S

egún el resumen del artículo *Identifying Factors Influencing Customer Experience in Bancassurance: A Literature Review*, escrito por Choudhury, Mousumi; Singh, Ranjit, publicado por  *Journal of Commerce and Accounting Research*; New Delhi Tomo 10, N.º 2, (2021): 10-22: “*The purpose of this paper is to identify and rank the significant factors that influence customer experience in bancassurance. The paper also aims to develop future research agenda in this area. The study is based on secondary information collected primarily through the review of existing literature. It is found that pleasant and welcoming branch environment, multiple service delivery channel, brand and prices are the significant factors influencing customer experience in bancassurance channel. This finding will assist the Policymaker to allocate resources in designing strategies to improve customer experience by considering the factors such as pleasant and welcoming branch environment, multiple service delivery channel, brand, prices, service quality and friendliness of bank personnel. Experience that a customer gain throughout these factors should be made unique and memorable. This study is the first one that uses the literature review method in the area of bancassurance, in particular, and customer experience, in general. This paper will be useful to researchers, academicians and those working in the area of bancassurance and in their understanding about the various factors that influence customer experience in bancassurance. This will also help them to assess the avenues of customer retention in bancassurance.*” A veces nos preguntamos si ciertas oficinas bancarias expresan estrategias de mercado pensadas para conseguir clientes, o si, abusando de su posición dominante, les tiene sin cuidado las largas colas y los lentos trámites. Al menos en Colombia, los servicios de banca y seguros están organizados como un oligopolio, fuertemente protegido por la legislación y sus supervisores, recientemente apoyados por una educación obligatoria y por medidas tributarias, que privilegian las transacciones electrónicas con el sector. Desde nuestro punto de vista el supervisor en realidad dirige el sector, determinando sus políticas. Los funcionarios terminan siendo ejecutores de circulares. En materia de información contable el sector se supervisa principalmente a través de ella, de manera que la cantidad de datos que deben transferirse al Gobierno es significativa. Aspectos tales como el margen de intermediación no son muy importantes. Lo más importante es obtener grandes utilidades y fortalecer el patrimonio de las entidades, en beneficio de los grandes colocadores mundiales, el Tesoro de los Estados Unidos de América y los grandes bancos que prestan a los de las economías emergentes. Las acciones de responsabilidad social son colaterales, marginales, frente a la actividad bancaria. Este panorama, resumido por algún premio Nobel de economía, forma parte de la realidad en la que participan muchos contadores, que actúan como preparadores, auditores internos y externos. Algunos sostienen que los estándares de contabilidad, información financiera y aseguramiento de información se piensan para fortalecer ese modelo.

*Hernando Bermúdez Gómez*