



La Calidad en Bankinter y el
cliente **multicanal**

bankinter.

08 de Octubre de 2009

bankinter. una historia de éxito, crecimiento y creación de valor.

6º BANCO ESPAÑOL

INDEPENDIENTE

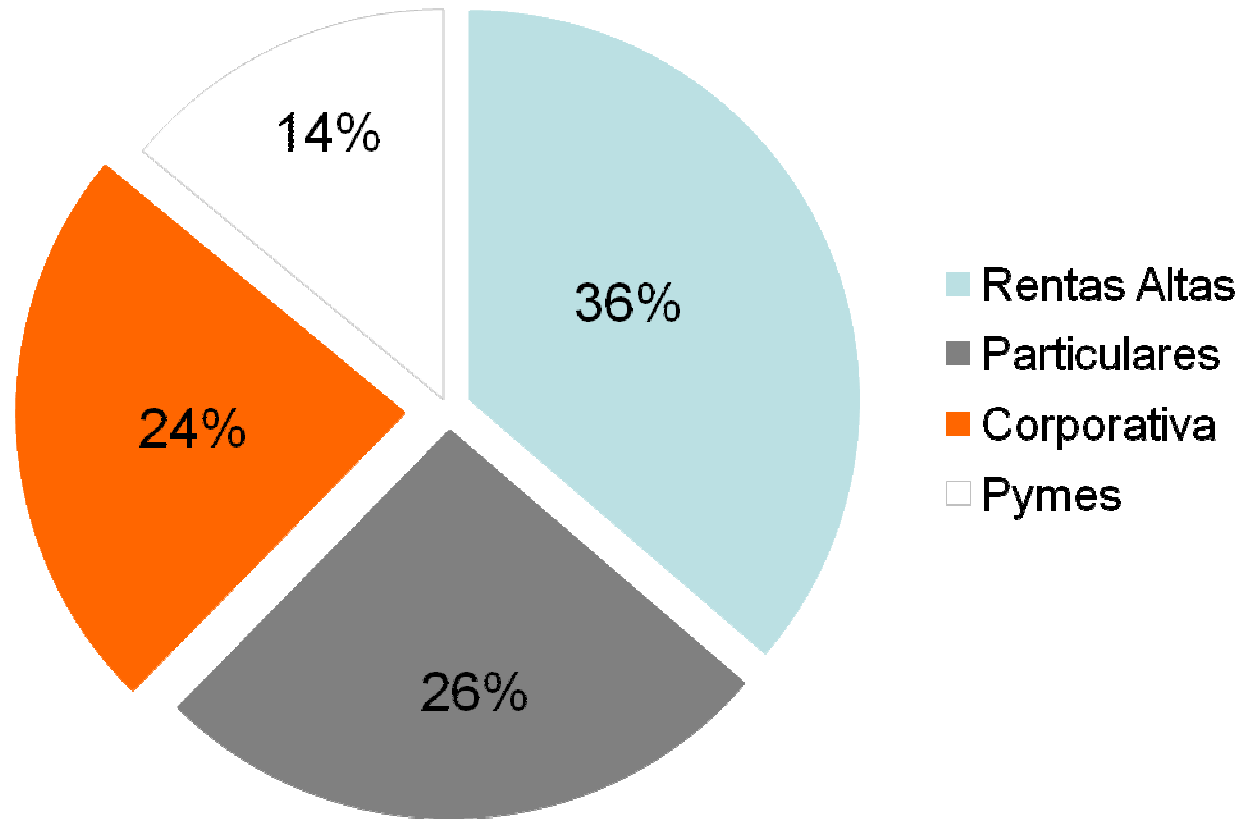
JOVEN (creado en 1965)

**CRECIMIENTO
ORGANICO**



Un modelo de banca universal diferente...

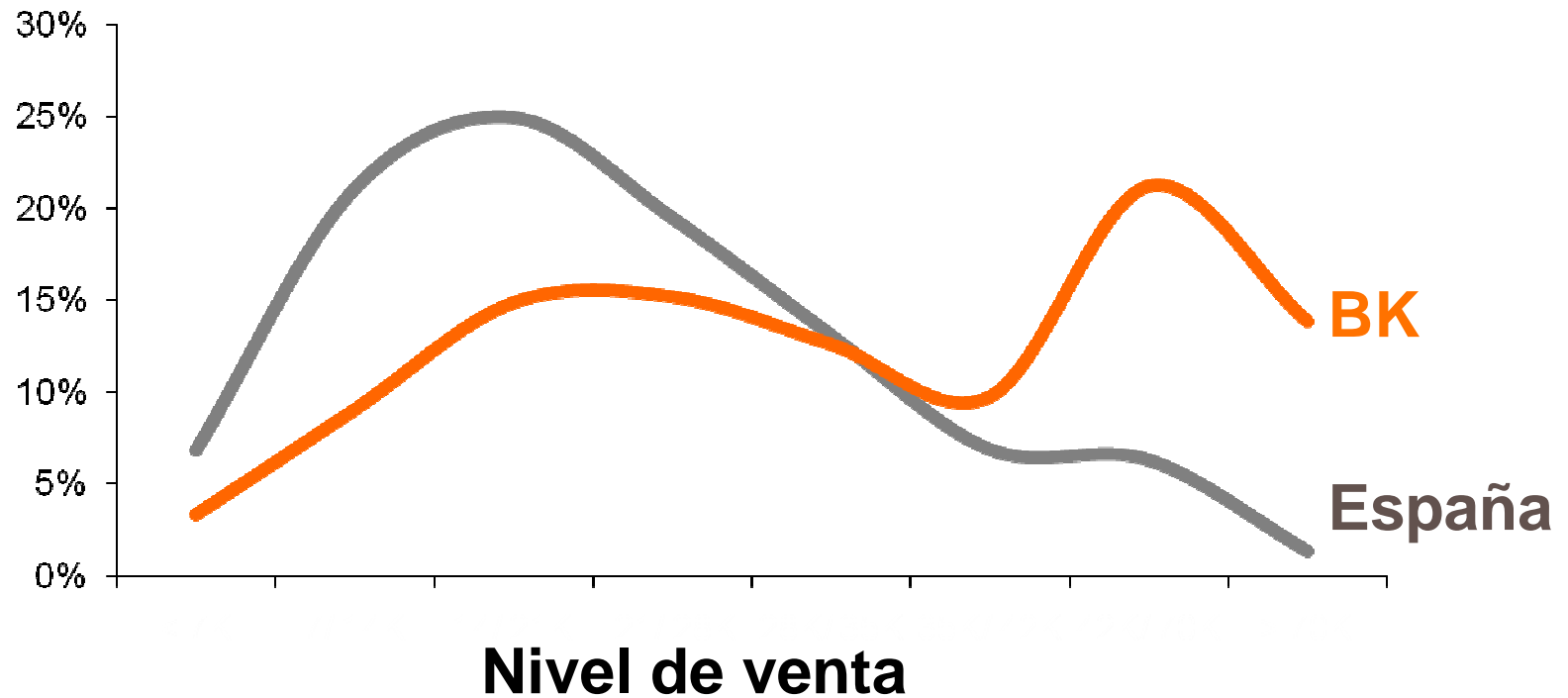
Distribución de los ingresos por líneas de negocio



bankinter.

