

Beyond Satisfaction

Turning customer feedback into a growth engine

The Challenge

In one of Latin America's most competitive banking markets, Banistmo knew product innovation alone would not set them apart. They needed to create experiences that felt personal, seamless, and meaningful at scale. Their ambition was to transform customer feedback into a strategic engine that fuels profitability and long-term loyalty.

The Solution

Banistmo built a Voice of the Customer program that brings together insights from every customer interaction across digital, in-person, and remote channels into a single feedback program. This integrated model gives teams a complete view of the customer journey, helps them anticipate needs, and enables rapid prioritization of high-value opportunities.

With these predictive analytics in place, Banistmo identifies promoters, uncovers the experiences that strengthen relationships, and designs lifecycle strategies that increase customer value.

The Impact

By accelerating their digital transformation, feedback no longer sits in dashboards. Customer insights inform real-time decisions across the bank, leading to these impressive initiatives and results:

- A culture of accountability, mobilizing more than 2,000 employees during "Customer Week" to reinforce that every role impacts the customer.
- Double-digit NPS improvements across mobile, transactional, and relational channels.
- Bank of the Year recognition by The Banker, and honored at Fintech Americas 2024 for innovation and digital excellence.



“

When the entire organization rallies around the customer, growth becomes a natural outcome.

Alexandra Bermudez
CX Director

The Big Takeaway

For Banistmo, listening is not a measurement exercise. It is a commitment to action. By connecting every touchpoint and applying predictive intelligence to guide decisions, Banistmo turns customer feedback into loyalty, efficiency, and sustainable growth.

Más allá de la Satisfacción

Transformando la retroalimentación del cliente en un motor de crecimiento

El Desafío

En uno de los mercados bancarios más competitivos de América Latina, Banistmo sabía que la innovación de productos por sí sola no sería suficiente para diferenciarse. Necesitaban crear experiencias que se sintieran personales, fluidas y significativas a escala. Su objetivo era transformar la retroalimentación del cliente en un motor estratégico que impulsara la rentabilidad y la lealtad a largo plazo.

La Solución

Banistmo construyó un programa de Voz del Cliente que integra información clave proveniente de cada interacción del cliente, digital, presencial y remota, en un solo programa de retroalimentación. Este modelo integrado ofrece a los equipos una visión completa del recorrido del cliente, les ayuda a anticiparse a necesidades y permite priorizar rápidamente oportunidades de alto valor.

Con estas analíticas predictivas, Banistmo identifica promotores, descubre las experiencias que fortalecen las relaciones y diseña estrategias de ciclo de vida que incrementan el valor del cliente.

El Impacto

Al acelerar su transformación digital, la retroalimentación dejó de quedarse en tableros y reportes. Los insights de los clientes hoy informan decisiones en tiempo real en todo el banco, lo que ha llevado a iniciativas y resultados tan relevantes como:

- Una cultura de responsabilidad, movilizando a más de 2,000 empleados durante la "Semana del Cliente" para reforzar que cada rol impacta la experiencia.
- Mejoras de NPS de doble dígito en canales móviles, transaccionales y relacionales.
- Reconocimiento como Banco del Año por The Banker, y premiado en Fintech Americas 2024 por innovación y excelencia digital.



“

Cuando toda la organización se alinea alrededor del cliente, el crecimiento se convierte en un resultado natural.

Alexandra Bermudez
Directora de Experiencia

La Gran Conclusión

Para Banistmo, escuchar no es un ejercicio de medición. Es un compromiso con la acción. Al conectar cada punto de contacto y aplicar inteligencia predictiva para guiar decisiones, Banistmo convierte la retroalimentación del cliente en lealtad, eficiencia y crecimiento sostenible.

