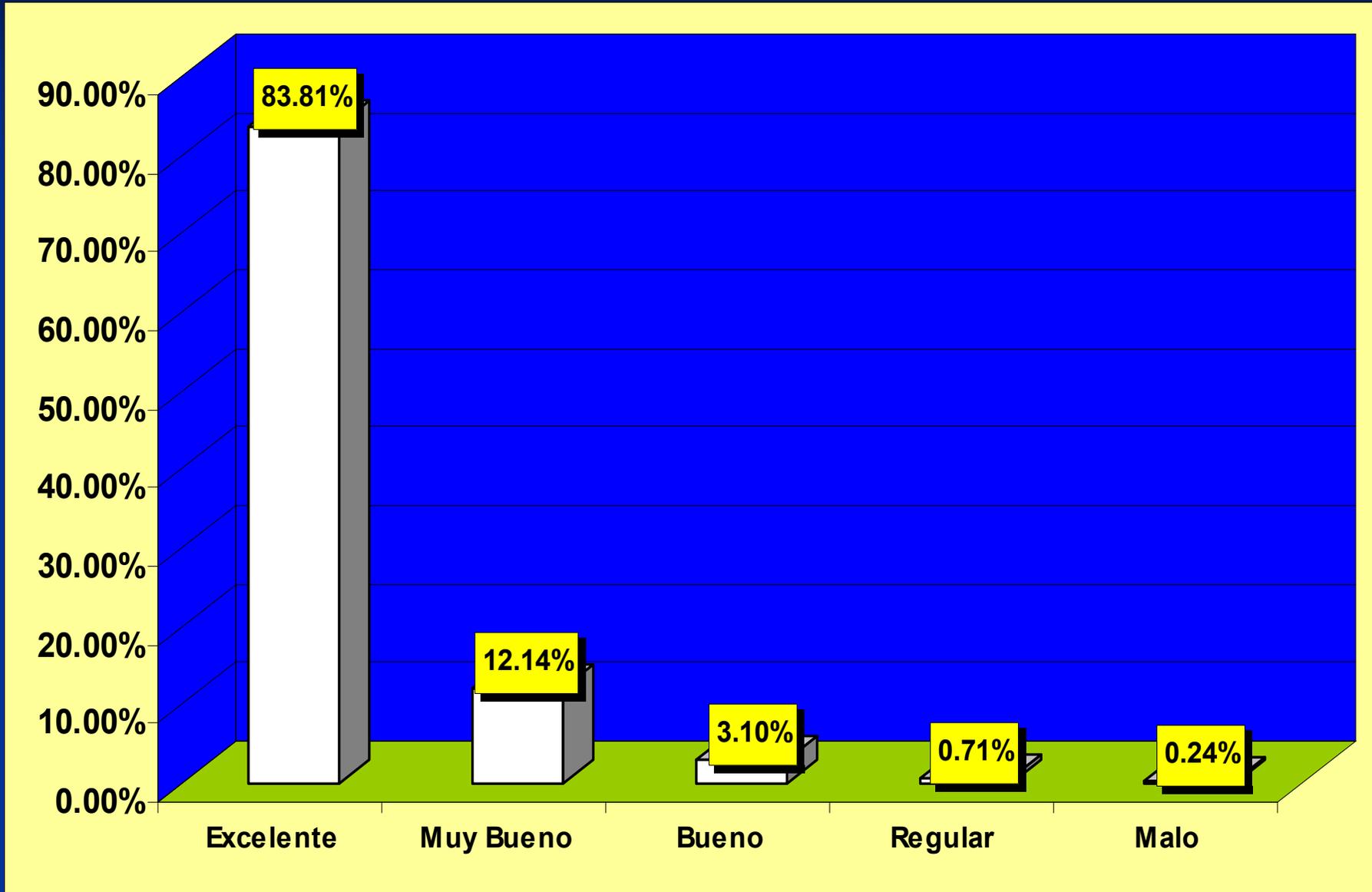
Unidad de Información y Comunicaciones
Servicio de Atención al Consumidor

Resultados

Focus Group 2013

- Durante los meses de Agosto a noviembre se desarrolló el Focus Group 2013, visitando un total de 31 Centros de Servicio, contando con la participación de 420 clientes del BFA.

1.-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrece el BFA?



1.-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrece el BFA?

- **Regular (3 clientes = 0.71%)**

Agencia Zacatecoluca (1 cliente)

Por la mala atención en cajas

Agencia Cojutepeque (2 clientes)

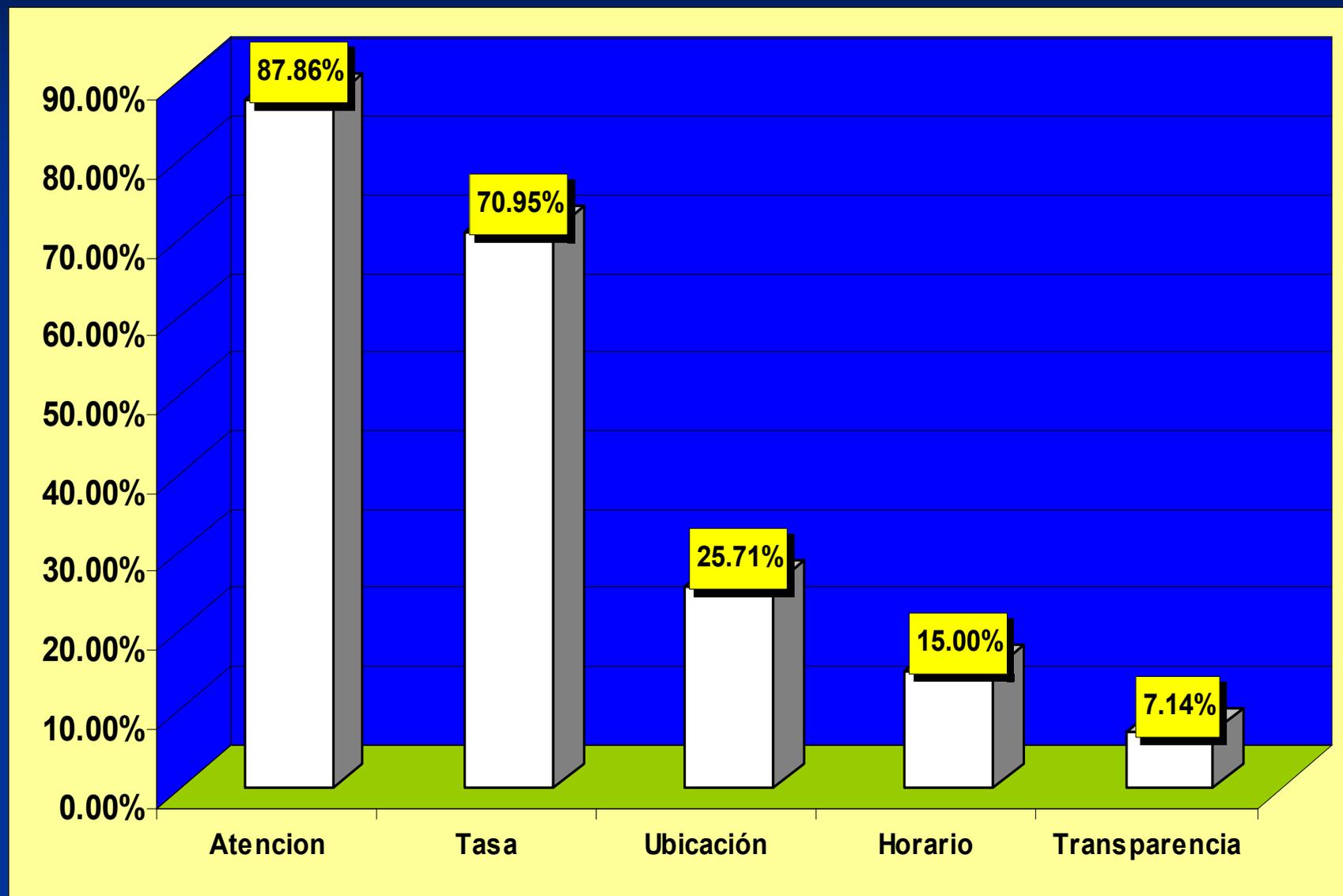
Por la mala atención en cajas

- **Malo (1 cliente = 0.24%)**

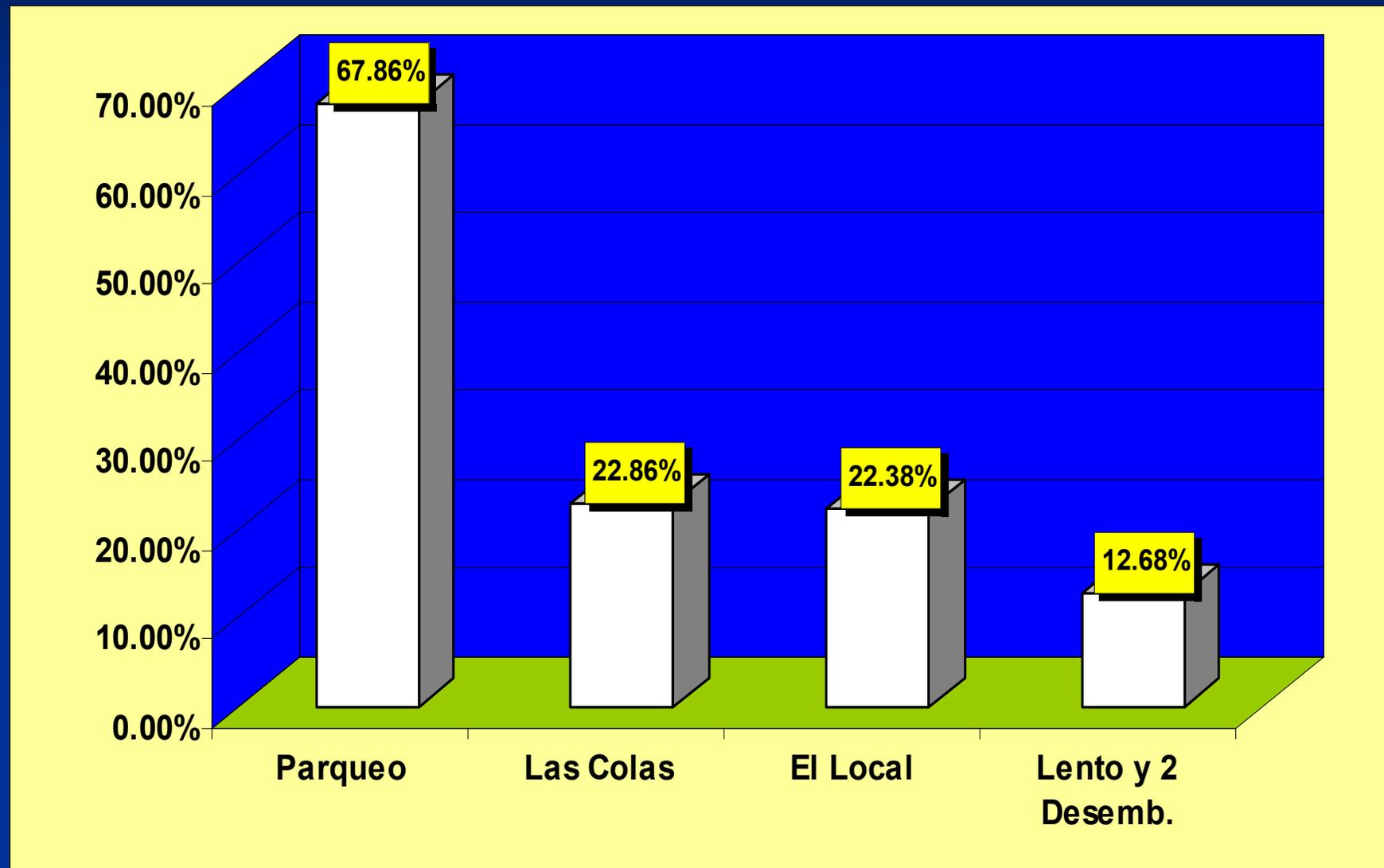
Agencia Cojutepeque

Maltrato de parte del Cajero de la Agencia

2.-¿Qué es lo que más le agrada del BFA?



3.-¿Qué es lo que menos le agrada del BFA?



3.-¿Qué es lo que menos le agrada del BFA?

- **PARQUEO (67.83 %)**

La Unión, Metapán, Cara Sucia, San Vicente, Sonsonate, San Juan Opico, Zacatecoluca, La Palma, Nueva Concepción, San Francisco Gotera, Santa Rosa de Lima, Ciudad Barrios, Sensuntepeque, Ahuachapán, Ilobasco, San Salvador, Merliot, Soyapango, San Martín, Aguilares, Cojutepeque, La Libertad

- **LAS COLAS (22.86 %)**

San Miguel, Chalatenango, Usulután, Cara Sucia, Santa Ana, Ahuachapán, Cojutepeque

