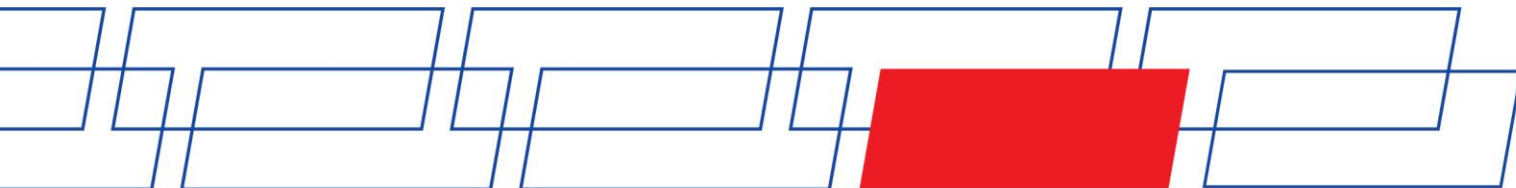


Índice de Recomendación y Satisfacción Consolidado Conglomerado BCR

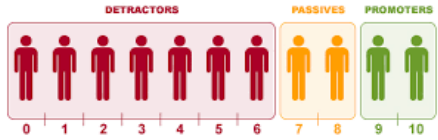


CONGLOMERADO BCR

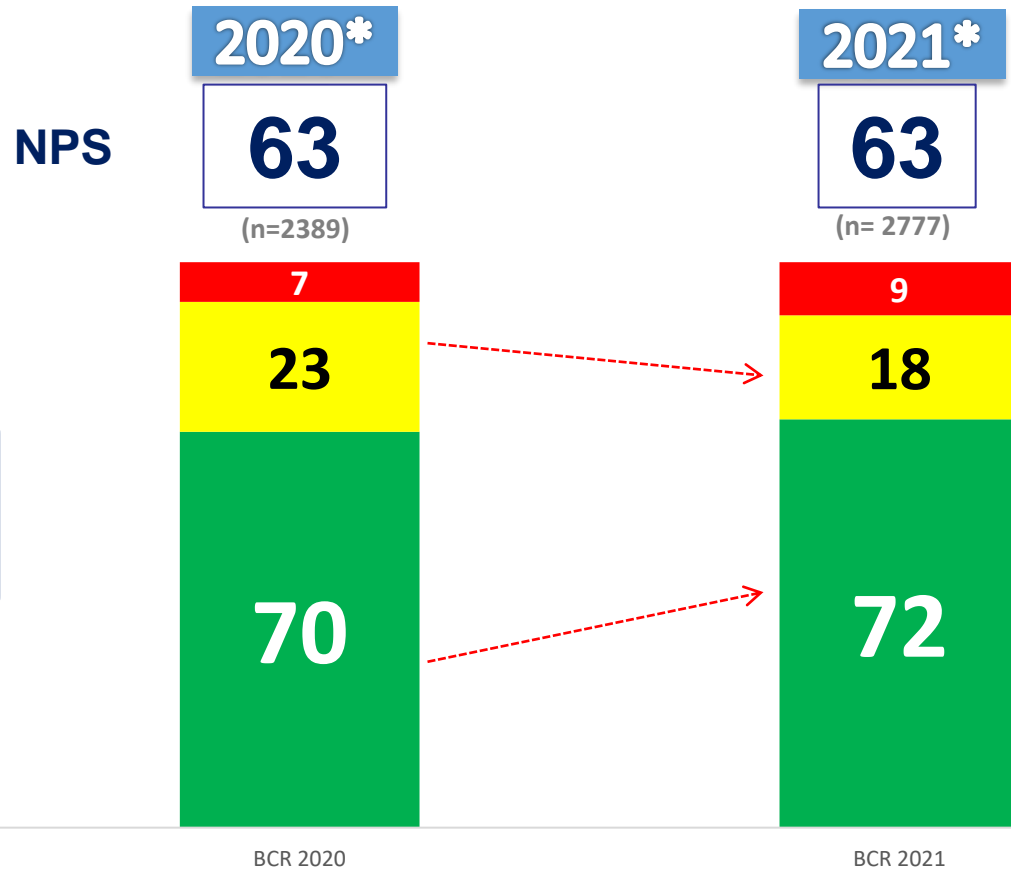
DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO (NPS)

CLIENTE EXTERNO COMPARATIVO 2020-2021

(En porcentajes)



Net Promoter Score = % Promoters - % Detractors



- DETRACTORES
- PASIVOS
- PROMOTORES

El índice de Recomendación del Conglomerado permanece sin cambio de 2020 a 2021.

