

Calidad

Medir para mejorar y ofrecer un mejor servicio

Tras un ejercicio de 2020 de gran complejidad por la crisis sanitaria y económica, el año pasado, con todos los países todavía bajo los efectos de la pandemia, Bankinter mantuvo una gestión muy cercana a sus clientes, y con una apuesta firme por avanzar en la digitalización y la mejora continua de la calidad.

Con este fin, en 2021 se realizaron encuestas al 28,3% de los clientes del banco para conocer su experiencia en su relación con la entidad mediante 63 mediciones en procesos y servicios. De igual forma se evaluaron 104 procesos internos para conocer la satisfacción de los empleados con los Servicios Centrales de la entidad. Las mediciones permiten conocer la percepción de ambos colectivos y ponerla a disposición de las distintas áreas del banco con el fin de impulsar iniciativas de mejora en sus procesos y adaptar la oferta de productos y servicios a las expectativas de los clientes, tanto en las redes comerciales y banca digital como en las áreas de negocio y soporte técnico y operativo.

La participación de clientes y empleados en las encuestas resulta vital para mejorar la gestión de la calidad y para buscar la excelencia en el servicio. Los resultados de 2021 muestran una evolución positiva en la calidad que perciben los clientes y los empleados, como describimos a continuación.

Clientes más satisfechos

En 2021 el índice global agregado de la calidad percibida por los clientes de España y Portugal, medido a través del Net Promoter Score (NPS), se situó en el 42,5%, con un aumento del 2,4% respecto al año anterior. En España se elevó al 42,9% (+ 1,9%) mejorando la calidad percibida de los clientes en las distintas redes comerciales del banco y en el 56% de los centros de la red de oficinas. En Bankinter Portugal el NPS de clientes se situó en el 36,2% (+5,2%), con mejoría en el 57% de los centros.

Asimismo, registró una evolución positiva en el nivel de satisfacción de los clientes: en España, el 52,6% (+1,7%) de ellos indican que recomendarían Bankinter, mientras los insatisfechos se mantuvieron en el 9,7%; en Portugal, los porcentajes son del 49,4% (+4,4%) y del 13,1%, respectivamente.

Por canales de relación destacó en 2021 el aumento del nivel de satisfacción con los canales digitales (webs y apps), con un 5% en España y poco más del 6% en Portugal. Banca Telefónica y la Red de Oficinas también presentan elevados niveles de recomendación.

Para mejorar el servicio de los activos digitales, en 2021 medimos 28 procesos en las webs y apps del banco (+27,3% más que hace un año) que aportan información muy importante de los clientes para agilizar procesos, perfeccionar el diseño, ampliar funcionalidades y mejorar su funcionamiento. De esta forma, los equipos técnicos disponen de información en tiempo real sobre la percepción, las reclamaciones y las sugerencias de los clientes. En transformación de procesos internos se miden 64 procesos en tiempo real que dan soporte operativo a las redes comerciales.