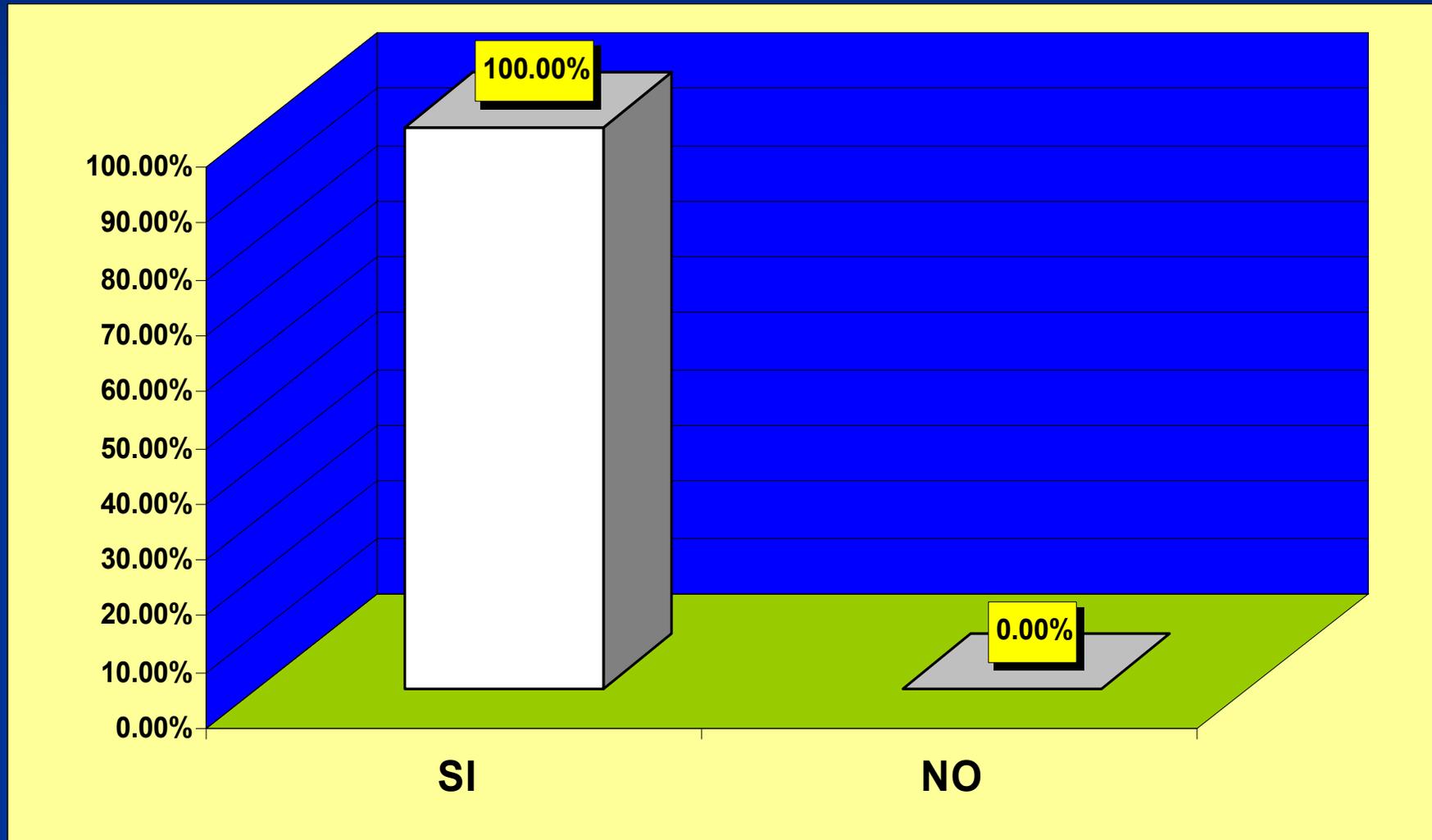
- **EL LOCAL (22.38 %)**

Chalatenango, Usulután, Cara Sucia, San Juan Opico, San Francisco Gotera, Ciudad Barrios, Merliot, La Libertad

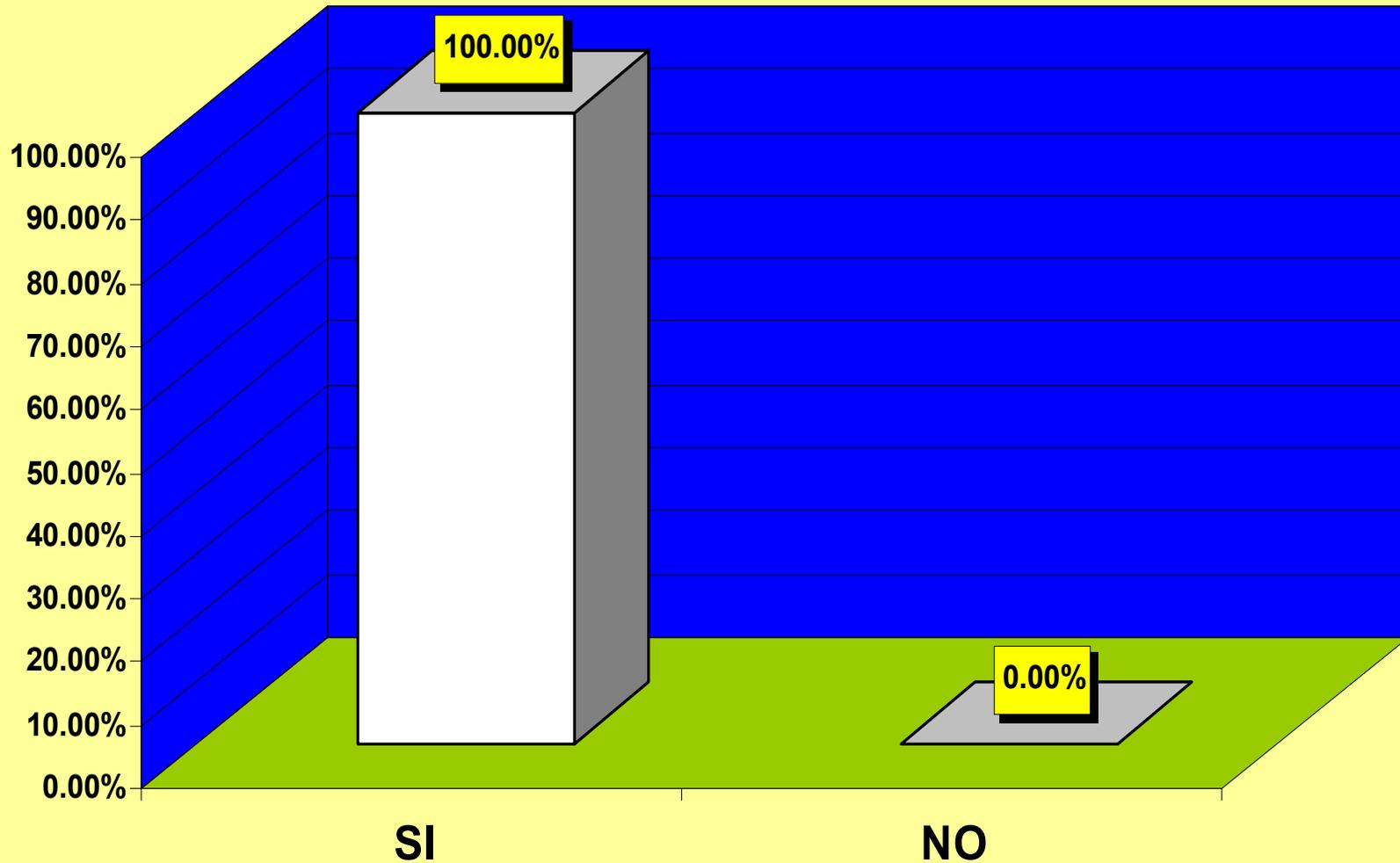
- **DESEMBOLSO LENTO Y EN DOS PARTES (12.62 %)**