Se da un importante aumento en Promotores de 2 puntos.

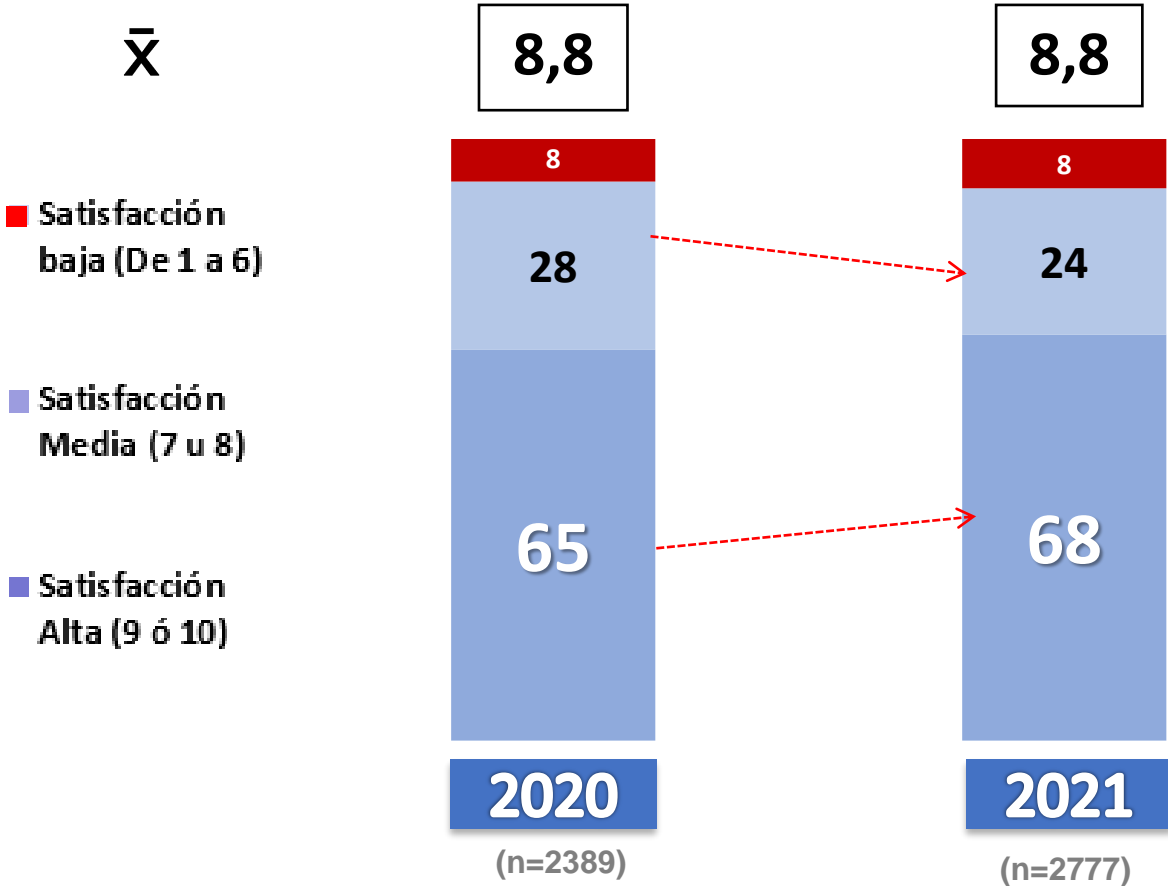
*Se ponderaron los resultados de: Banca Personas, Banca Corporativa y Subsidiarias de acuerdo con la muestra efectiva que cada área tuvo en el estudio.



CONGLOMERADO BCR

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO CONSOLIDADO* 2020 VRS 2021

(En porcentajes)



El promedio de satisfacción se mantiene igual que el año anterior.

La proporción de clientes que manifiesta tener una alta satisfacción con el servicio del BCR, sube 3 p.p.

*Se ponderaron los resultados de: Banca Personas, Banca Corporativa, PYMES y Subsidiarias de acuerdo a la muestra efectiva que cada área tuvo en el estudio

