

HAY QUE DECIRLO



UN PODCAST PARA CONOCER MÁS SOBRE TU CIUDAD ¡ESCÚCHANOS!

Inicio > TUBARCO COLOMBIA > Banco W avanza en los esfuerzos para brindar una buena experiencia y...

TUBARCO COLOMBIA

Banco W avanza en los esfuerzos para brindar una buena experiencia y servicio a sus clientes microempresarios

4 marzo, 2024 0



El Banco W se ha comprometido con la gestión de clientes 360, con el objetivo claro de impactar directamente la experiencia del cliente. @tubarconews

En 2023, El Banco W a través de una iniciativa de escucha activa a las necesidades del cliente logró cerrar el año con un 90,87 % de favorabilidad Por parte de sus clientes. resultado exitoso que permitió a la entidad financiera poner al cliente en el centro del negocio

Noticias Colombia.

El Banco W presenta los esfuerzos adelantados en términos de experiencia y satisfacción de sus clientes microempresarios. Estas medidas reflejan el compromiso del banco en escuchar y responder a las necesidades de aquellos que confían en sus servicios financieros.

Lea también:

- [Banco W revoluciona la banca microfinanciera con el lanzamiento de su billetera digital](#)
- [Open Finance el nuevo modelo de inclusión financiera de Banco W y Belvo en Colombia](#)

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.

Este logro fue posible gracias a una visión que abraza a toda la organización, fomentando la colaboración y la integración entre colaboradores y aliados para trabajar en sinergias para ofrecer buenas experiencias, escuchar la voz del cliente y actuar en consecuencia con sus necesidades.

Cientes 360

Apostando por una ventaja competitiva, el Banco W se ha comprometido con la gestión de **clientes 360**, con el objetivo claro de impactar directamente la experiencia del cliente.

Esto ha llevado a movilizar una cultura centrada en el cliente, que ha dado como resultados la capacitación de más de 2400 colaboradores del banco en temas vitales 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.

Pero eso no es todo. El Banco W ha fortalecido sus canales de comunicación, permitiendo a sus clientes y usuarios hacer sus peticiones, quejas y reclamos de manera rápida y sencilla a través de diversos medios, garantizando tiempos de atención que cumplen con los estándares exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Banco W fortalece sus canales de atención al cliente

El Banco W ha fortalecido sus canales de comunicación para que los 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.

Este refuerzo, 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 réplicas a las quejas presentadas dada la adopción de un lenguaje claro y sencillo en sus respuestas.

Educación financiera

Además, la entidad de microfinanzas sigue comprometida con la eliminación de barreras físicas que a diario viven las personas con distintos tipos de discapacidad y veteranos cada vez que desean acceder a sus servicios.

Por lo tanto, 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.

Puede leer : [W Lab: la revolución digital para microempresarios impulsada por la Universidad Icesi y Banco W](#)

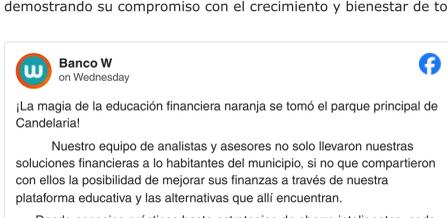
Rafael Kruger, vicepresidente de innovación y mercadeo del Banco W, comparte su emoción al decir: «Con nuestras 'Células de la Voz del Cliente', hemos tomado una decisión valiente al colocar las opiniones de nuestros clientes en el corazón de nuestras operaciones. Esta iniciativa ha llevado a que 9 de cada 10 clientes expresen su satisfacción con nuestro banco»



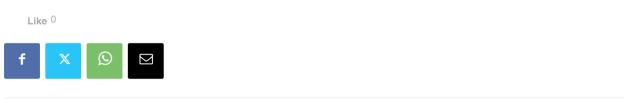
Por su parte Martha Lucía Casas, jefe de servicio al cliente del Banco W manifiesta que «Implementar el NPS nos ha permitido medir la lealtad de nuestros clientes de manera efectiva, identificando los atributos que realmente importan para mejorar su experiencia», agrega Martha Lucía Casas, jefe de servicio al cliente del Banco W.

El Banco W, reconocido por su experiencia en brindar soluciones financieras a microempresarios y pequeñas empresas, sigue avanzando en su compromiso de impulsar el progreso económico y social.

A través de su dedicación y calidad en el servicio, fortalece negocios y comunidades, demostrando su compromiso con el crecimiento y bienestar de todos sus clientes.



ETIQUETAS [BANCO W](#) [EDUCACIÓN FINANCIERA](#) [MICROEMPRESARIOS](#)



«Código Rosa» para la atención de mujeres víctimas de violencia: Conozca cómo funciona

«No habrá sanción»: Polémico paseo en moto por los pasillos del Concejo de Bogotá

ARTÍCULOS RELACIONADOS MÁS DEL AUTOR



El Banco W siembra sonrisas en la Fundación Asodisvalle: "una donación que cambia vidas"



Open Finance el nuevo modelo de inclusión financiera de Banco W y Belvo en Colombia



Compromiso Valle y el Banco W, una alianza para cerrar brechas a través de causas sociales



DEJA UNA RESPUESTA

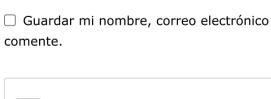
Comentario:

Nombre:*

Correo electrónico:*

Sitio web:

Guardar mi nombre, correo electrónico y sitio web en este navegador la próxima vez que comente.



Publicar comentario



TuBarco #PeriodismoCiudadano, el nuevo medio de comunicación donde periodistas y no periodistas podrán tener un espacio permanente para divulgar su información.

