

Inicio > Económicas > Banco W presenta los esfuerzos adelantados en términos de experiencia y satisfacción de sus clientes microempresarios

Banco W presenta los esfuerzos adelantados en términos de experiencia y satisfacción de sus clientes microempresarios



Durante 2023 la organización se enfocó en hacer realidad su visión de poner al cliente en el centro del negocio para lo cual adoptó un índice que mide la disposición de los clientes a recomendar los productos o servicios del Banco a otras personas, cerrando el año con un 90,87 % de favorabilidad en la recomendación. Adicionalmente, la entidad disminuyó en un 8 % las causas de las reclamaciones frente al 2022, resultado que fue posible gracias a la puesta en marcha de una visión transversal e integradora para toda la organización, que invita a sus colaboradores y aliados a trabajar en sinergias para ofrecer buenas experiencias, escuchar la voz del cliente y actuar en consecuencia con sus necesidades y recomendaciones.

Para apostarle a la consolidación de una ventaja competitiva, el Banco W consolidó como uno de sus objetivos estratégicos, la gestión de clientes 360, con el reto de ofrecer un servicio integral que impacte directamente en la experiencia del cliente. Para movilizar una cultura centrada en el cliente, la entidad financiera capacitó a más de 2.400 de sus colaboradores en temas como el sistema de atención al consumidor, modelo de servicio y pautas de atención que establecen las conductas y comportamientos que se deben brindar en cada contacto que se tenga con los clientes y aliados del Banco, alineados con los principios de trato justo y de protección de los derechos del consumidor financiero.

Adicionalmente, el Banco W ha robustecido sus canales de comunicación para que sus clientes y usuarios puedan generar de manera rápida y sencilla sus peticiones, quejas y reclamos a través de su red de oficinas, línea de atención gratuita 01 8000 515656, WhatsApp 323 599655, página web y redes sociales; lo que les ha permitido alcanzar que los tiempos de atención a las quejas estén en un 100% del nivel requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia y que no se presenten replicas a las quejas presentadas dada la adopción de un lenguaje claro y sencillo en sus respuestas.

Así mismo, la entidad de microfinanzas continúa desarrollando acciones orientadas a eliminar las barreras físicas que a diario viven las personas con distintos tipos de discapacidad y veteranos cada vez que desean acceder a sus servicios. Por otro lado, ha extendido su plan de educación financiera a clientes y usuarios a través de guías educativas que resaltan la importancia del pago oportuno y sus responsabilidades en la administración de sus deudas.

“Experimentamos una nueva propuesta de trabajo colaborativo denominada ‘Células de la Voz del cliente’, que pone las manifestaciones positivas y negativas de los clientes en el centro del negocio y en las que involucramos a los distintos líderes de la organización en el desarrollo de iniciativas para incrementar el nivel de confianza, satisfacción y recomendación de nuestros clientes. Esto nos ha permitido que 9 de cada 10 clientes manifiesten estar satisfechos en su relacionamiento con nuestro Banco.”, afirma Rafael Kruger, vicepresidente de innovación y mercadeo del Banco W.

“Implementar el NPS o Net Promoter Score como índice para medir la disposición de nuestros clientes a recomendar a otras personas nuestros productos o servicios nos permite medir su lealtad con nosotros, a través de una encuesta corta que se les envía cada vez que realizan una transacción con el banco, así identificamos los atributos que impactan de manera positiva o negativa su percepción del servicio y nos enfocamos en lo que realmente le agrega valor a la experiencia del cliente, agrega Martha Lucía Casas, jefe de servicio al cliente del Banco W.



ENTRADAS QUE PUEDEN INTERESARTE



Fedepalma abre convocatoria para concursos que le apuestan a la sostenibilidad

🕒 February 20, 2024

Precio de la canasta de consumo masivo en Colombia aumenta 13,1%

🕒 February 20, 2024

Banco W presenta los esfuerzos adelantados en términos de experiencia y satisfacción de sus clientes microempresarios

🕒 February 20, 2024

NUESTRA ÚLTIMA EDICIÓN



10 AÑOS



ANOS IMPACTA 3,936 followers
FACTA | 10 AÑOS

 Follow Page  Share