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

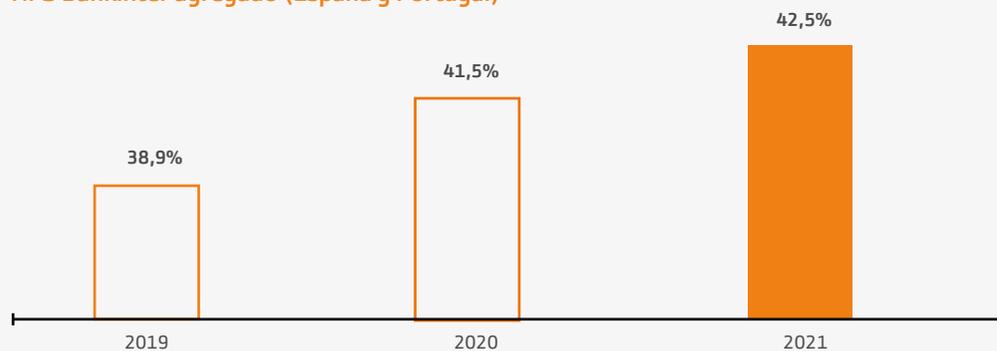
Gobierno

Sostenibilidad

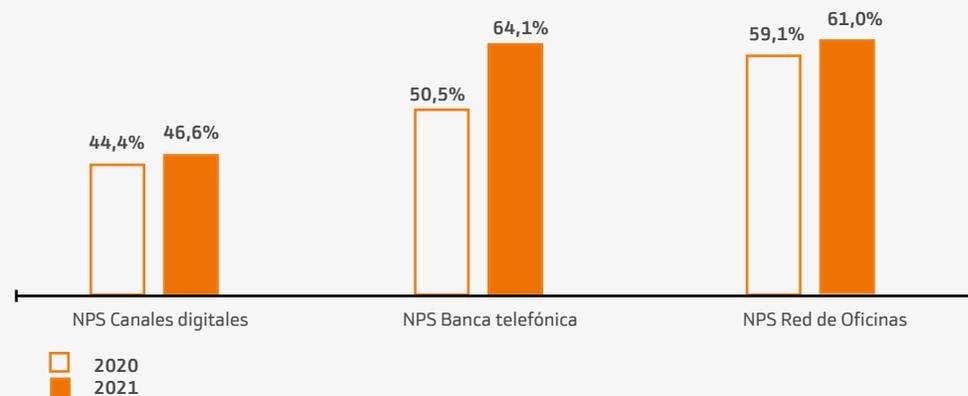
Personas

Anexo

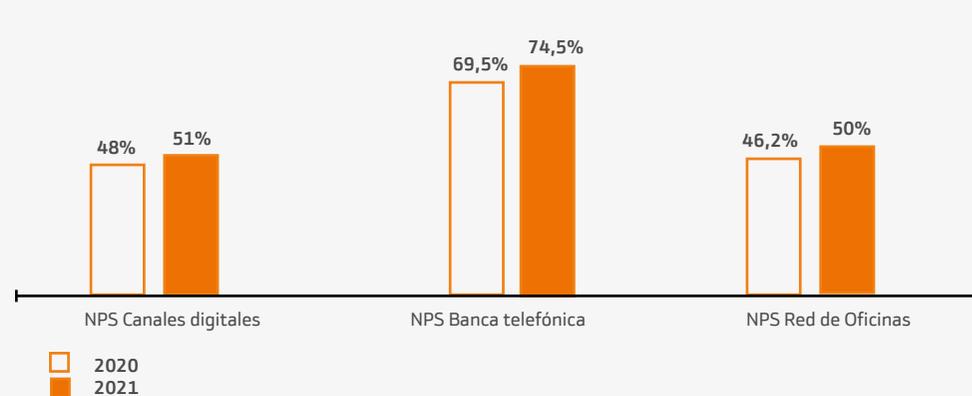
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