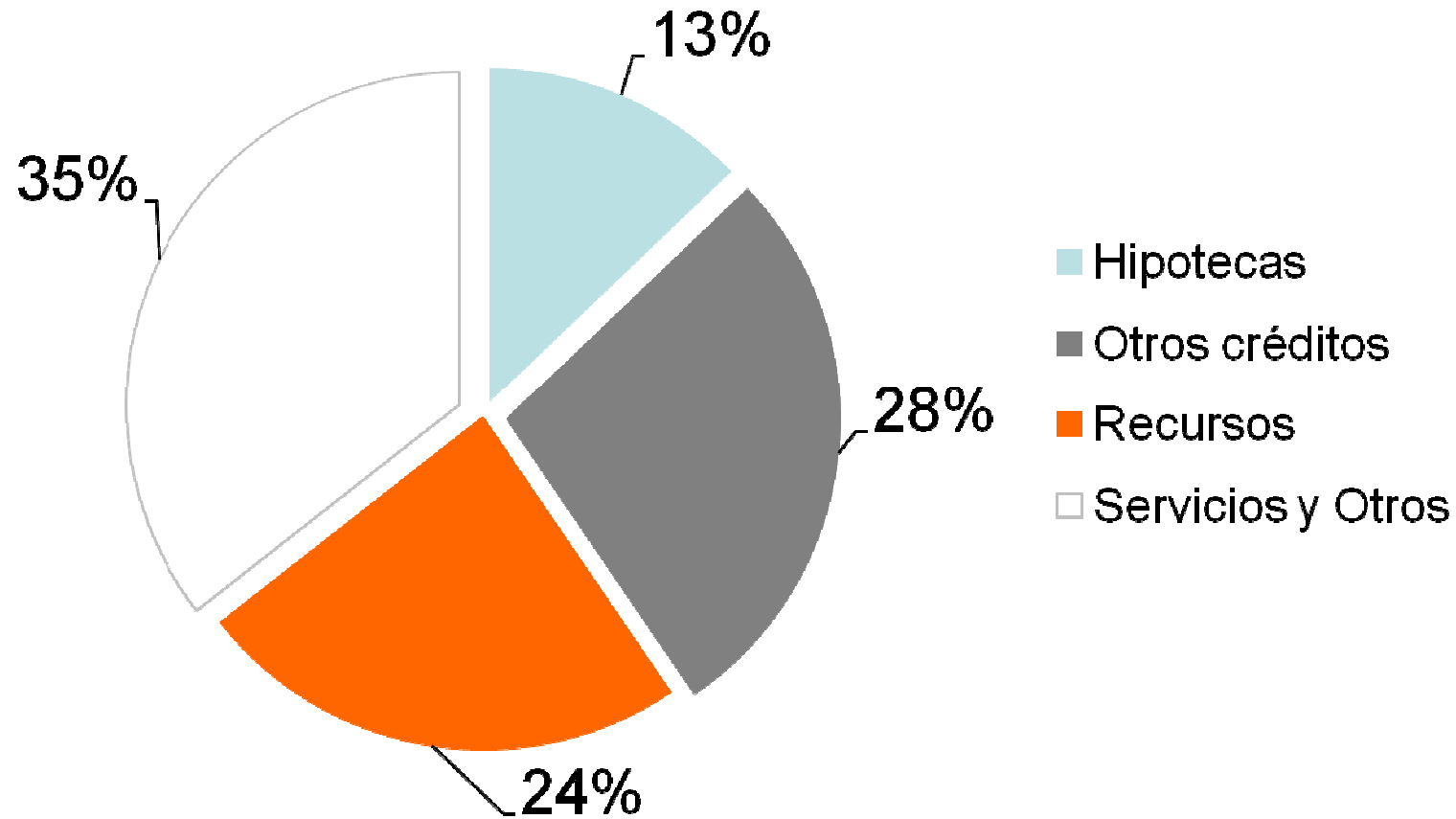
...Focalizando en clientes con mayor recorrido

