

ABANCA obtiene la certificación AENOR de excelencia en el servicio de banca de particulares

- **La auditoría destaca el modelo de atención diferencial del banco y la mejora de la experiencia del cliente.**
- **La certificación valora la transparencia, el compromiso de ofrecer información veraz, precisa y fácilmente comprensible, la formación continua del personal y la existencia de un código ético y de conducta.**
- **ABANCA es la segunda entidad financiera española que consigue este nuevo reconocimiento de calidad de AENOR para el sector bancario.**

30 de marzo de 2017. [ABANCA](#) ha obtenido la certificación [AENOR](#) Conform de Excelencia en el Servicio a Banca de Particulares. Este reconocimiento de calidad avala el modelo de atención diferencial desarrollado en los últimos años por la entidad financiera gallega en el marco de su estrategia cliente-céntrica.

La consecución de este novedoso certificado de calidad, creado en 2016, garantiza que ABANCA cumple con los requisitos de la Especificación de excelencia en el servicio y atención financiera de AENOR, orientada a proporcionar un servicio de atención a particulares excelente. La certificación valora el modelo de relación con los clientes desarrollado por el banco en los últimos años, a raíz de la implantación de una nueva sistemática comercial. Esta nueva forma de trabajar de ABANCA, diferencial en el mercado, sitúa al cliente como elemento central en la gestión y asegura una atención y un servicio homogéneos en todas las oficinas y canales de comunicación no presenciales.

La auditoría realizada por AENOR destaca el esfuerzo de mejora de la experiencia de cliente realizado por ABANCA. En esta línea, resalta que el nuevo modelo de atención ha propiciado el fortalecimiento de la visión cliente-céntrica del banco y un compromiso de mejora continua de la calidad de servicio. Entre otras, se citan iniciativas como una mayor intensidad comercial adaptada a las necesidades específicas de cada cliente individual o la reducción de tareas operativas en oficinas para incrementar la dedicación de tiempo de valor añadido a los clientes, desarrolladas por el banco para dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de los clientes.

La auditora también ha valorado en su examen la transparencia de la entidad financiera y el tesón a la hora de proporcionar información precisa, veraz y fácilmente comprensible por el cliente, así como el compromiso asumido a través de cartas de servicio en relación a los servicios que presta.

Otro de los aspectos que ha apreciado AENOR a la hora de conceder a ABANCA su nuevo certificado de calidad ha sido la competencia técnica de los gestores de la entidad, así como su experiencia en atención financiera y la garantía de que reciben formación continua para prestar un servicio y una atención excelente. De igual manera, resalta la existencia de un Código Ético y de Conducta de obligado cumplimiento para los profesionales del banco en el desempeño de sus funciones, en el que priman los intereses de los clientes.

Medición de la calidad del servicio

AENOR también ha tenido en cuenta la evaluación continua que realiza ABANCA de la calidad del servicio prestado, mediante herramientas periódicas de escucha tanto al cliente externo (encuestas de satisfacción) como al interno (mediciones de calidad de servicio).

La entidad ha mejorado en 2016 en siete puntos la recomendación de sus clientes y en satisfacción con la oficina obtiene una nota equivalente a un 8,40. En canales online, un 45% de los clientes son prescriptores del

banco, y la app de banca móvil es la mejor valorada en España entre los clientes en Google Play y App Store, con una puntuación de 4,4 sobre 5.

El banco mide cada año el índice de calidad de servicio interno, cuya evolución mejora año a año. En 2016 el banco evaluó casi 40 servicios mediante más de 3.000 encuestas a empleados, que reflejaron una mejora en la calidad de servicio del 58% con respecto al año anterior, con una valoración de 'satisfactorio' o 'excelente' en un 76% de las unidades.

El banco con sede en Galicia es la segunda entidad financiera española en recibir este certificado independiente de calidad de AENOR, que solo se aplica al sector bancario y que es, a día de hoy, el único que acredita específicamente el nivel de atención prestado al segmento de clientes mayoritario.

Esta certificación de AENOR a ABANCA es fruto de diez meses de trabajo, en los que se han realizado auditorías externas en 26 oficinas del banco repartidas por sus diferentes direcciones territoriales, así como en varias unidades de servicios centrales que prestan apoyo al negocio. El examen ha contado con la colaboración de más de 60 profesionales de la entidad y la involucración directa de las áreas de Planificación y Sistemática Comercial, Inteligencia de Clientes, Capital Humano, Auditoría, Experiencia de Cliente, Procesos, Optimización y Calidad, Servicio de Atención al Cliente y Estrategia, entre otras.

Sobre AENOR

AENOR, a través de la certificación y de la evaluación de la conformidad, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios; de esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual: la confianza.

AENOR es la entidad líder en certificación en España, ya que sus reconocimientos son los más valorados y se encuentra entre las 10 principales certificadoras del mundo. Tiene un papel destacado innovando en nuevos servicios que se ajustan a las cambiantes necesidades de las organizaciones.

Actualmente, cerca de 70.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR, que apoyan a las organizaciones en campos como la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo o Eficiencia Energética. Asimismo, la Entidad ha realizado 415 verificaciones y validaciones Ambientales y más de 10.000 inspecciones.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en unos 90 países. Esta Entidad acompaña a las empresas en su expansión exterior, tanto en la implantación en otros mercados como en la exportación de productos. AENOR tiene 20 sedes en España.

Para más información:

ABANCA

Yolanda Alvarez

Comunicación

yalvarez@abanca.com

Tels: 981188022/690608788

AENOR

Gustavo Granero

Comunicación

Tels.: 914 325 969 - 699 995 872

ggranero@une.org

www.aenor.com

Síguenos en:

