



The International Banker Awards 2023

novobanco distinguido como líder de Inovação no Retalho em Portugal

O **novobanco** foi distinguido pela revista “The International Banker” como o melhor banco em Portugal na categoria de Inovação no Retalho. Este prémio reconhece o compromisso do **novobanco** em proporcionar aos seus clientes uma experiência de excelência no setor, apostando numa estratégia de transformação integral que engloba a rede de agências e a presença digital.

O inovador modelo de distribuição do **novobanco** tem transformado a forma como os clientes interagem com o banco, integrando a tecnologia para melhorar a experiência e satisfação do cliente, permitindo-lhes escolher a forma mais conveniente de interagir com o banco, seja no balcão, através do website ou da aplicação móvel.

Esta abordagem omnicanal, que assegura uma integração perfeita entre os canais físicos e digitais, coloca o cliente no centro da experiência bancária. Seja através da aplicação móvel, do site ou da visita a uma agência, os clientes, sejam indivíduos ou empresas, têm uma experiência única centrada nas suas necessidades, com recomendações de produtos e serviços baseadas em preferências individuais e comportamento.

Um modelo de balcão inovador baseado na proximidade, portugalidade e conveniência.

Atualmente, mais de 257 balcões (de um total de 292) operam sob o novo modelo de distribuição, baseado na **proximidade**, através de cobertura nacional e disposição de mobiliário que fomenta conversas mais informais, na "**Portugalidade**" com materiais tradicionais portugueses na decoração, como a madeira de carvalho, candeeiros de cortiça e azulejos típicos portugueses e a **conveniência**, assegurando que cada interação com o banco é tão breve ou extensa quanto necessário.



novobanco

Os balcões estão estruturados de forma a promover a proximidade entre os colaboradores e os clientes, incluindo uma coreografia de serviço única, que inclui o acolhimento e a orientação dos clientes à chegada, a seleção das áreas de atendimento em função da privacidade e da natureza das interações e a dinâmica de movimentos dos colaboradores, que não estão confinados a secretárias fixas.

Luís Ribeiro, CCO-Retalho do **novobanco**, expressou sua satisfação com o prémio, afirmando: *"Estamos profundamente honrados pelo reconhecimento desta estratégia de transformação. O esforço que colocámos na inovação e integração da rede física e da nossa oferta digital espelham o nosso compromisso com a satisfação do cliente. São os nossos clientes que impulsionam a nossa constante procura por novas soluções, este prémio motiva-nos a continuar a melhorar todos os dias."*

Sobre o novobanco:

O **novobanco** é um banco português de serviço universal, que fornece um âmbito completo de produtos financeiros a clientes dos segmentos empresariais e particulares. Atualmente com cerca de 1,5 milhões de clientes e ativos de 43,8 mil milhões de euros, é o 4º maior banco no mercado nacional, com uma quota de mercado de aproximadamente 9,8%. O **novobanco** procura continuamente oferecer a melhor experiência de cliente através de uma relação omnicanal, baseada na transparência, simplicidade e segurança, em todos os produtos e serviços.

Sobre o prémio The International Banker:

Atribuídos desde 2014 pela International Banker, os International Banker Awards foram criados para reconhecer as pessoas e organizações de topo que estabelecem novos padrões de desempenho e excelência no setor financeiro.

Ao avaliar o sector bancário global por regiões geográficas e área de especialização, a International Banker adota uma abordagem focada para proporcionar reconhecimento onde ele é devido. Um bom banco define-se pelas suas diferenças. Não será exatamente igual ao outro porque será moldado pelas necessidades e exigências dos seus clientes únicos.