Distribución de clientes por renta



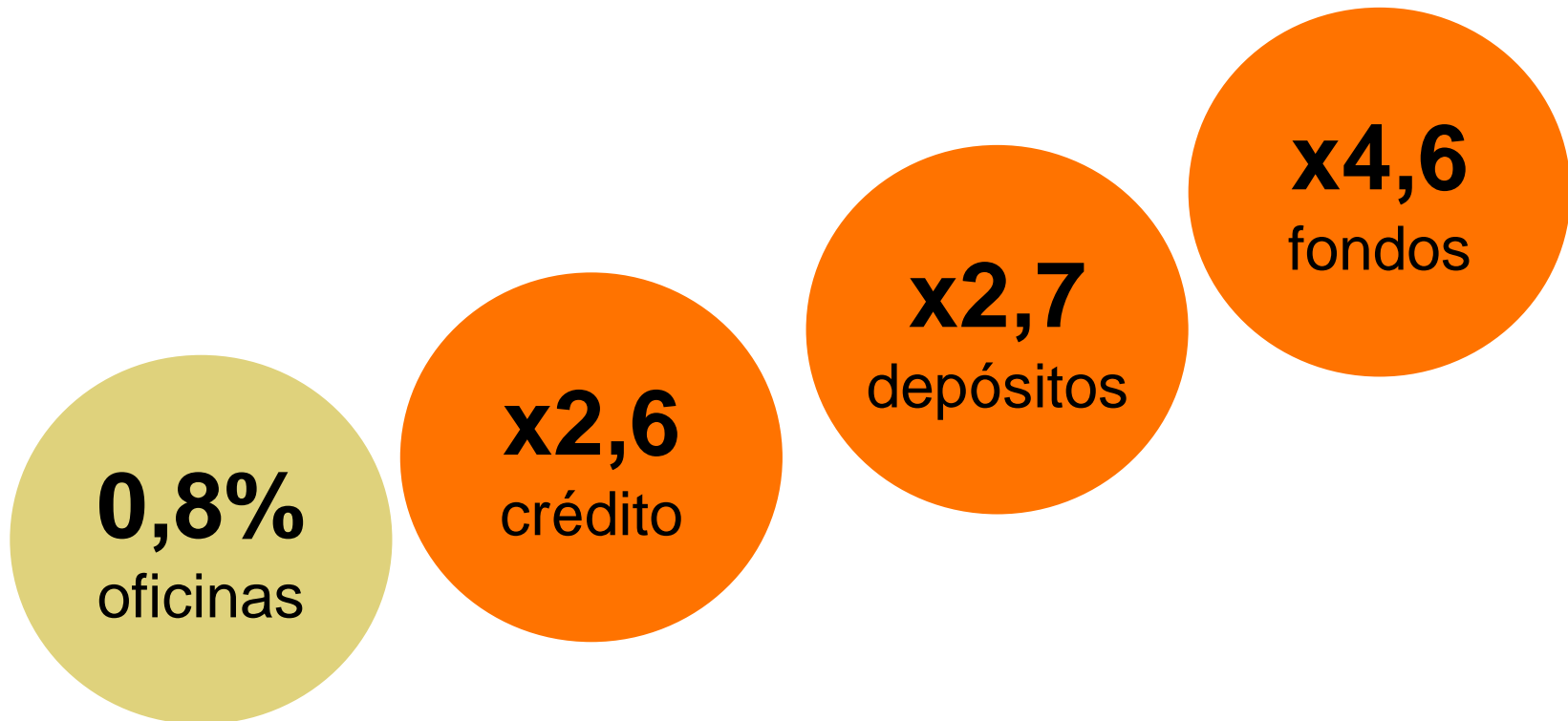
...Lo que nos permite gestionar relaciones...

Distribución del margen ordinario por productos



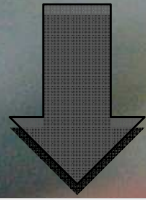
Responsable de un modelo altamente productivo y eficiente

Cuotas de mercado

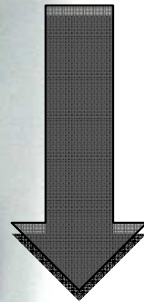


bankinter.

un modelo de crecimiento orgánico y creación de valor a través de :



Innovación

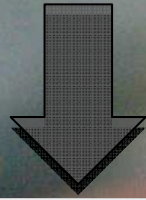


Tecnología

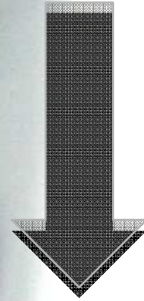


Calidad

un modelo de crecimiento orgánico y creación de valor a través de :



Innovación



Tecnología



Calidad

Una gestión apoyada en la INNOVACIÓN ...

1.

En los '80

Depósitos de alta remuneración

Pioneros en Banca Telefónica

2.

En los '90

Pioneros en Fondos de Inversión

Revolucionando el Mercado Hipotecario

Pioneros en la creación de una Red de Agentes

Inventores de la Banca Virtual

3.

En los 2000

Pioneros en Banca por Internet

Pioneros en Banca en el Móvil

Pioneros en Videollamada

bankinter.

un modelo de crecimiento orgánico y creación de valor a través de :