Sonsonate, Zacatecoluca, El Tránsito, Rosario de La Paz,

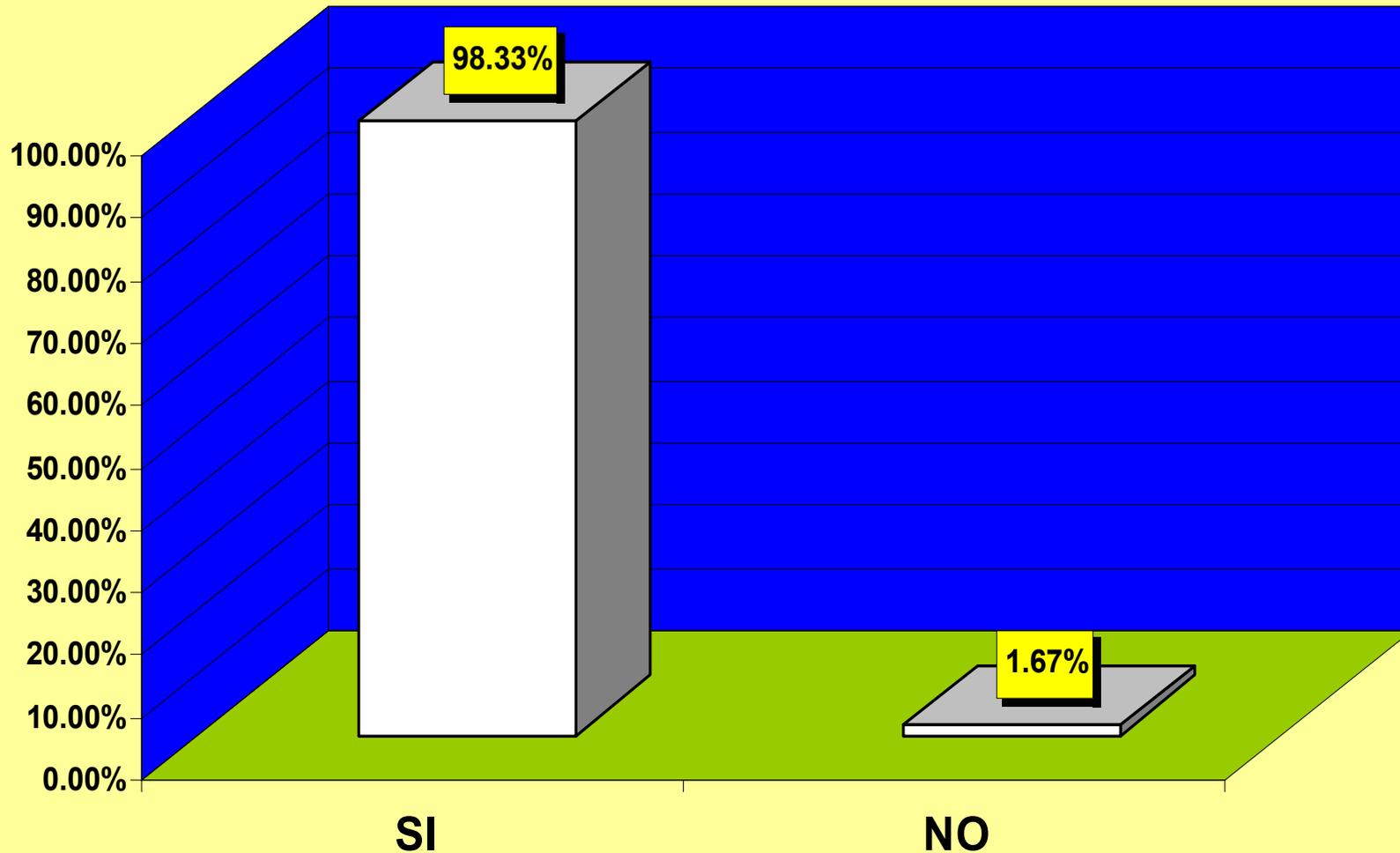
4.-¿Cuándo solicita un financiamiento con el Banco, el Asesor Empresarial le informa sobre todos los documentos que requieren para el trámite del mismo?



5.-¿Recomendaría al Banco con familiares y amigos para el trámite de un crédito?



6.-¿Considera que el Banco cubre todas sus necesidades de crédito?



6.-¿Considera que el Banco cubre todas sus necesidades de crédito?