Contáctanos: contacto@tubarco.news



TUBARCO NOTICIAS

Rechazo en Pasto: en medio de operativo del tránsito y Policía mujer fue seriamente agredida

4 marzo, 2024

Distrito Moda ya confirmó quienes serán los dos diseñadores presentes en la Semana de la Moda de Cali

3 marzo, 2024

Atención: En Cali buscan a menor de 13 años que se sumergió en el río Cauca

3 marzo, 2024

Buscar

LO ÚLTIMO



«Dignificando la docencia»: Educadores del país podrán tener vivienda propia

4 marzo, 2024



«No habrá sanción»: Polémico paseo en moto por los pasillos del Concejo de Bogotá

4 marzo, 2024



«Código Rosa» para la atención de mujeres víctimas de violencia: Conozca cómo funciona

4 marzo, 2024



«Ojo a las restricciones»: Medellín declara estado de prevención por la mala calidad del aire

4 marzo, 2024



«Un gabinete de activistas»: Las tres caras que estrenan puesto en el gobierno de Gustavo...

4 marzo, 2024

RSS TUBARCO

Rechazo en Pasto: en medio de operativo del tránsito y Policía mujer fue seriamente agredida

4 marzo, 2024

Rechazo en Pasto: en medio de operativo del tránsito y Policía mujer fue seriamente agredida TuBarco Noticias Desde la Alcaldía de Pasto y la Policía rechazaron estos actos que quedaron grabados en donde se aprecia los golpes que recibió la mujer. Noticias Pasto Voces de rechazo e indignación, ha desatado el video que circula en [...]

Distrito Moda ya confirmó quienes serán los dos diseñadores presentes en la Semana de la Moda de Cali

3 marzo, 2024

Distrito Moda ya confirmó quienes serán los dos diseñadores presentes en la Semana de la Moda de Cali TuBarco Noticias Los dos diseñadores llegarán a Cali desde sus países de origen para engalanar las pasarelas internacionales de Distrito Moda 2024. Noticias Valle. La Cámara de la Moda Vallecaucana, organizadora de Distrito Moda, la Semana de la [...]

Atención: En Cali buscan a menor de 13 años que se sumergió en el río Cauca

3 marzo, 2024

Atención: En Cali buscan a menor de 13 años que se sumergió en el río Cauca TuBarco Noticias Autoridades indicaron que se ya activaron todos protocolos de respuesta para rescatar al menor de 13 años que se desapareció en e río Cauca. Noticias Cali. Una intensa búsqueda adelantan organismos de socorro, por cuenta de la desaparición [...]

¡Vivos de milagro! dos rocas se desprendieron de la montaña y cayeron sobre un camión

3 marzo, 2024

¡Vivos de milagro! dos rocas se desprendieron de la montaña y cayeron sobre un camión TuBarco Noticias En el video se aprecia al camión completamente destruido tras el impacto de las pesadas rocas. El automotor se dividió en dos partes. Noticias Internacional Un video que se ha vuelto viral, capturó el preciso momento en que una [...]

“Y de repente el carro parqueado en la puerta de la casa, se incendió”, la denuncia de Day Vásquez

3 marzo, 2024

“Y de repente el carro parqueado en la puerta de la casa, se incendió”, la denuncia de Day Vásquez TuBarco Noticias Day Vásquez, la expareja de Nicolás Petro es la principal testigo en juicio por lavado de activos y enriquecimiento ilícito que enfrenta el hijo del presidente Petro. Noticias Barranquilla. La expareja de Nicolás Petro, Daysuris [...]

Accidente en la recta Cali – Palmira: carro chocó contra un árbol y se incendió

3 marzo, 2024

Accidente en la recta Cali – Palmira: carro chocó contra un árbol y se incendió TuBarco Noticias Transeúntes ayudaron a las víctimas de este accidente y las trasladaron a un centro asistencial evitando que terminaran con quemaduras, tras el fuerte impacto con el árbol Noticias Valle. Un grave accidente de tránsito se registró en las últimas [...]

Mujer tuvo que dar a luz en un taxi: en plena vía pública Bomberos de Cali atendieron el parto

3 marzo, 2024

Mujer tuvo que dar a luz en un taxi: en plena vía pública Bomberos de Cali atendieron el parto TuBarco Noticias La mujer no alcanzó a esperar una ambulancia y acudió a su vecino, que no dudó en transportarla en su taxi. En medio de la angustia, el conductor se abrió paso con el pito de su [...]

Cañón del Río Guejar, los paisajes que ofrece parecen sacados de ciencia ficción.

3 marzo, 2024

Cañón del Río Guejar, los paisajes que ofrece parecen sacados de ciencia ficción. TuBarco Noticias Gigantes rocas forman el cañón del río Guejar; la biodiversidad que lo rodea hace el paisaje perfecto y único en Colombia. Noticias Colombia. Colombia, un país que por donde lo voltees a mirar está lleno de paisajes que muchos parecen sacados [...]

Los 5 proyectos de infraestructura más importantes en Colombia

3 marzo, 2024

Los 5 proyectos de infraestructura más importantes en Colombia TuBarco Noticias Muchos de los proyectos de infraestructura en Colombia son de gran importancia para el país, tanto para su crecimiento como para su desarrollo. Noticias Colombia. Los proyectos de infraestructura se ubican en diferentes zonas del país y van desde vías, túneles, puentes, hasta la recuperación [...]

Martin, el médico que terminó su turno y murió en accidente de moto cuando iba a Roldanillo

2 marzo, 2024

Martin, el médico que terminó su turno y murió en accidente de moto cuando iba a Roldanillo TuBarco Noticias El médico de 43 años se dirigía hacia Roldanillo después de terminar su turno de la noche. Noticias Valle. Un trágico accidente se registró en las últimas horas en el norte del Valle, por cuenta del trágico [...]