Innovación



Tecnología



Calidad

Todo ello soportado por una red verdaderamente multicanal



Todo ello soportado por una red
verdaderamente multicanal

Calidad de servicio

Canalidad eficiente

traslado de clientes
según perfil

A través de CRM

Gestión multicanal

Banca Telefónica, Internet, Cajeros, sms,
videollamada

Gestión
diferenciada por segmento

Vender
aprovechando los
contactos

B. Virtual

Agentes

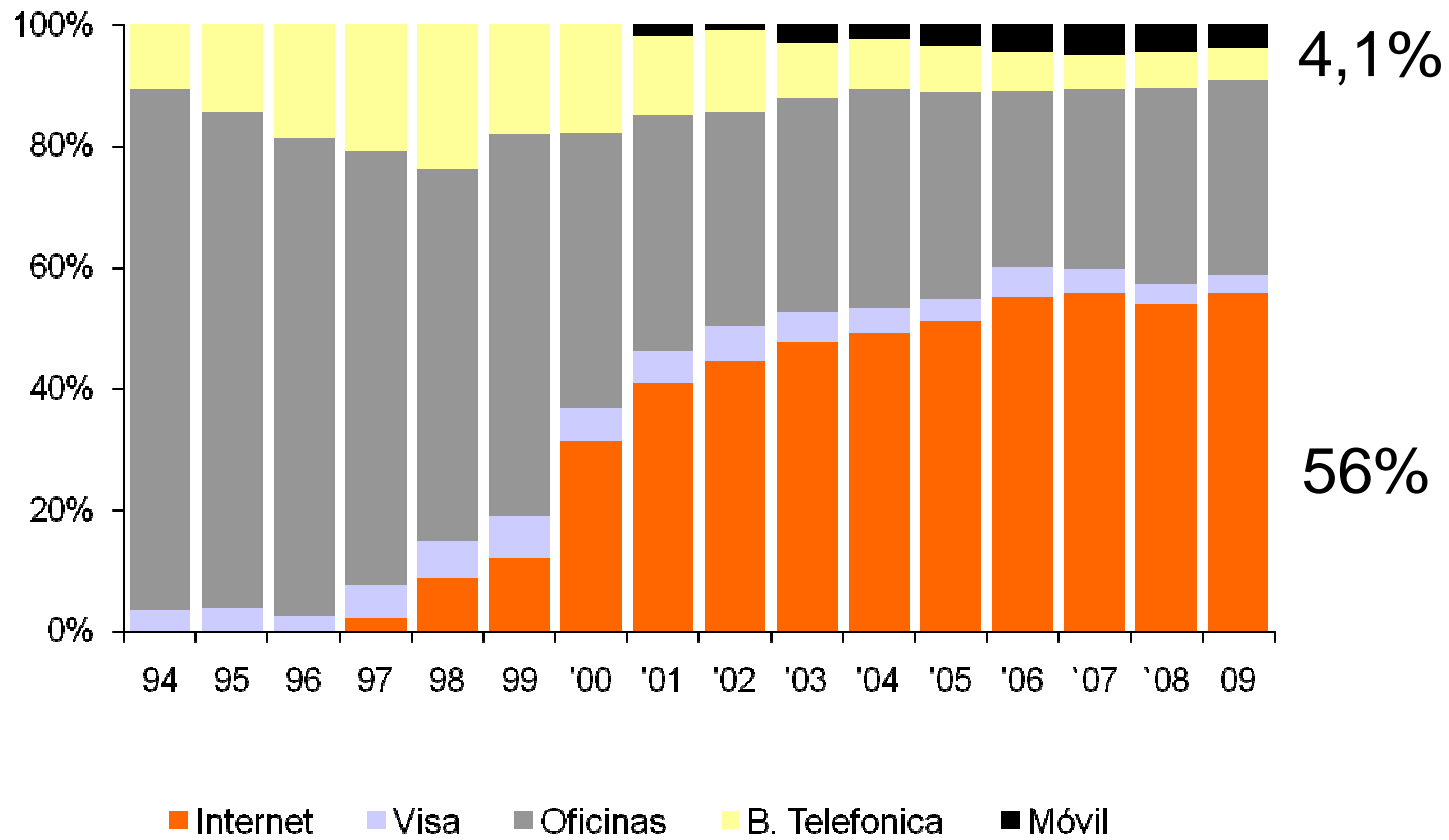
Videollamada

ono

Red multicanal
totalmente integrada

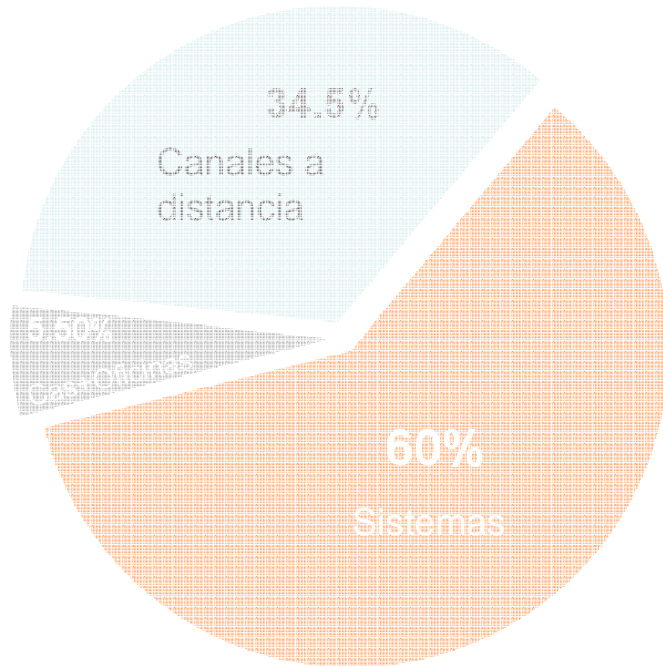
...Que transacciona de forma multicanal

Distribución de las transacciones por canal

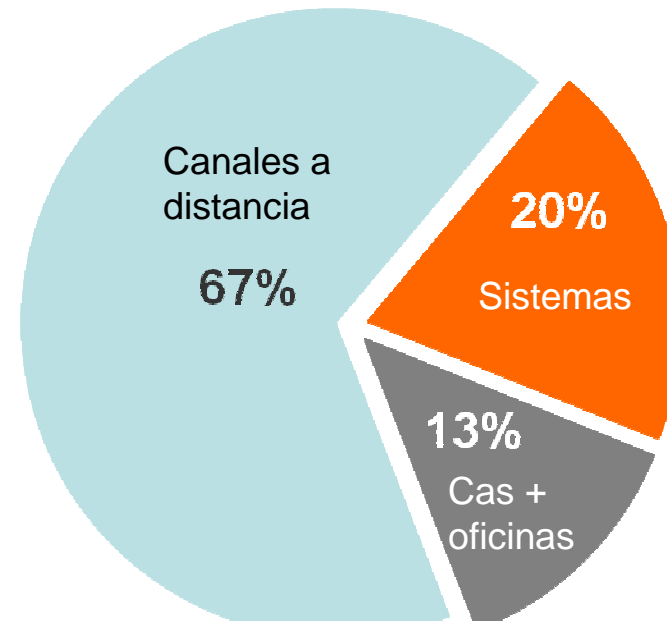


Actividad operacional

Total operaciones



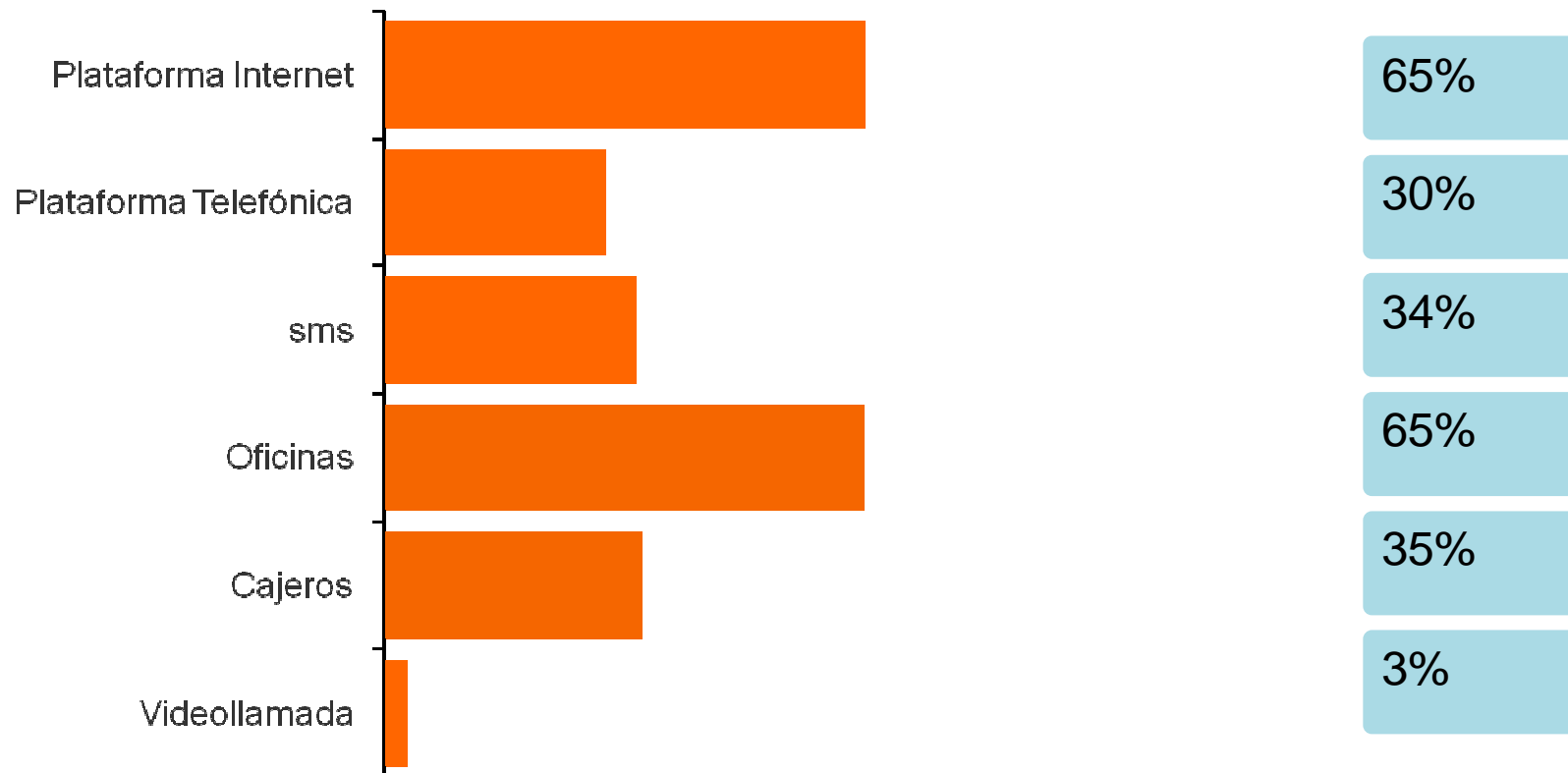
Total operaciones sin domiciliaciones y tarjetas de crédito



