

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Produbanco



Necesidad

Produbanco requería scanners y lectoclasificadoras de cheques para el proceso de Cámara de Compensación, que les permitía migrar del microfilm a imágenes digitalizadas; en el año 2005.



Solución

DECISIÓN c.a. provee a Produbanco scanners de cheques de diferente capacidad y funcionalidad. Desde hace más de 13 años, ha venido realizando el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los scanners, garantizando su funcionalidad e inversión.



Respaldo

43 años de experiencia en procesamiento digital de documentos y servicios de misión crítica. Dispone de soporte post-venta, servicio técnico especializado, garantía de los fabricantes y atención a través del centro de servicio al cliente 7x24 .

“

Al servicio de DECISIÓN podríamos calificarlo como prolijo. Siempre hemos tenido una excelente relación con DECISIÓN, los tiempos de respuesta han sido óptimos y efectivos; hemos estado cubiertos inclusive en horas de riesgo y fuera de horario normal; los técnicos han brindado cobertura y solucionado problemas en momentos críticos

”

De DECISIÓN puedo resaltar, el mantener la comunicación clara en temas sensibles o que puedan afectar al flujo del proceso, siendo frontales y exponiendo con claridad soluciones; es lo que ha permitido superar inconvenientes y mantener la relación durante estos años.

Sr. Mauricio Cabezas
Operaciones - Cámara de Compensación
Produbanco

Digitalización de Cheques

Produbanco inició este proceso tecnológico el año 2005, cinco años antes de que las entidades de control financiero emitieran la normativa de digitalización de cheques para todas las instituciones bancarias en el país; según lo indicado por el Sr. Cabezas. Actualmente, el proceso de digitalización y captura es descentralizado y emite la información (imágenes y data) que es validada y clasificada en sus Centros de Canje.

Scanners de Cheques

Produbanco posee más de quinientos (500) scanners de cheques de la marca ARCA - CTS que forman parte del proceso descentralizado. Estos scanners de baja capacidad de procesamiento, se encuentran instalados a nivel nacional en las diferentes sucursales del Banco y en algunas oficinas de clientes corporativos.

En los Centros de Canje Quito y Guayaquil disponen de tres (3) lecto-clasificadoras de cheques de alta capacidad de procesamiento de marca WALTHER con los que se ejecutan otros procesos que aportan al cumplimiento de la normativa de digitalización, establecida por los organismos de control.

Garantía y Mantenimiento

Desde hace más de 13 años, DECISIÓN c.a. ha venido prestando el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los scanners de cheques, dando cumplimiento a los niveles de calidad y atención establecidos por Produbanco.

El soporte técnico especializado incluye mano de obra calificada, provisión de repuestos, acceso al Centro de Servicio al Cliente (7x24) y garantía técnica respaldada por el fabricante internacional e inversión respaldada por DECISIÓN c.a. con más de 40 años de trayectoria.

Produbanco - Grupo Promerica

Banco con gran experiencia que cuenta con una amplia cartera de productos y servicios para atender eficientemente a los sectores corporativo, empresarial, pyme y personas. Cuenta con un equipo de colaboradores multidisciplinario y comprometido con la calidad de servicio a sus clientes.

Es merecedor de la calificación de riesgo AAA por la calificadoras PCR - Pacific Credit Ratings y AAA- por BankWatch Ratings.

Ha recibido diversos reconocimientos locales e internacionales que ratifican su prestigio, entre ellos:

“La Institución Financiera más Respetada del Ecuador” (2018), Comité Empresarial Ecuatoriano; Índice Ekos de Satisfacción al Cliente lo destacó con el primer lugar en servicio al cliente (2017-2018); Global Finance lo reconoció por tercer año como “Best Bank Ecuador” (2017 - 2019); The Banker le concedió por décima ocasión el premio “Bank of the Year Ecuador” (2002, 2007, 2009 - 2015, 2017); la revista Banker le otorgó distinciones como “Best Innovation in Retail Banking Ecuador” (2017-2018) y “Customer Service Provider of the Year South America” (2019); entre algunos otros reconocimientos.

