María Jeannette Ruiz

Una experiencia digital

DIRECTORA DE JUNTA DIRECTIVA GENERAL, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

> 1 <

El Banco Nacional siempre ha estado a la vanguardia tecnológica del país. En el 2001 fuimos pioneros con BN Internet Banking y desde el 2014, estamos de la mano de nuestros clientes por medio de Banca Móvil. Nos reinventamos continuamente y ejemplo de esto son los avances en nuestros canales digitales; todo, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes por medio de una experiencia digital.

> 2 <

Nuestro principal reto es mejorar la experiencia digital de nuestros clientes, para lo cual se deben investigar, analizar y seleccionar las plataformas tecnológicas que faciliten estos procesos. Por otra parte, debemos contar con personal muy innovador, crítico de los procesos y escuchando siempre a nuestros clientes para identificar esas oportunidades que nos permitan mejorar día a día.

> 3 <

Nuestro objetivo final es que los clientes puedan gestionar todas sus necesidades financieras desde la comodidad de un dispositivo móvil o una computadora, pero que también cuentan con múltiples opciones de comunicación para brindarles asesoría y atender sus consultas.

La digitalización de nuestros procesos la visualizamos siempre desde la perspectiva de mejorar la experiencia del cliente y contamos con pilares como innovación, ciberseguridad, analítica de conocimientos, organización,

Debemos contar con personal muy innovador, crítico de los procesos y escuchando siempre a nuestros clientes para identificar esas oportunidades que nos permitan mejorar día a día.

talento y aprendizaje, entre otros, que nos permiten crear nuevos modelos de atención mejorando y digitalizando nuestros procesos, pero siempre impactando positivamente la experiencia de nuestros clientes.

> 4 <

Las acciones implementadas contribuyen en la mejora de la experiencia de nuestros clientes, así como en temas de eficiencia por medio de la disminución de costos operativos y aumento de ingresos, producto de la incorporación de nuevos servicios digitales.