Cartera	95%
Derivados	86%
Valores	81%
Transferencias	55%
Ingreso cheques	52%
Depósitos	37%
F. Inversión	13%

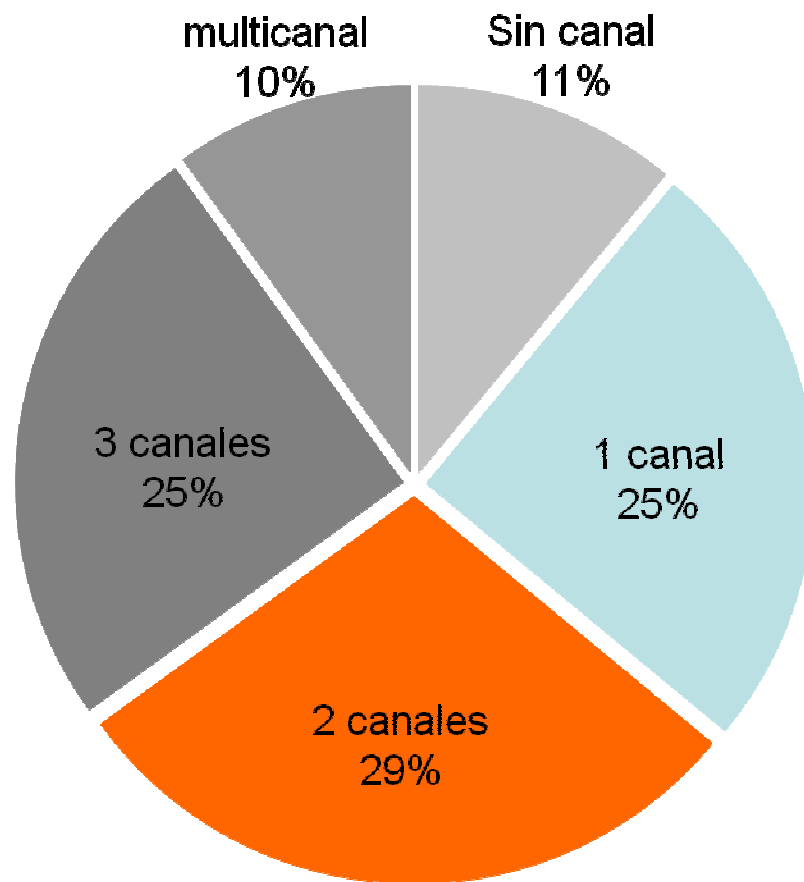
Actividad en canales (clientes activos)

% sobre clientes activos



Actividad en canales

Uso mensual de canales por clientes activos



un modelo de crecimiento orgánico y creación de valor a través de :



Innovación



Tecnología



Calidad

Cuando hablamos de calidad...

Cuando hablamos de Calidad de Servicio hablamos de:

Rentabilidad

Tecnología e Innovación

Fidelidad de clientes

Diferenciación

Captación de clientes

Reducción de incidencias y errores

bankinter.

Cuando hablamos de calidad



Estamos hablando de **Rentabilidad:**

A mayor valoración de los clientes en Calidad, mayor rentabilidad aportan al **Banco.**

Total Segmentos

Satisfacción	Rentabilidad (base 100)
Muy bueno	115
Bueno	99
Normal	89
Malo/Muy malo	68
Total	100

Cuando hablamos de calidad



Estamos hablando de **Tecnología e Innovación:**

La combinatoria Calidad, multicanalidad insertada en la estrategia del **Banco** aportan valor y se correlacionan.

Canalidad	% Cltes	Satisfacción	Rentabilidad (base 100)
Multicanal	10%	77	173
3 canales	25%	76	135
2 canales	29%	75	114
1 canal	25%	74	63
Sin canal	11%	73	16
Total	100	75,75	100

Cuando hablamos de calidad



Estamos hablando de venta cruzada del cliente:

Satisfacción	Nº Productos
Muy Bueno	7.02
Bueno	6.62
Normal	6.25
Malo/Muy malo	6.17
Total	6,63

