

## **BANORTE IMPLEMENTA SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SERVICIO EN TIEMPO REAL**

- Único en banco que permite la evaluación en todos los puntos de interacción con el cliente
- Banorte mide en tiempo real las experiencias de los clientes en más de 40,000 puntos de contacto en todo el país
- Invierte 2.2 millones de dólares (mdd) en programa integral para todos sus canales en dos años

**Ciudad de México, 24 de febrero de 2019.-** Con una inversión de 2.2 mdd, Banorte implementó un programa de alcance nacional que **permite a los clientes evaluar la calidad de servicio del banco en tiempo real** en cualquiera de sus **40,000 puntos de contacto**, como sucursales, cajeros electrónicos, centro de contacto telefónico, banca digital y corresponsalías.

El sistema se activa al concluir la interacción con el banco, lo que permite al cliente valorar la atención que recibió en tiempo real. Esto dispara un protocolo de reingeniería de procesos para mejorar los niveles de satisfacción.

La implementación, que se realizó en tiempo récord, surge de la filosofía de Banorte de escuchar al cliente en el momento y transformar radicalmente sus experiencias a partir de sus recomendaciones.

“En Banorte lo tenemos claro: el que manda es el cliente. Nuestra prioridad es darle un servicio de excelencia, ágil e innovador, por lo que escuchar qué opinan de nosotros, en tiempo real, es clave para mejorar nuestros procesos. Estamos transformando el banco minuto a minuto”, destacó Marcos Ramírez Miguel, Director General de Grupo Financiero Banorte.

Banorte es el único banco que mide **en todos sus canales**, mediante un índice denominado NPS (Net Promoter Score), el nivel de lealtad y satisfacción del cliente para más de 300 transacciones y atributos de servicio.

Gracias a escuchar directamente la opinión del cliente, a enero de 2019 se logró alcanzar un **NPS** de clase mundial; por ejemplo, en la aplicación **Banorte Móvil**, el NPS es de 74, un nivel similar al de **empresas líderes a nivel mundial en experiencia del cliente**.

A su vez es el cliente quien detona, a partir de su evaluación, qué nuevas funcionalidades debe desarrollar Banorte para su app móvil y cuáles de ellas exigen una mejora, orientando los procesos de inversión y eficiencia del banco. De esta manera, el verdadero director de desarrollo de sistemas del banco es el mismo cliente.

**oo00oo**

***Para más información:***

- **Francisco Rodríguez Daniel**  
Director Ejecutivo de Comunicación Corporativa  
(55)1670-2922 / [francisco.rodriguez.daniel@banorte.com](mailto:francisco.rodriguez.daniel@banorte.com)
- **Verónica Reynold Reyes**  
Subdirectora de Comunicación Externa  
(55)1103-4000, Ext.: 1831 / [veronica.reynold.reyes@banorte.com](mailto:veronica.reynold.reyes@banorte.com)
- **Alfonso Cadena**  
Analista de Comunicación  
(55)1103-4000, Ext.: 4768 / [luis.cadena.velasco@banorte.com](mailto:luis.cadena.velasco@banorte.com)