

En banca, la lealtad no vive en un canal

Se construye cuando lo digital y lo humano funcionan como una sola experiencia.

LA TENSION CENTRAL

Lo digital sostiene la rutina. La atención humana protege la confianza cuando algo se complica.

Una mirada amplia a la relación financiera

3.360 personas entrevistadas

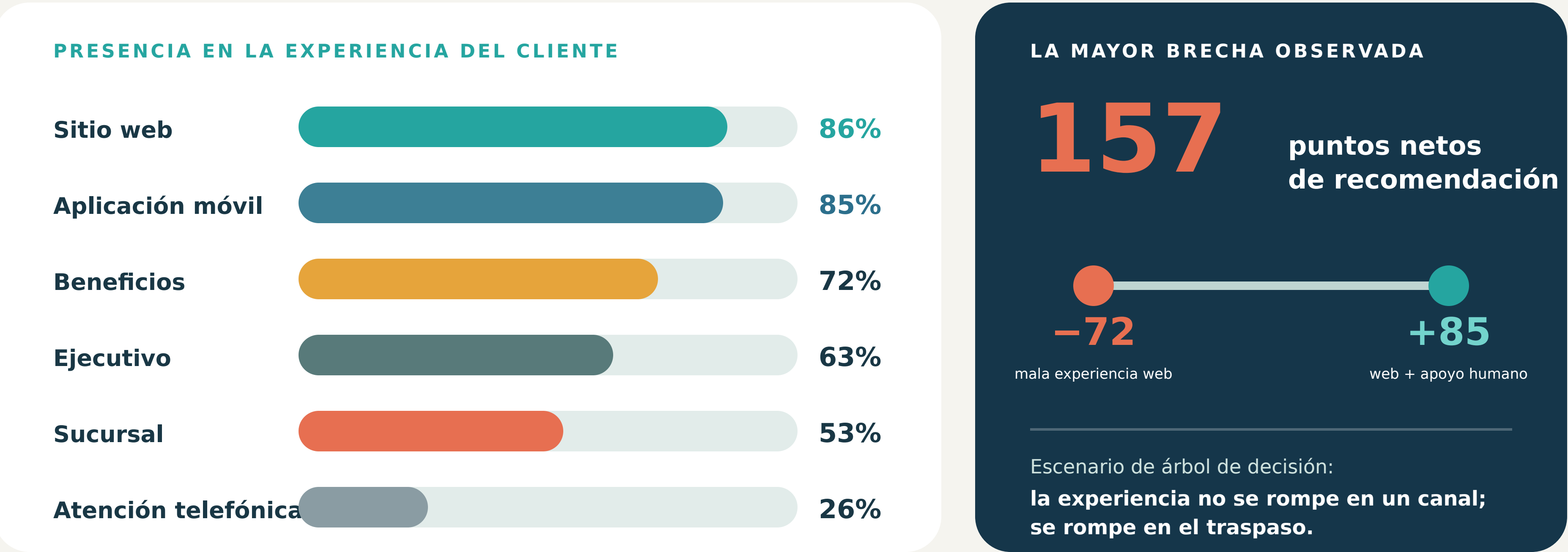
10 instituciones comparadas

12 meses de observación

6 dimensiones de experiencia

La relación cotidiana ya es principalmente digital

Uso o conocimiento declarado · promedio agregado del estudio.



Cuatro condiciones para una experiencia coherente

AUTONOMÍA

Operaciones simples, rápidas y estables en digital.

ASESORÍA

Ejecutivos que orientan, anticipan y acompañan decisiones complejas.

RESOLUCIÓN

Respuesta oportuna, trazabilidad y cierre en el primer contacto.

RELEVANCIA

Beneficios claros, útiles y ajustados a cada cliente.

LA OPORTUNIDAD DE GESTIÓN

Medir recorridos completos, no únicamente puntos de contacto aislados.

¿Tu organización conoce dónde se rompe la experiencia entre un canal y el siguiente?

Fuente: benchmark cuantitativo del sector financiero, Chile, enero-diciembre de 2025. Encuestas telefónicas; base total 3.360; error muestral máximo ±1,7 pp. Porcentajes agregados calculados sobre las bases del estudio. Escenarios CHAID: asociaciones estadísticas, no efectos causales.