Cuando hablamos de calidad

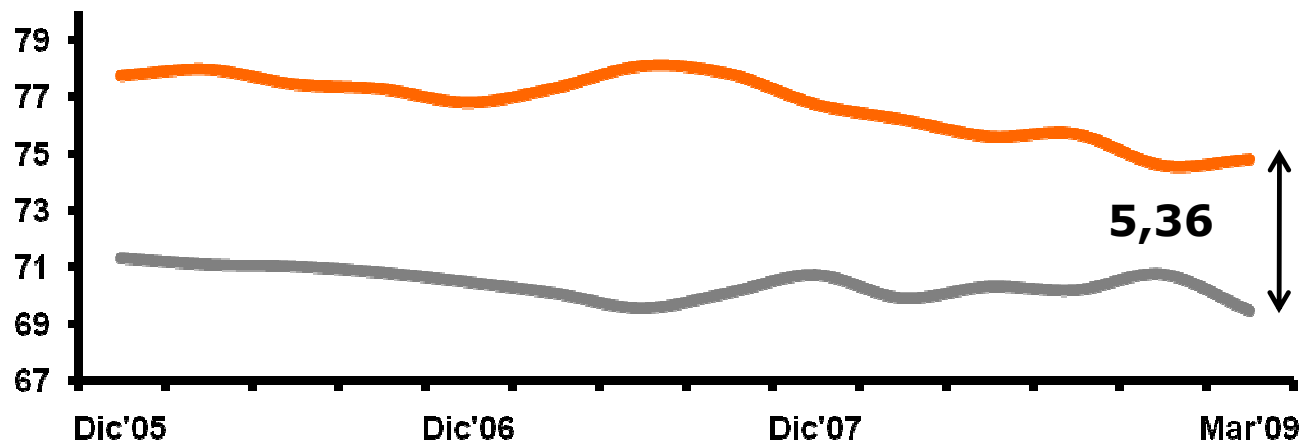


Estamos hablando de Diferenciación

Bankinter vs. Mercado

Personas físicas

— Mercado — Bankinter

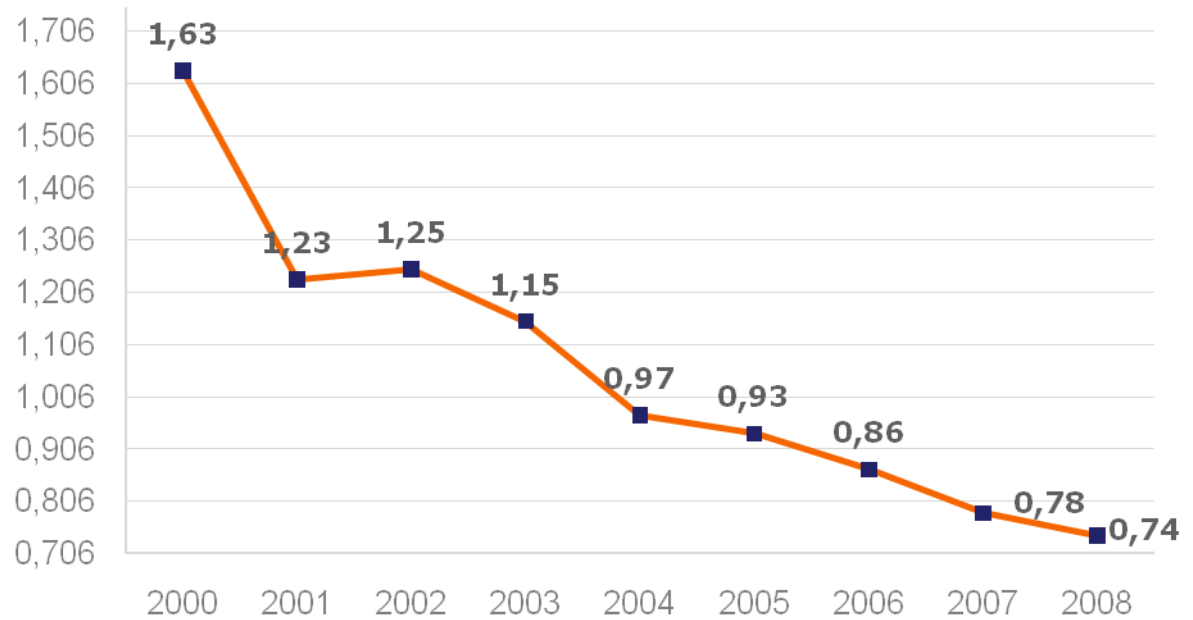


Cuando hablamos de calidad



Estamos hablando de Reducción de incidencias

Incidencias por 10.000 transacciones

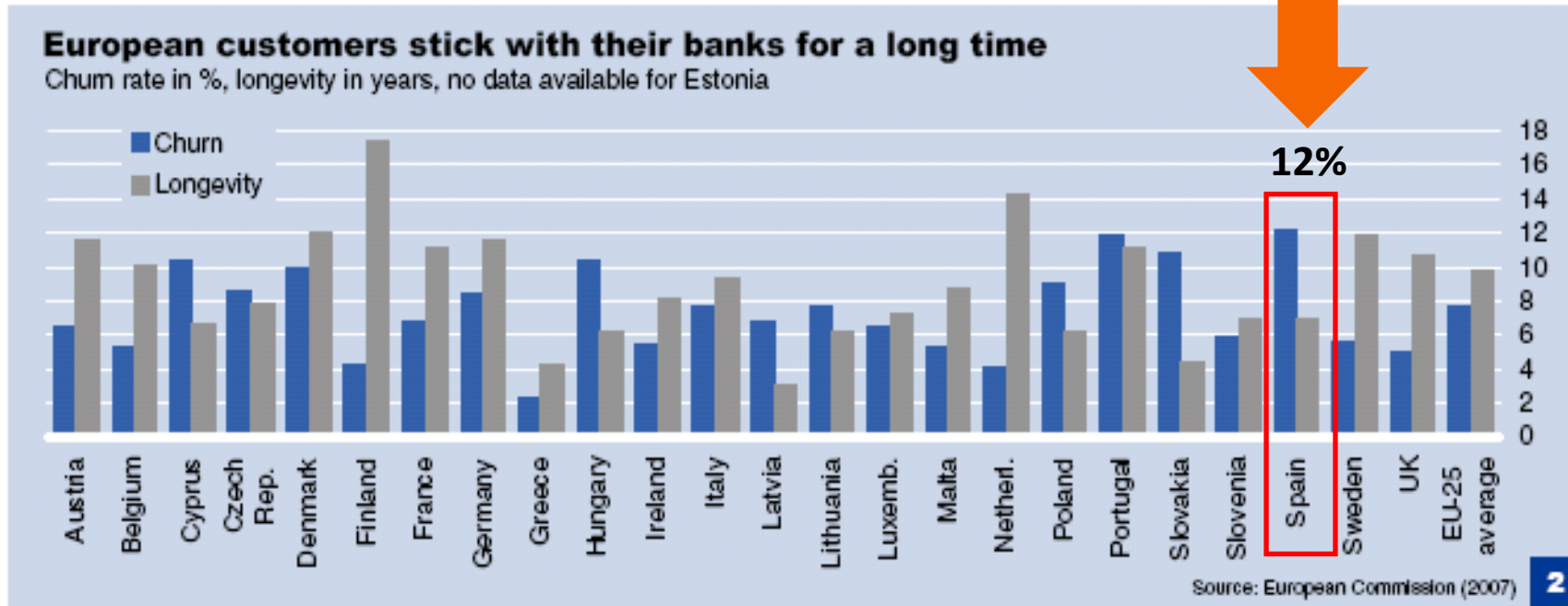


Cuando hablamos de calidad

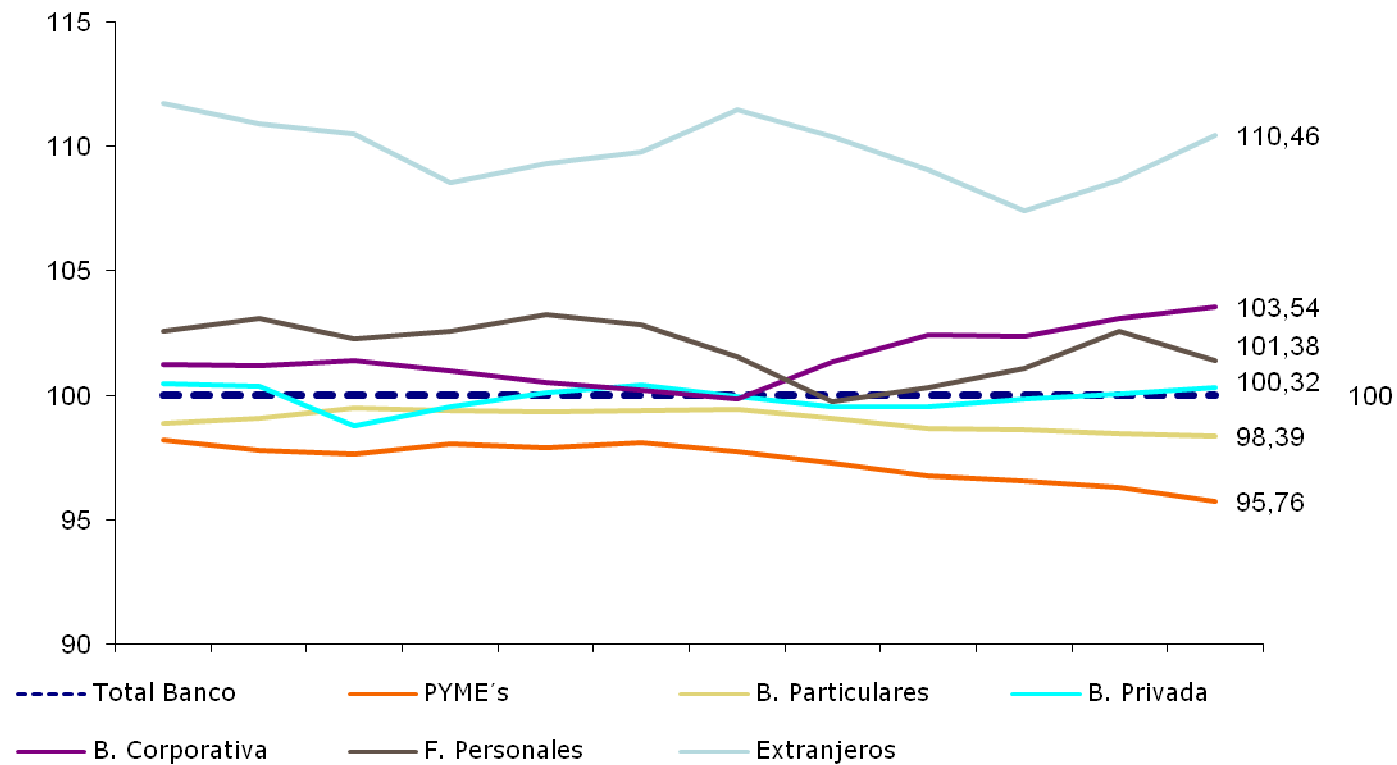


Estamos hablando de fidelidad del cliente:

