



Está usted en: [Económico](#) > [Finanzas](#)

Bankia, 'Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente'



Bankia ha sido galardonada como la empresa con 'Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente' del mercado español en la VII Edición de los 'Premios DEC'. Estos galardones fueron creados por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) con el objetivo de reconocer a aquellas empresas y directivos que difunden y refuerzan con buenas prácticas la 'experiencia de cliente'.

Actualizado 10 julio 2020

Compartir: [f](#) [t](#) [w](#) [v](#) [g](#) | [Imprimir](#) | [Enviar](#) | [Comentarios](#) 0

Redacción y Agencias



Fundada en 2014, DEC es la primera organización profesional sin ánimo de lucro, de habla hispana, que promueve el desarrollo e implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la Experiencia de Cliente. Cuenta con más de 1.200 miembros, entre ellos 155 grandes empresas, de los más diversos sectores de actividad, que operan en el mercado español, por lo que es considerada como el máximo referente en nuestro país en su ámbito de actuación.

La categoría 'Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente', premio otorgado por DEC a Bankia, valora el diseño y ejecución de proyectos globales donde la experiencia de cliente sea el motor del negocio y una ventaja competitiva. A la hora de conceder el galardón, el jurado ha valorado el objetivo del proyecto de Bankia: "crear una metodología propia para implementar un modelo de experiencia de cliente basándolo en la escucha, conectándolo con el negocio y definir su identidad de marca a través de sus valores". Y todo ello haciéndolo "apalancado en su historia, sin ocultar un pasado complejo y poniendo a las personas en primer plano".

Este reconocimiento se suma al que la entidad obtuvo en la edición de 2017: Premio DEC a la 'Mejor Iniciativa de Empleados'. De esta forma, Bankia se convierte en la única compañía que ha obtenido dos distinciones DEC en categorías distintas en el historial de estos premios.

La estrategia de relación con clientes llevada a cabo por Bankia se ha traducido en datos. Así, los indicadores de satisfacción y calidad de servicio se han incrementado durante los últimos años y a finales de 2019 se situaron en niveles máximos históricos. En concreto, el banco ha conseguido elevar el índice de satisfacción de los clientes hasta el récord de 90,3 puntos, frente a los 86,9 de un año antes, al tiempo que en calidad del servicio se ha situado en el liderazgo de los grandes bancos españoles, con una nota de 8,28, frente al 7,36 de media del sector. Y todo ello se ha traducido en un incremento de 1,1 millones de nuevos clientes entre 2017 y 2019 y en un aumento de 283.000 clientes con ingresos domiciliados en la entidad durante este periodo.