

Scotiabank: cultura centrada en el cliente

En un escenario marcado por la transformación digital, priorizar la atención a los clientes, así como la evaluación constante de su experiencia, adquiere una importancia sin precedentes. Por ello, en Scotiabank han incorporado una serie de soluciones que lo destacan en el reciente Ranking PXI Praxis Xperience Index 2024.

Mejorar la experiencia siempre ha sido parte de los pilares estratégicos en Scotiabank, un eje que los ha llevado a consolidarse como un banco comprometido e importante para todos sus clientes. En esa línea, la entidad financiera fue distinguida dentro del Ranking PXI Praxis Xperience Index 2024, un reconocimiento a la mejora sos-

tenida, que refleja el trabajo realizado para cumplir con las expectativas de las personas y convertirse en el socio financiero más confiable para sus clientes.

En ese sentido, Angelo Zambra, director de Experiencia del Cliente de Scotiabank Chile, destaca que el banco cuenta con el programa interno llamado "Experiencia Scotia" cuyo propósito es seguir potenciando una cultura centrada en el cliente. "Las mejoras que hemos aplicado durante los últimos años en todos los canales y procesos a través de los cuales nos relacionamos con los clientes nos han permitido obtener cada vez mejores resultados en las encuestas con las que medimos la satisfacción y recomendación de los usuarios", sostiene el ejecutivo, y agrega que "hemos logrado facilitar el día a día de nuestros clientes, tanto en sus necesidades de financiamiento como en resolver sus consultas".

Es así que Scotiabank ha implementado un completo ecosiste-

ma omnicanal conformado por soluciones disruptivas, flexibles, sencillas y personalizadas, que ratificaron al banco una vez más, como el mejor banco digital del país.

Entre estas soluciones, Angelo Zambra destaca "Mis Coaches Financieros", un modelo de atención a través del cual el cliente Affluent puede contactar mediante la app a su ejecutivo, asesor de inversiones, asistente de negocios e incluso al gerente de la sucursal donde se atiende, para que lo asesore en línea y en tiempo real. "En 2023, este servicio nos permitió elevar desde el 33% a comienzos del año fiscal al 60% en octubre el NPS Relacional de este segmento de clientes", indica.

También, el "Programa Beneficios Scotia", que incorpora gamificación y beneficios personalizados para cada cliente. Este avance lo convirtió en la iniciativa de mayor alcance en la industria bancaria local, al premiar a los clientes no sólo por usar sus tarjetas de cré-



dito, sino también por el logro de sus metas y misiones vinculadas a un comportamiento financiero saludable y responsable. Beneficios Scotia brinda una experiencia digital personalizada, con más y mejores planes especialmente diseñados de acuerdo con las necesidades e intereses de cada cliente.

Finalmente, "Smart", el nuevo recomendador de inversiones que, según su perfil, le sugiere a cada

cliente la mejor alternativa de inversión y le permite, al mismo tiempo, crear metas y definir un aporte mensual para alcanzar sus objetivos. Asimismo, en 2023 Scotiabank desarrolló más de 20 nuevas funcionalidades en la app, incluyendo comodidades para sus clientes como pagos recurrentes de servicios, tarjetas digitales, conexión directa con las áreas de soporte y nuevos productos de desembolso 100% digital.



Foto: Scotiabank

Angelo Zambra, director de Experiencia del Cliente de Scotiabank Chile.