

## Nuestra cultura de servicio nos ha llevado a ser un Banco querido por nuestros clientes. Resultados de la encuesta de satisfacción



Con el ánimo de conocer el nivel de satisfacción y lealtad que tienen los clientes del Banco con nuestra organización, en diciembre de 2017 realizamos una medición a través de una encuesta que nos permitiera identificar oportunidades de acercamiento y relacionamiento con los clientes que hacen que nos elijan y nos prefieran por encima de otras organizaciones.

La firma con la que se realizamos encuesta fue Costumer Index Value, quienes además de hacer una medición, nos comparan frente a otras empresas del sector, permitiendo así focalizar mucho más las estrategias en las cuales debemos trabajar.

La metodología utilizada fue la ACSI, un modelo econométrico que calcula el impacto de todos los móviles que afectan directa o indirectamente la satisfacción de los clientes.

**La encuesta arrojó resultados que destacan la labor de nuestro Banco en el sector:**

- **Índice de valor percibido: 83,9 %** (Evaluación del cliente con la relación costo - beneficio con el Banco)
- **Índice de Satisfacción ACSI: 88,4%**, frente a una media general del sector del 76.2%. (Índice de experiencia que mide la satisfacción general, confirmación de expectativas y comparación con el ideal)

"En línea con nuestra cultura de servicio que se caracteriza por ser sencilla y amable, durante el 2017 trabajamos para mejorar la experiencia de servicio de nuestros clientes y la relación con ellos a través de tres dimensiones estratégicas: **confianza, experiencia y pertenencia**. Entre las acciones realizadas para lograrlo y las cuales continuaremos adelantando en 2018, se destaca: **cliente incógnito, monitoreos de servicio, campañas y actividades lúdicas para reforzar atributos de servicio definidos, retroalimentación permanente a oficinas, optimización proceso de atención de reclamaciones y de fortalecimiento canales de atención**", asegura **María Fernanda Escobar, Gerente de Mercadeo del Banco W.**



## Así celebramos el día del periodista

Con el objetivo de fortalecer las relaciones con los medios de comunicación, en días pasados llevamos a cabo un almuerzo para celebrar el **Día del Periodista**, al cual asistieron más de 50 comunicadores sociales y periodistas de los medios más importantes a nivel regional y nacional.



## Balance de nuestras cifras destacadas con cierre a febrero de 2018



Cartera total de microcrédito (\$ millones)	944.145
Número de clientes microcrédito	210.199
Indicador de mora [mayor a 30 días]	4,73%
Número de clientes ahorro activos	217.578
Número de cuentas de ahorro totales	563.265
Saldo captación ahorro (\$ millones)	113.852
Número de clientes CDT	11.568
Número de CDTs:	14.602
Saldo captación CDT (\$ millones)	569.785
Número de clientes Libranzas	2.089
Cartera de Libranzas (\$ millones)	89.121
Número de clientes cartera vehículo en alianza con Clave 2000	1.568
Cartera vehículo en alianza con Clave 2000 (\$ millones)	86.627

## Nuestra presencia en medios de comunicación de todo el país

Conoce las noticias publicadas en medios de comunicación de diferentes regiones del país sobre las gestiones que adelantamos en nuestro Banco:

- **Marzo 15: Revista Dinero:** ¿Tiene plata que me preste? Especial sobre créditos informales. Se destaca las declaraciones del Presidente del Banco W.
- **Marzo 9: El Diario:** Efectivo, el principal medio de pago. Se destaca declaraciones de la Gerente de Operaciones del Banco W.
- **Marzo 9: El País:** Celebración del Día del Periodista.
- **Febrero 26: La República:** Inclusión financiera, la apuesta del Banco W y BBVA. Se destaca las declaraciones de la Jefe de Comunicaciones Corporativas y Líder de la Estrategia de Sostenibilidad del Banco W.
- **Diciembre y noviembre:** noticias sobre la emisión de bonos del Banco y sobre el reconocimiento recibido por parte de GPTW que ubica al banco como la novena mejor empresa para trabajar en Colombia en la categoría de empresas de más de 500 colaboradores.

Ingresar a nuestra sala de prensa dando **CLIC AQUÍ** para conocer éstas y otras noticias

[www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co)  
Jefatura de Comunicaciones Corporativas  
[alquedeBessaber@bancow.com.co](mailto:alquedeBessaber@bancow.com.co)  
Teléfono: (57) (+2) 6083999 Ext: 10437, 10436 y 10435  
Línea de Transparencia: 01 8000 11 77 44  
Av 5 N # 16N-57 B/ Granada  
Cali - Colombia



[Versión Web](#)