

## DICTAMEN TÉCNICO

(Art 40 inc a) Res DNCP N°4401 y Res DNCP N° 453 Art 12)

**Lugar y fecha:** Asunción 26 de junio de 2024

**UOC Convocante:** Banco Nacional de Fomento

**Unidad o área requirente:** Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing

**Funcionario o técnico responsable:**

- Elio Jorge Espínola Rolón
- Esteban Andrés Leguizamón Garcete

**Dependencia y cargo que desempeña:**

- Gerente Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing
- Jefe de División de Inteligencia de Negocios

**Nombre de la Convocatoria:** SERVICIO DE ESTUDIO DE MERCADO

- Justificación técnica que respalda la objetividad, imparcialidad, regularidad y la razonabilidad o proporcionalidad de los requerimientos técnicos solicitados.

Las especificaciones técnicas han sido realizadas conforme necesidades institucionales, y contempla requisitos que garanticen oferentes con suficiente experiencia y capacidad técnica en el Servicio de Estudio de Mercado, ya que se debe tratar personalmente con el cliente, y se requiere tacto y profesionalismo

Algunos de los factores que justifican la necesidad de la Contratación son:


- El BNF como banco competidor en el mercado financiero, necesita conocer el nivel de satisfacción de sus clientes, tanto sobre el nivel de la atención presencial en Sucursales y Casa Matriz, como de los productos financieros ofrecidos. Tiempos de respuesta a las solicitudes de créditos y otras gestiones.
  - El BNF necesita, además, identificar los datos geográficos, demográficos y laborales de los clientes en las diferentes zonas del país donde tiene presencia, de tal manera a conocer mejor a sus clientes y sus necesidades.
  - Por otro lado, se necesita conocer el grado de satisfacción de los clientes del BNF en cuanto al uso de los canales digitales disponibles para las operaciones o transacciones en línea.
  - Identificar potenciales riesgos reputacionales para el BNF, a causa de posibles fallas o prácticas poco éticas de nuestros funcionarios.
  - Toda esta información permitirá al BNF definir mejor su estrategia tanto comercial como comunicacional, y operativa, y tomar decisiones estratégicas.
  - Además, este estudio nos permitirá realizar un seguimiento más cercano del cumplimiento de las normas internas tanto comerciales como administrativas por parte de los funcionarios del BNF.
- Identificar y justificar de forma expresa si algún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes.

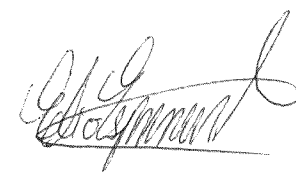
No aplica.

- Si en las bases licitatorias se indica una marca específica u otro derecho intelectual exclusivo, mencionar la justificación que respalda lo solicitado o que no existe otro modo de identificarlo. Se aclara que, en caso de incluirlos, los mismos tendrán carácter referencial.

No aplica.

**Firma del técnico o responsable del área requirente:**

  
Esteban Leguizamón Garcete  
Jefe de División  
Inteligencia de Negocios

  
Elio Jorge Espínola Rolón  
Gerente Departamental  
Desarrollo de Ptos. y Marketing