- NO (1.67%) = 7 clientes

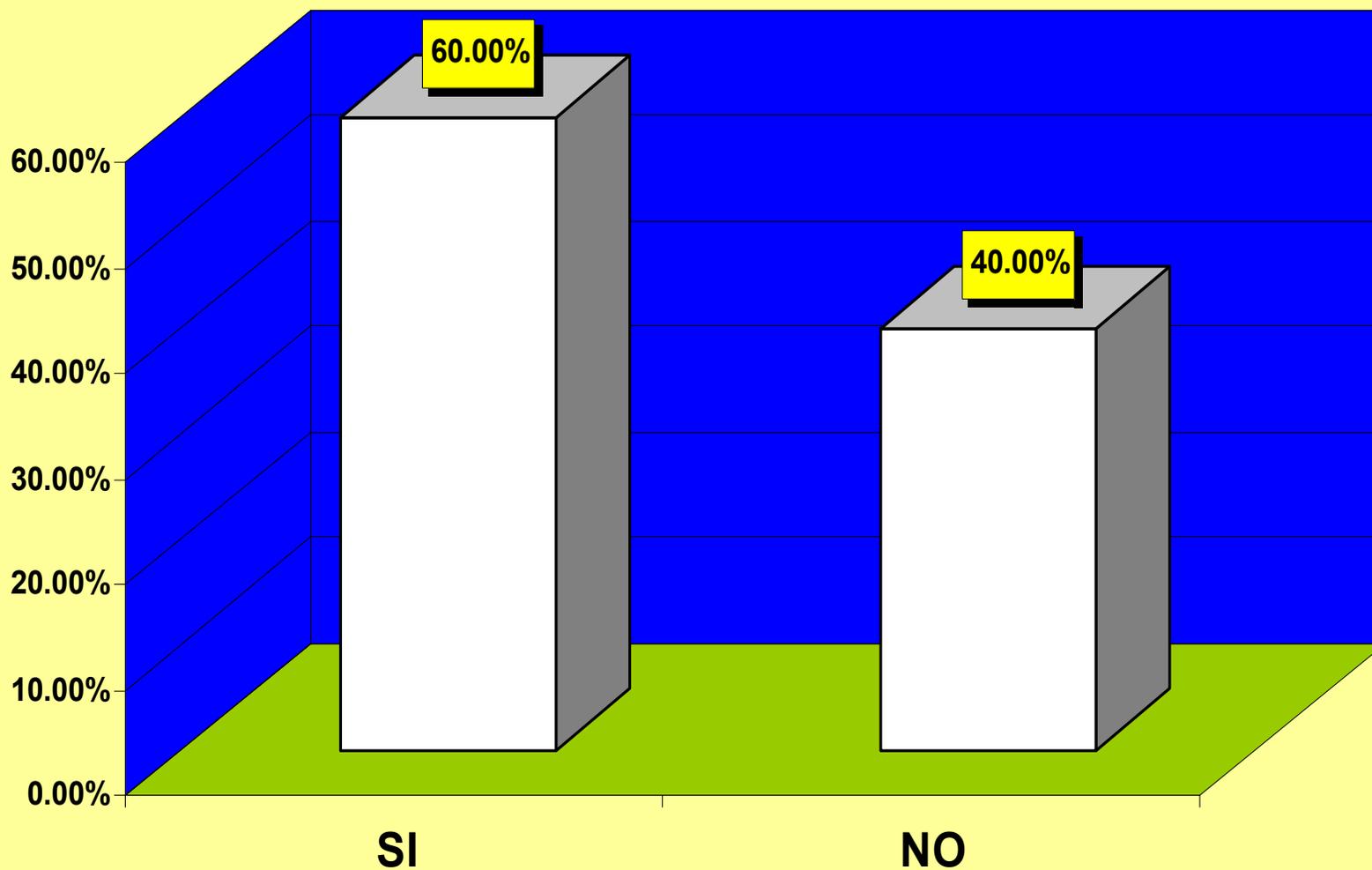
- ✓ **Agencia San Miguel (2)**

Porque no les aprueban lo que ellos solicitan

- ✓ **Agencia Chalatenango (5)**

Porque los montos que aprueban para la siembra no van acordes a la actualidad

7.-¿Considera que el número de cajeros es el necesario para la atención de las transacciones a realizar en el Centro de Servicio?