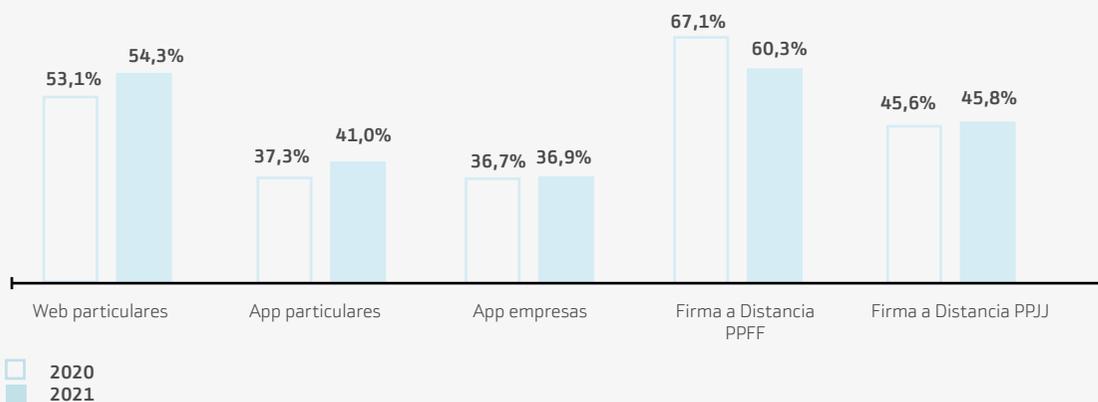
NPS por canales en España



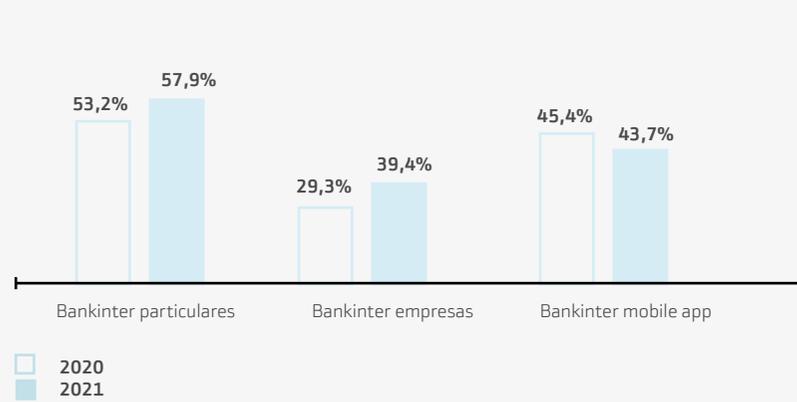
NPS por canales en Portugal



NPS canales de digitales en España



NPS canales de de digitales en Portugal



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

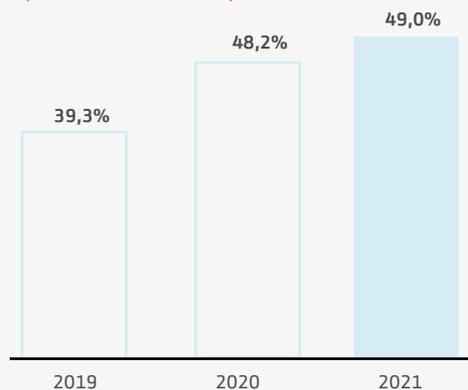
Calidad interna

Al igual que en el caso de los clientes, se evalúa sistemáticamente la calidad de los procesos internos de la entidad, mediante estudios y mediciones continuas que permiten conocer la opinión de los empleados sobre los Servicios Centrales. La finalidad es identificar prioridades de actuación e impulsar su mejora para adecuarse a sus necesidades y promover la excelencia en el servicio.

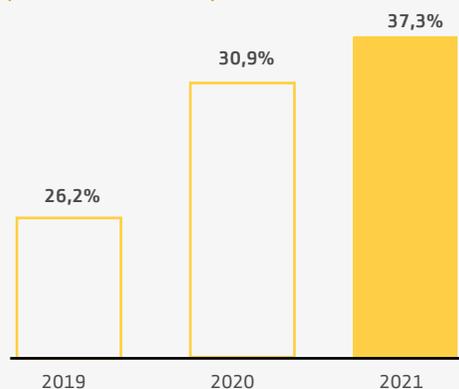
Para ello, en 2021 se hicieron 104 mediciones que aportaron miles de opiniones y sugerencias e impulsaron la implantación de 346 iniciativas dirigidas a agilizar procesos, mejorar la información a clientes, perfeccionar productos, apoyar a las redes comerciales y potenciar la formación interna. La información que aportan las encuestas internas (que se realizan periódicamente y que cuentan con un alto nivel de participación de los empleados del banco) son una fuente fundamental para la mejora continua de los Servicios Centrales.

