

Para el Grupo Bolsa Mexicana de Valores, el servicio al cliente es la prioridad en la ejecución de nuestras actividades.

Nuestra cultura de servicio y conocimiento del mercado nos permite entender las necesidades de nuestros clientes y brindamos la mejor solución de manera eficiente y asertiva, honrando nuestros compromisos y anticipándonos a cualquier situación, creando valor a largo plazo.

De manera anual elaboramos encuestas con el fin de medir el nivel de satisfacción que tienen nuestros clientes considerando las variables propias de cada área de negocio. Con esto logramos identificar nuestras fortalezas, detectar oportunidades para mejorar nuestro servicio, analizar oportunidades de negocio y seguir siendo la mejor solución en el mercado.

En 2020 obtuvimos una percepción positiva general del 92%, superando por 580 pb al año anterior y por 170 pb a nuestra meta establecida (90%).



Nuestra meta en un periodo de tres años (2020 -2022) es **superar el 90% de satisfacción** y mantenernos en ese nivel.

Actividades que se realizaron para mejorar nuestra relación con el cliente:

El año 2020 fue un año lleno de retos y de gran trascendencia, por lo que tener una cercanía más estrecha con nuestros clientes se hizo indispensable para acompañarlos en todo momento. Por ello, se implementó un programa más robusto de atención y acompañamiento, por medio de:

- Seguimiento más cercano por parte de un ejecutivo por medio de llamadas semanales
- Evaluaciones periódicas que miden:
 - o Servicio al cliente
 - o Tiempo del servicio
 - o Profesionalismo y resolución de problemas
 - o Calidad de productos y servicios
 - o Funcionalidad de sistemas
- Evaluaciones de 5 estrellas por cada solicitud atendida en algunas áreas
- Adicionalmente, se trabajó un Piloto siguiendo la metodología NPS (Net Promoter Score), el cual se implementará de manera oficial en 2021.

En Grupo BMV, continuaremos mejorando nuestro servicio al cliente y fortaleciendo nuestra propuesta de servicios por medio de soluciones ágiles y de alto valor.