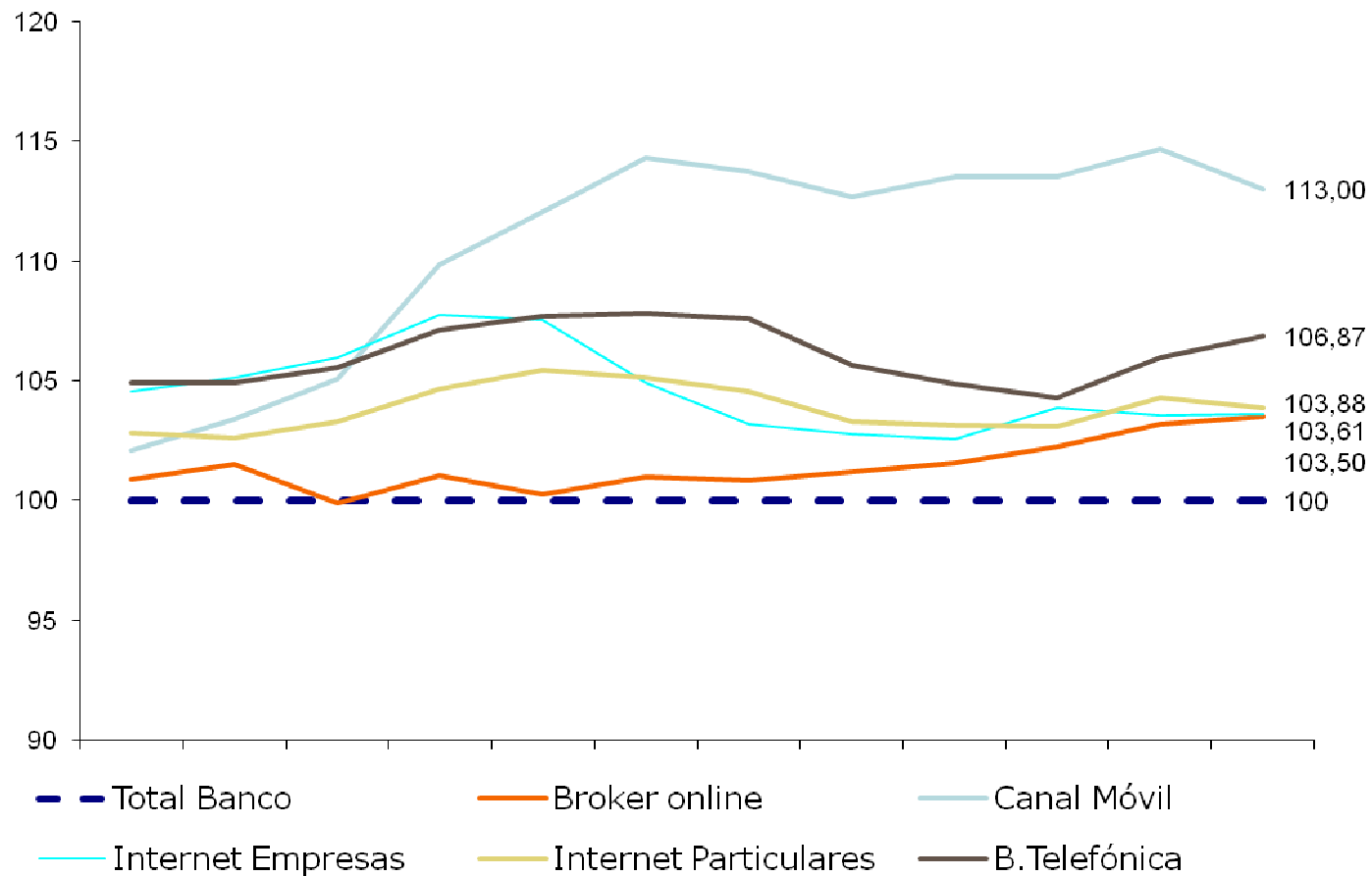
Bankinter 6,74%



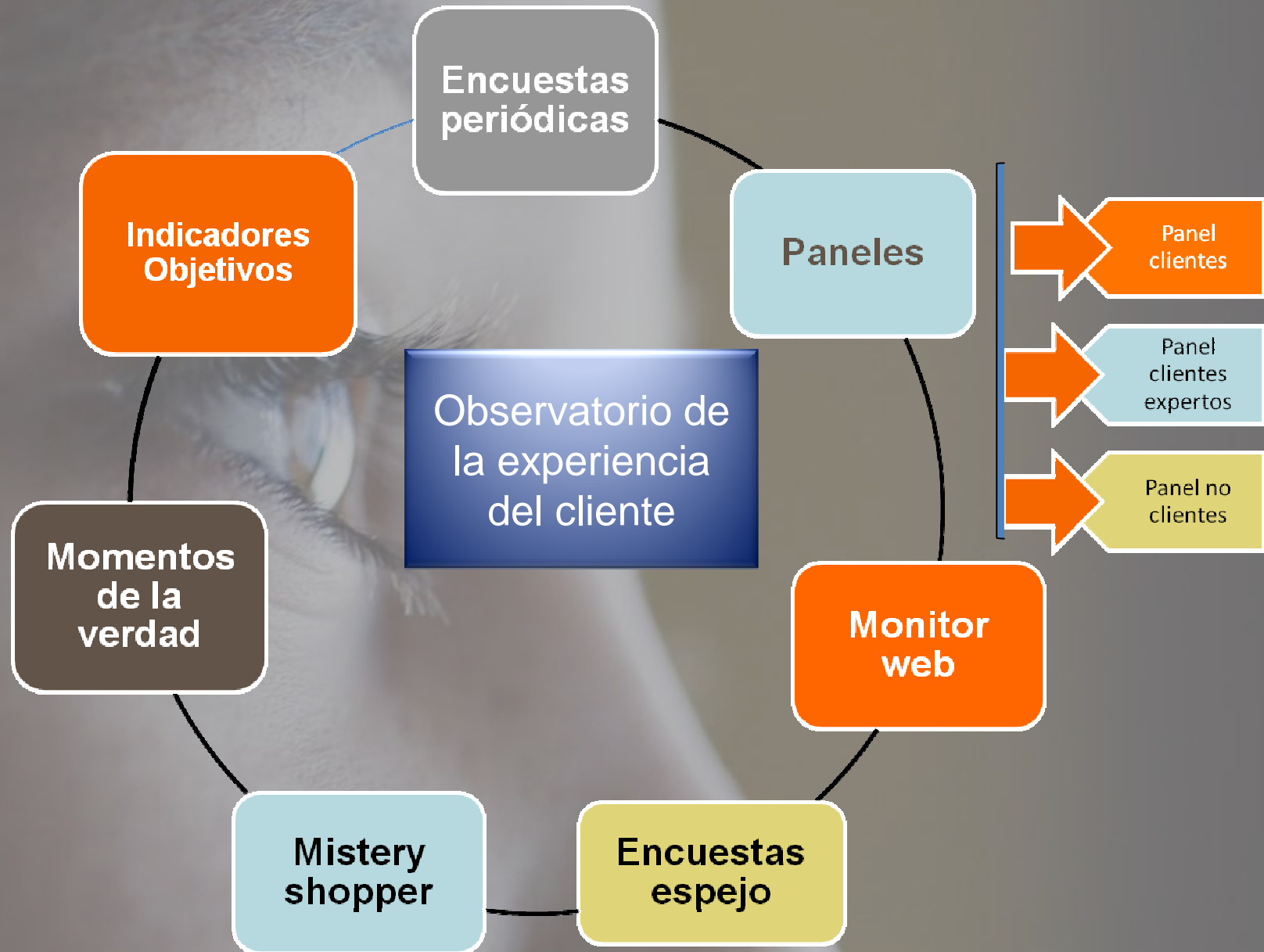
Calidad percibida por segmentos de clientes



Calidad percibida por plataformas de servicio



Observatorio de la experiencia del cliente



Cultura de calidad

Dentro de una cultura de calidad...

- 100% empleados con **salario** indexado a Calidad.
- Cultura de **reconocimiento**:
 - . Premios Nacionales Calidad.
 - . Reconocimiento a los mejores.
 - . Reconocimiento a experiencia de usuarios.
 - . Difusión mejores prácticas.
- Comité de Calidad en **Organización**.
- Responsable de Calidad en **SSCC**.

The image features a landscape with two wind turbines in silhouette against a sunset sky. The sun is low on the horizon, creating a warm orange and yellow glow. Several power lines stretch across the sky from the turbines. The overall mood is serene and modern.

Gracias

bankinter.