



Entre enero y agosto de 2012

**Banesco ha atendido más de 11 mil casos
y consultas de clientes a través de sus Redes Sociales**

La entidad financiera tiene presencia en Twitter ([@Banesco](#) y [@Baneskin](#)), Facebook ([Banesco Banco Universal](#)) y Blog ([www.blog.banesco.com](#)). El equipo labora de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., además han sido establecidos grupos de guardia para atender las situaciones urgentes nocturnas y durante los fines de semana

[Banesco Banco Universal](#) reportó que, entre enero y agosto de 2012, ha atendido a través de sus redes sociales 11.134 casos planteados por sus clientes, que incluyen consultas, requerimientos y solicitudes.

Mariela Colmenares, vicepresidenta ejecutiva de Comunicaciones y RSE de Banesco, señaló que las redes sociales han cambiado la forma de relacionarse entre las empresas y sus clientes. Una muestra de ellos es el volumen de casos atendidos a través de las plataformas Twitter ([@Banesco](#)), Facebook ([Banesco Banco Universal](#)) y Blog ([www.blog.banesco.com](#)); además de la cuenta Twitter [@Baneskin](#), que también pertenece a la institución financiera, y del correo [dialogo@banesco.com](#), usado en situaciones en las que es necesario resguardar la privacidad de los datos de los clientes o en aquellos casos en los que los 140 caracteres que permite Twitter no son suficientes para responder a profundidad.

"El canal más usado por los clientes para contactarnos es Twitter. Los clientes y usuarios buscan respuestas rápidas, precisas y directas, es por ello que los tiempos de atención a través de las Redes Sociales de Banesco Banco Universal son inmediatos", dijo Colmenares. El equipo labora de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., además han sido establecidos grupos de guardia para atender las situaciones urgentes que se reciben en horario nocturno y durante los fines de semana.

Actualmente la cuenta de Twitter @Banesco cuenta con 192.685 seguidores y la de @Baneskin tiene 27.616 *followers*, mientras que el Facebook de Banesco Banco Universal registra 54.608 fans. El blog www.blog.banesco.com tiene tres secciones claramente definidas en las que se ofrecen informaciones institucionales, de Responsabilidad Social Empresarial y de emprendimiento.

La noticia está disponible en nuestro Blog en el link: <http://blog.banesco.com/blog/?p=3979>