El grado de satisfacción con los Servicios Centrales en España mantuvo en 2021 una evolución positiva. El índice de satisfacción neta fue de un 49,01% lo que supone un incremento de un +1,7% sobre 2020.

Calidad interna España (datos acumulados)



Calidad interna Portugal (datos acumulados)



En Bankinter Portugal el nivel de satisfacción global fue del 37,3%, (+20,7%) confirmándose su excelente evolución. Las acciones de mejora se desarrollaron principalmente a través de tres tipos de acciones:

- Mejorar el proceso de comunicación entre áreas (tiempo de respuesta y facilidad de contacto).
- Incrementar la cercanía entre el cliente interno y las áreas prestadoras de servicios.
- Simplificar los procesos internos y aportar soluciones digitales que aumenten la eficiencia.
- Se mantiene el objetivo de acelerar los procesos de digitalización, la simplificación de procesos en todas las áreas y el incremento de la eficiencia.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

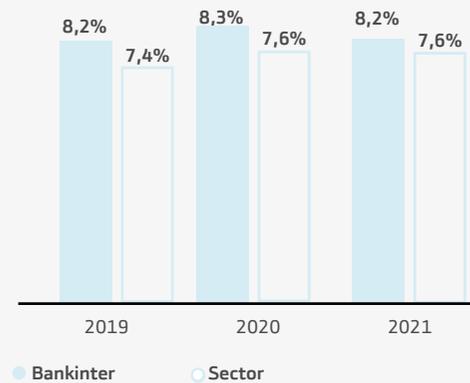
Anexo

Líderes en servicio

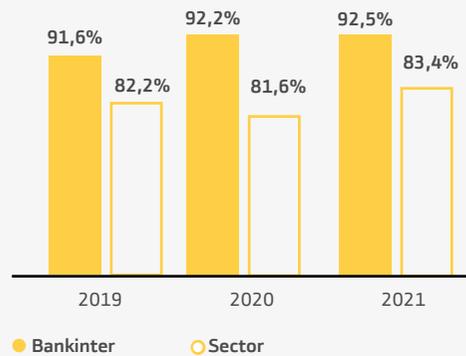
Bankinter se situó en 2021 como uno de los líderes en España en servicio de la red comercial. Así lo acreditó el estudio EQUOS RCB-2021, realizado por una empresa independiente, que examina la calidad objetiva de la atención comercial a clientes potenciales en la red de oficinas de las principales entidades financieras españolas mediante la técnica del mystery shopping (pseudocompras). La entidad destacó en el trato, la amabilidad y el interés en la atención al cliente, el tiempo que se le dedica, la rapidez en la atención personal y la explicación de productos.

Asimismo, Bankinter Portugal mantuvo el liderazgo de forma consistente sobre un total de 14 entidades bancarias analizadas. La valoración de 2021 siguió siendo muy superior al promedio del mercado.

Calidad objetiva red comercial España (datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal (datos acumulados)



Objetivos

En 2022, el área de Calidad seguirá trabajando en los siguientes objetivos:

- Ampliar la medición de procesos en Banca Digital y en Servicios Centrales para mejorar la experiencia de clientes y empleados.
- Apoyar a las oficinas y centros con bajas valoraciones para alinear los niveles de calidad con las expectativas de sus clientes, ayudándoles en el diseño de sus propuestas e iniciativas de mejora.
- Poner a disposición de todos los equipos las buenas prácticas de calidad de las oficinas y centros con mejores resultados de NPS.
- Mejorar y agilizar la información de calidad facilitada a todos los equipos del banco para la mejor gestión de sus resultados.
- Continuar con la automatización de todas las opiniones de calidad (de clientes y empleados) para agilizar la identificación de las oportunidades de mejora.
- Avanzar en los procesos de digitalización, la simplificación de procesos en todas las áreas y el incremento de la eficiencia (Portugal).
- Gestionar los procesos con menor valoración para implantar planes de mejora.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo