

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTES

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

Banco do Nordeste - Resultado da pesquisa de satisfação no último triênio (*).

VARIÁVEIS	INDICADORES	2016	2017	2018
Rede de agências	■ Quantidade de agências, facilidade de encontrar, localização da agência, conforto do ambiente interno	82%	84%	83%
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	81%	85%	84%
Produtos e serviços	■ Adequação dos produtos, tarifas, documentação necessária, exigência de garantia, agilidade ao liberar crédito, juros em relação a outros bancos	79%	83%	81%
Canais de atendimento	■ Autoatendimento: segurança das transações, quantidade de caixas, opções de transações disponíveis, horário de funcionamento	78%	81%	81%
	■ Internet Banking: Segurança das transações, facilidade de fazer consultas e transações, utilidade dos serviços	85%	88%	91%
	■ Mobile Banking: Segurança das transações, facilidade de fazer consultas e transações, utilidade dos serviços	87%	87%	88%
	■ Centro de Relacionamento: atendimento telefônico, quantidade de serviços, interesse dos atendentes, tempo de resposta	80%	80%	82%
Índice geral de satisfação do cliente		82%	84%	84%

(*) Percentual médio dos que expressaram estar “satisfeito” e “muito satisfeito” com os itens pesquisados.

A excelente nota obtida na pesquisa de satisfação confirma que o Banco do Nordeste está no rumo certo, disponibilizando produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes.

Os canais de atendimento foram bem avaliados, com destaque para os canais digitais, que, na percepção dos clientes, são seguros e fáceis de usar. Outra variável que repete o bom desempenho de anos anteriores é satisfação com o atendimento prestado, graças ao interesse, educação e conhecimento dos produtos por parte dos funcionários.

A pesquisa sistemática é uma importante ferramenta para o Banco do Nordeste auscultar o cliente e ajustar processos internos, com intuito de melhorar seus produtos e canais de atendimento, promovendo a solidez e sustentabilidade da instituição.