Lista de comprobación de cliente misterioso · Bancos

Haz la visita como un cliente más y marca Sí o No en cada punto. Apunta en Nota tiempos, cifras o lo que hayas visto. Se observa el servicio, no se juzga a personas: no hagas fotos ni grabaciones de nadie.

LOCAL	FECHA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA

Oficina		SÍ	NO	NOTA
1	El horario de atención está expuesto.	☐	☐	
2	Hay sistema de turnos o te indican la espera.	☐	☐	
3	Anota el tiempo de espera hasta que te atienden.	☐	☐	
4	La oficina está limpia y la zona de cajeros funciona.	☐	☐	

Discreción		SÍ	NO	NOTA
5	La atención se hace en un puesto que permite discreción.	☐	☐	
6	Tus documentos no quedan a la vista de otros clientes.	☐	☐	
7	Te piden identificación antes de darte datos de una cuenta.	☐	☐	

Asesoramiento en un producto		SÍ	NO	NOTA
8	Te preguntan tu situación y para qué necesitas el producto.	☐	☐	
9	Te explican comisiones y condiciones con lenguaje claro.	☐	☐	
10	Te informan del TIN y de la TAE en préstamos o cuentas remuneradas.	☐	☐	
11	Te informan de productos vinculados y su coste.	☐	☐	
12	Te entregan la ficha de información precontractual.	☐	☐	

Información obligatoria		SÍ	NO	NOTA
13	El tablón de anuncios con tarifas y comisiones está visible.	☐	☐	
14	Te informan del servicio de atención al cliente para reclamar.	☐	☐	
15	Te explican el fondo de garantía de depósitos si preguntas.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
16	Te contactan después de la consulta (anota cuándo).	☐	☐	
17	Te envían la información por escrito si la pediste.	☐	☐	
18	Te dan un contacto directo del gestor.	☐	☐	
19	No te presionan para firmar el mismo día.	☐	☐	

Resultado: _____ de 18 puntos en Sí. Lo que más hay que mejorar: _____

¿Prefieres que lo compruebe alguien a quien tu equipo no conoce? Nuestro equipo hace la visita de forma anónima y te entrega el informe con estos puntos y los tuyos. Escríbenos por WhatsApp al 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/contacto/.

Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace