



Está aquí: [Home](#) / [Bancos](#) / [Bankia recibe premio 'Mejor Proyecto de Involucración de Empleados'](#)

Bankia recibe premio 'Mejor Proyecto de Involucración de Empleados'

📅 3 Julio, 2017 💬 No Comentado



Bankia ha recibido el premio como el 'Mejor Proyecto de Involucración de Empleados' otorgado por la [Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente](#).

Este galardón reconoce el plan que ha desarrollado la entidad entre las empresas que durante el año 2016 implementaron la cultura de 'Experiencia de cliente' en España.

Carlos Monserrate, director de desarrollo comercial de clientes particulares de la entidad bancaria, ha señalado que este reconocimiento llega "en un momento en el que Bankia tiene el foco puesto en los clientes".

Además, Montserrate ha informado que la implementación de este modelo de experiencia de cliente, sumado a que los equipos de la organización se han involucrado y al nuevo posicionamiento de la entidad, está dando resultados positivos.

La entidad financiera ha asegurado que el índice de satisfacción de sus clientes, que se mide a partir del porcentaje de los que valoran el servicio con una nota superior a siete, alcanza el 89,2%, el nivel más alto en la historia de Bankia.

En cuanto al índice de recomendación, producto de considerar a aquellos clientes que dan una nota superior al nueve y restarle los que otorgan una inferior a seis, se ha ubicado en el 35,7%, en comparación al 20,2% del año 2016.

Bankia ha comentado que estos niveles de satisfacción se están trasladando a las dinámicas comerciales.

Hasta el mes de mayo, la base de clientela de Bankia se incrementó en un promedio de 10.200 clientes al mes, lo que supone un avance superior al 50% en comparación al mismo periodo del año pasado.