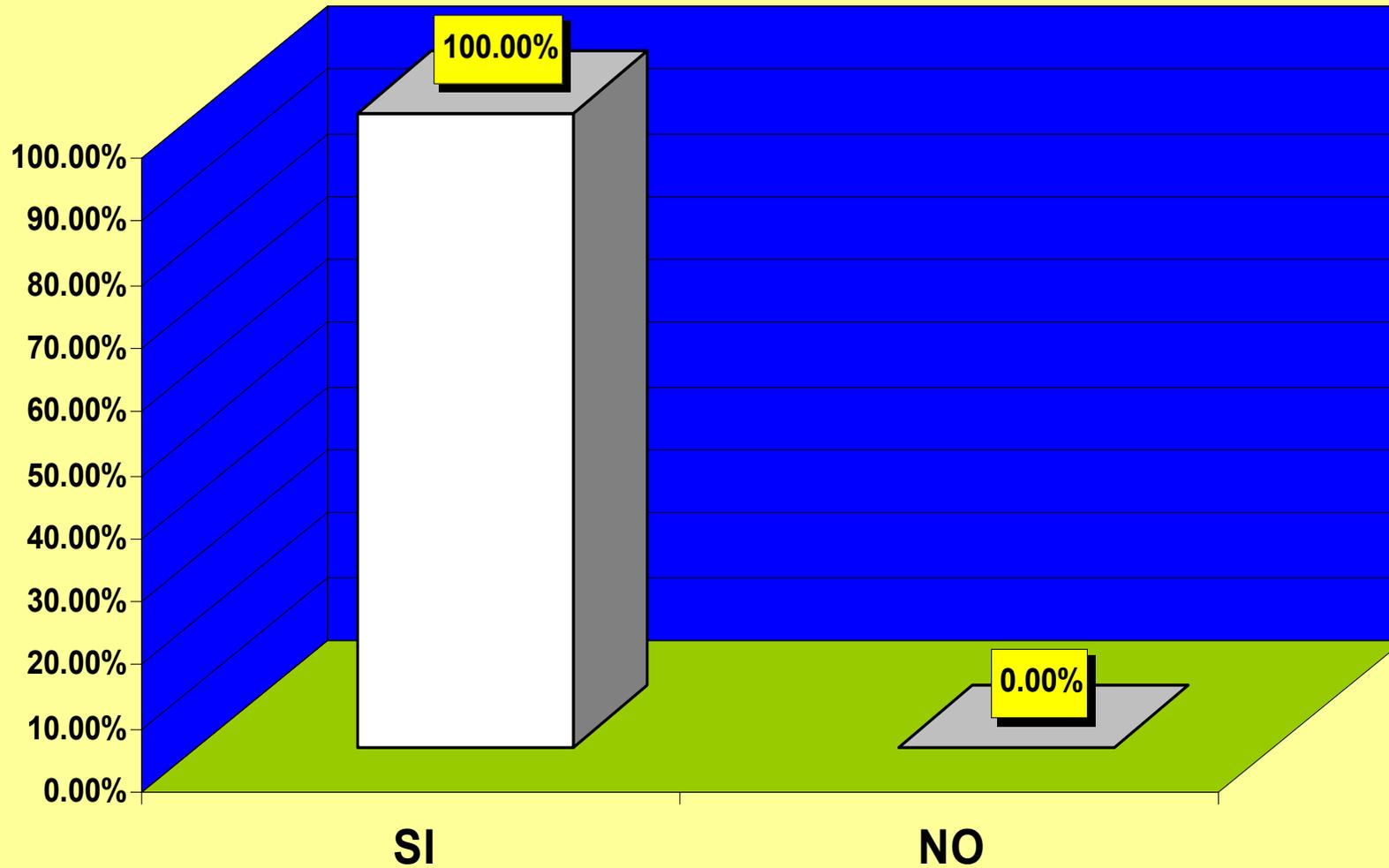


7.-¿Considera que el número de cajeros es el necesario para la atención de las transacciones a realizar en el Centro de Servicio?

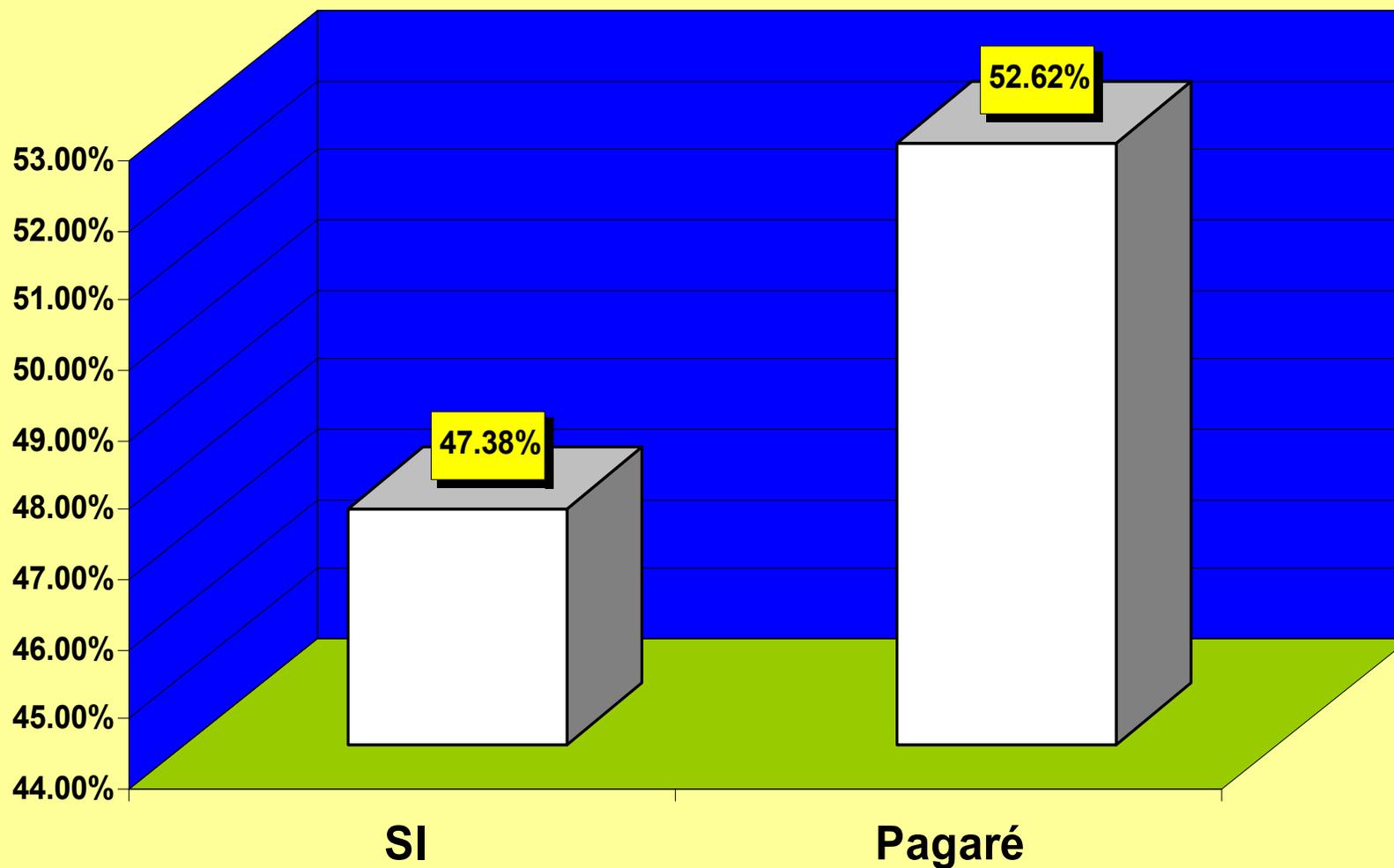
- **NO (40%) Solicitan más cajas**

San Miguel, Chalatenango,
La Unión, Usulután,
Metapán, San Vicente,
Sonsonate, La Palma,
El Tránsito, Santa Ana,
Ahuachapán, San Salvador,
San Martín, Aguilares,
Cojutepeque, La Libertad.

8.-¿El Servicio que le ofrece el BFA cumple con sus expectativas?



9.-¿Contrató libremente y sin inducción de ningún empleado del Banco, al Notario que le formalizó su crédito ?



10.-Sugerencias

San Miguel

- Instalar Sistema numérico
- Solicitan más espacio en el parqueo
- Modificar la forma de hacer los retiros

Chalatenango

- Que el pagaré sea hasta \$5,000.00
- Que el Banco proporcione el Abogado
- Sanitarios para los clientes

La Unión

- Modernizar la Agencia
- Mejorar parqueo
- Sanitarios para los clientes

Cara Sucia

- Entrega de insumos por parte del BFA

Metapán

- Les afecta el horario del Colaborador Jurídico
- Cambiar Aire Acondicionado muy ruidoso y desespera
- Ampliar local
- Que no les interrogue el de seguridad

San Vicente

- Desalojar a los vendedores que se colocan en la entrada del Banco
- Urge parqueo para clientes
- Caja especial pago de préstamos
- Asesoría técnica
- Más personal en época cerealera

Sonsonate

- Que se habilite parqueo frente en calle aledaña a la Agencia

10.-Sugerencias

Usulután

- Asistencia Técnica
- Traslado de Agencia
- Parqueo

San Juan Opico

- Línea rotativa para acuicultura
- Aumentar valor de valúos
- Agilizar trámite para café
- Habilitar caja empresarial
- Trasladar Agencia a un lugar más seguro y moderno

La Palma

- Ampliar Agencia
- Café para los clientes

Zacatecoluca

- Que se haga un solo desembolso
- Que se agilice y se organicen mejor los desembolsos
- A ruego que se haga en el Banco
- Que el BFA distribuya semilla
- Que las cajeras al menos respondan el saludo

Nueva Concepción

- Felicitan a la Administración Superior por la remodelación de la Agencia.

San Francisco Gotera

- Más reuniones con los clientes (Focus Group)
- Mantener la tasa para cereales
- Tasa para ganado al 4%

10.- Sugerencias

Sociedad

- Más agilidad en los créditos mayores de \$ 5,714.28
- 2 cajas habilitadas siempre

Santa Rosa de Lima

- Importante que los empleados conozcan lo que es el Secreto Bancario
- Que el BFA les compre las cosechas
- Poner más atención a la seguridad fuera del Banco
- Felicitan a la Admon del Banco por la remodelación de la Agencia

Sensuntepeque

- Solicitan más parqueo

Ciudad Barrios

- Ampliar plazo para préstamos de microcrédito
- Lento desembolso (3 horas)
- Colocar sillas para espera
- Que se hagan retiros y depósitos se hagan de una vez en caja

Santa Ana

- Que tengan más cuidado, ya que hay muchos errores en las solicitudes de OPI y eso les genera pérdida de tiempo
- Bajar tasas para café, caña y ganado
- Mayor plazo para cereales.

10.-Sugerencias

El Tránsito

- Sanitarios para los clientes

Rosario de La Paz

- Línea de crédito preferencial para clientes recurrentes

Jucuapa

- Abrir punto de servicio en Santiago de María
- Bajar tasas al rubro café
- No cambiar la tasa sin previo aviso
- Más apoyo en el primer crédito
- Ordenar fila para adultos mayores
- Que hayan visitas técnicas más frecuentes

Ahuachapán

- Que la cajera Delia Noemí Pastul no sea tan grosera con los clientes
- Más control para atender al cliente por orden de llegada
- Servicio Sanitarios para clientes
- Más agilidad y control en el trámite del crédito.

San Salvador

- Que la seguridad no haga tantas preguntas al ingresar
- Que haya un cajero emergente para momentos de saturación.

10.-Sugerencias

Ilobasco

- Ampliar plazo para el pago de créditos cerealeros

Serviagencia Merliot

- Apoyo técnico de parte del BFA
- Cajero emergente para días de movimiento
- Retirar vidrios de las cajas
- Pago de cuota con ahorro opcional
- Abrir más centros de servicio en San Salvador
- Aumentar la tasa en los depósitos
- Abrir centro de servicio en Centro de Santa Tecla
- Prohibir el uso de teléfonos celulares a los empleados de Agencia sobre todo a las cajeras (y Ag.San Juan Opico)

Soyapango

- Aumentar límite de aprobación para microcréditos
- Que haya Seguro de Vida opcional
- Tarjeta de Crédito

Aguilares

- Encender el aire acondicionado desde las 8 am es desesperante el calor
- Que haya café para los clientes
- Solicitan punto de servicio en Apopa

10.-Sugerencias

San Martín

- Solicitan que se desalojen las ventas instaladas en la entrada a la Agencia

Cojutepeque

- Solicitan rapidez en las cajas
- Que se reciban colectores hasta las 4:00 pm
- Servicios sanitarios para clientes
- Que funcione la caja especial para adultos y discapacitados
- Que haya servicio de fotocopias

La Libertad

- Que la Agencia se traslade a un lugar que reúna mejores condiciones de seguridad y comodidad para los clientes