

Bankia, premio a empresa a la experiencia de cliente

Por Agencias - 10/07/2020



Bankia ha sido galardonada como la empresa con mejor estrategia en experiencia de cliente del mercado español en la séptima edición de los premios de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), que reconocen a aquellas empresas y directivos que difunden y refuerzan con buenas prácticas la experiencia de cliente.

El 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.

Según ha informado Bankia, el jurado ha valorado el objetivo de su proyecto de “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”.

Bankia ya ganó en la edición de 2017 el premio DEC a la mejor iniciativa de empleados, con lo que se convierte en la única compañía en obtener dos distinciones DEC en categorías distintas en el historial de estos premios.

El director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares de Bankia, Carlos Monserrate, ha señalado del acto de entrega de los premios que la entidad decidió en 2013 “poner el cliente en el centro”. “Era la manera de salir donde estábamos. Ahora hemos hecho de eso algo identitario y aspiracional. Es lo que queremos ser. Que el cliente sea la brújula que nos orienta en nuestras decisiones, en nuestras acciones”, ha afirmado.

Bankia lanzó hace más de un año su actual ‘claim’ de marca ‘Así de fácil’, estableciendo el marco de relación con sus distintos grupos de interés y determinando cómo deben ser sus productos y servicios, además de indicar cómo pretende que sea la experiencia de cliente en su relación con el banco, ha indicado.

De su lado, el director de Experiencia de Cliente y Calidad Relacional, Juan Manuel Martín, ha destacado que hacer fácil la banca “es un reto”. “Aceptarlo nos diferencia del mercado y nos posiciona como una entidad comprometida con los clientes y sus necesidades”, ha asegurado.

Bankia ha incrementado en 1,1 millones sus nuevos clientes entre 2017 y 2019, un periodo en el que ha aumentado en 283.000 clientes con ingresos domiciliados en la entidad.

[Comentarios de Facebook](#)