

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES DE GRUPO RETIRO

La Facultad de Estudios Estadísticos de la Universidad Complutense de Madrid ha realizado en el año 2014 un estudio para la medición de la satisfacción de los clientes de Grupo Retiro, el cual ha sido dirigido por el Doctor en Estadística e Investigación Operativa, D. Javier Castro Cantalejo.

El estudio se ha llevado a cabo mediante la realización de encuestas telefónicas a las Personas Mayores, y/o a sus familiares, que habían realizado alguna operación de Renta Vitalicia Inmobiliaria o de Hipoteca Inversa con Grupo Retiro en los últimos 10 años.

Los principales objetivos que Grupo Retiro quería obtener mediante el encargo de esta investigación eran: conocer la opinión que las Personas Mayores y sus entornos familiares tenían sobre el producto contratado (Renta Vitalicia o Hipoteca Inversa); saber el grado de satisfacción de nuestros clientes con el cumplimiento de nuestra empresa en relación a los contratos firmados, y en definitiva, que el cliente nos trasladara su valoración general sobre Grupo Retiro y sus productos, sabiendo si lo recomendarían o no en el futuro a otras personas.

Algunos de los principales datos extraídos de este estudio son los siguientes:

- El 63,5% de los encuestados contrataron una Hipoteca Inversa frente al 36,5% restante que se decantó por una Renta Vitalicia Inmobiliaria. El perfil del cliente tipo de Grupo Retiro es una mujer, con una edad de 76 años, viuda o soltera, que vive sola en su domicilio.
- La zona geográfica donde se concentra el mayor número de operaciones es Madrid, seguido de Barcelona, Asturias, Sevilla y Valencia.
- La valoración que nuestros clientes hacen de la adecuación que estos productos tienen para cubrir sus necesidades y expectativas es muy alta. Los contratantes de una Renta Vitalicia Inmobiliaria puntúan el producto con una media de 9,23 (sobre 10) y los firmantes de una Hipoteca Inversa con 8,58.
- El grado de satisfacción con el servicio que Grupo Retiro ha ofrecido a sus clientes durante el periodo de contratación (tanto en la atención de los gestores como en la adecuación en el cumplimiento de los contratos firmados con la empresa), así como en el servicio postventa obtiene una valoración media superior a 9.
- El 97% de los encuestados recomendaría tanto a Grupo Retiro como a sus productos.

En resumen, el estudio concluye que el grado de satisfacción manifestado por los clientes de GRUPO RETIRO es de los más elevados que puede tener una empresa, sugiriendo continuar con la línea de actuación llevada hasta el momento.

Al equipo de profesionales que formamos GRUPO RETIRO nos enorgullecen estos resultados, y nos animan a seguir mejorando cada día la atención personalizada y el resto de servicios que prestamos a nuestros clientes.

