

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTES

O Banco do Nordeste realiza anualmente pesquisa de satisfação com clientes para mensurar o grau de satisfação com o atendimento prestado e os produtos e serviços ofertados.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS NO ÚLTIMO TRIÊNIO

VARIÁVEIS	INDICADORES	2017	2018	2019
Rede de agências	■ Quantidade de agências, facilidade de encontrar, localização da agência, conforto do ambiente interno	8,4	8,3	8,3
Atendimento	■ Interesse e educação dos funcionários, facilidade de falar com o gerente, conhecimento dos produtos, quantidade de caixas, tempo de espera, agilidade dos caixas, respeito ao atendimento prioritário	8,5	8,4	8,2
Produtos e serviços	■ Adequação dos produtos, tarifas, documentação necessária, exigência de garantia, agilidade ao liberar crédito, juros em relação a outros bancos	8,3	8,1	8,2
Canais de atendimento	■ Autoatendimento: segurança das transações, quantidade de caixas, opções de transações disponíveis, horário de funcionamento	8,1	8,1	8,1
	■ Internet Banking: Segurança das transações, facilidade de fazer consultas e transações, utilidade dos serviços	8,8	9,1	9,2
	■ Mobile Banking: Segurança das transações, facilidade de fazer consultas e transações, utilidade dos serviços	8,7	8,8	9,1
	■ Centro de Relacionamento: atendimento telefônico, quantidade de serviços, interesse dos atendentes, tempo de resposta	8,0	8,2	8,1
Índice geral de satisfação do cliente		8,4	8,4	8,5

O índice geral de satisfação dos clientes revela que, em média, 85% dos clientes estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o Banco do Nordeste. Este resultado confirma que o Banco Nordeste disponibiliza produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes.

Dentre os sete conjuntos pesquisados, entre variáveis e indicadores, o Banco melhorou ou manteve a performance em cinco deles, em comparação ao ano passado.

Destacam-se os indicadores *Mobile Banking* e *Internet Banking* que, no último triênio, foram crescentemente mais bem avaliados pelos clientes pelo manuseio e funcionalidade do aplicativo do Banco para celular.

Merece relevo a variável Produtos e Serviços que representa parte do *know-how* do Banco do Nordeste, tendo em vista as vantagens ofertadas aos clientes quanto às tarifas e à competitividade de juros e de portfólio de produtos.

A variável Rede de Agências permaneceu bem avaliada, implicando a manutenção da boa avaliação do ano passado.