

GLORY



## Aprimoramento da eficiência da rede de agências e do serviço de atendimento ao cliente

Bankia, Espanha

Bankia



# SOBRE O BANKIA

**“Nosso relacionamento confiável com a Glory e sua tecnologia comprovada de reciclagem foram os principais facilitadores para o Bankia alcançar seus objetivos de negócios”.**

**Bankia, S.A. é o nome da instituição financeira nascida da integração dos sete bancos de poupança (Cajas) que o precederam.**

Em 30 de julho de 2010, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja), Caja Insular de Ahorros de Canarias, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila, Caixa d’Estalvis Laietana, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia e Caja de Ahorros de La Rioja assinaram um acordo de integração para estabelecer um Grupo Contratual organizado como um Sistema Institucional de Protección (um Sistema de Proteção Institucional ou IPS) segundo a lei espanhola.

O objetivo original do acordo de integração foi estabelecer o Grupo como uma organização integrada, reconhecida como um grupo consolidado para fins contábeis e regulatórios, e como um veículo de concentração do ponto de vista do direito da concorrência. Ele planejava articular uma integração financeira de grande projeção, integração de gestão e integração da propriedade dos investimentos corporativos do grupo, ao mesmo tempo em que centralizava as decisões de investimento e desinvestimento em relação às carteiras atuais e futuras.

O Bankia começou a negociar no mercado de ações espanhol em 20 de julho de 2011.

O Bankia tem 2.044 agências bancárias e 2.765 posições de caixa em toda a Espanha.

# ○ DESAFIO

O Bankia queria renovar sua base instalada de Dispensadores de cédulas de caixa (TCDs) e Recicladores de cédulas de caixa (TCRs). Com sua antiga base instalada, o Bankia teve que confiar nos CITs (transportes de valor) para realizar processos de manuseio de numerário em suas agências, o que era uma tarefa demorada e dispendiosa.

Além disso, o Bankia lançou um novo conceito de agência: o escritório “Ágil”. Esse escritório “flexível” está aberto das 8h15 às 18h00, permitindo que os clientes façam transações em numerário ou consultas à noite ou antes de horários de trabalho normais. Esse novo modelo de agência oferece operações rápidas e eficientes e um melhor atendimento ao cliente.

O objetivo do Bankia não era apenas ampliar os horários de abertura, mas também alterar o modelo de negócios, de modo a combinar a agência “ágil” com o modelo tradicional de agência, que se concentra em negócios e private banking.

Portanto, para seus requisitos de manuseio de numerário, o Bankia precisava equipar suas agências com uma solução que oferecia autenticação de cédulas significativamente melhorada, maior desempenho e a capacidade de diminuir o custo operacional, além de ser capaz de otimizar os níveis de retenção de numerário das agências e minimizar os requisitos do CIT – tudo isso em um dispositivo compacto que pudesse ser facilmente incorporado na agência. Um serviço de atendimento pós-venda altamente confiável e de alta qualidade também foi um ponto essencial a ser considerado.



# A SOLUÇÃO

**Após um piloto bem-sucedido, o Bankia iniciou uma implantação progressiva dos recicladores de cédulas de numerário Vertera™ 6G em toda a rede de agências para aumentar a eficiência e a produtividade.**

Em 2014, o Bankia solicitou suas primeiras 145 unidades do Vertera 6G, seguidas de mais 80 unidades no final do ano e 103 unidades adicionais no ano de 2015, totalizando aproximadamente 1.000 unidades instaladas.

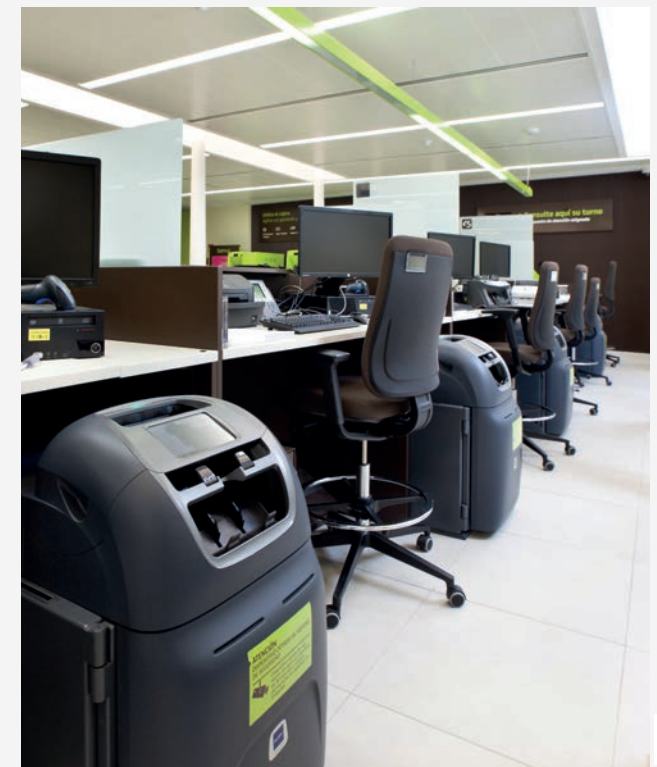
O Bankia selecionou a Glory como seu fornecedor preferido por meio de uma Solicitação de Proposta (RFP), e a proposta da Glory foi analisada por diferentes departamentos dentro do Bankia: Manuseio de numerário, TI, Compras e Segurança.

A capacidade da Glory de certificar o Vertera 6G em tempo recorde e cumprir o cronograma de instalação do Bankia foram fatores-chave de diferenciação para escolher o Vertera 6G.

Além disso, a tecnologia avançada do Vertera 6G e o alto desempenho durante o período experimental nos escritórios do Bankia foram fatores decisivos para selecionar esta solução para equipar os escritórios de suas agências.

A Glory foi selecionada à medida que o Vertera 6G provou ser uma das soluções mais abrangentes e integradas disponíveis.

**“A Glory é parceira confiável do Bankia há muitos anos. Um piloto bem-sucedido reforçou a opinião do Bankia de que a Glory era capaz de fornecer as melhores soluções de automação de caixa bancário para nossas necessidades e, assim, expandir o relacionamento com a Glory foi uma escolha natural”.**



# VERTERA 6G RECICLADOR DE CÉDULAS DE CAIXA

O reciclador de cédula de caixa Vertera 6G da Glory oferece uma solução simples, flexível, abrangente e integrada que atende às necessidades reais dos clientes e colaboradores. Oferecendo uma combinação única de recursos poderosos para transformar os relacionamentos com clientes e nortear operações de agências lucrativas, o Vertera 6G representa uma evolução significativa na tecnologia de automação de caixa.

O Vertera 6G é o mais recente em uma longa história de recicladores de cédulas de caixa da Glory. Ao longo das décadas, nossas soluções tornaram-se menores, mais rápidas, mais inteligentes, mais flexíveis, mais conectadas e cada vez mais capazes de atender às necessidades de manuseio de numerário de nossos clientes.

A experiência da Glory, a especialização e o fornecimento de suporte completo proporcionaram uma solução abrangente e integrada em toda a empresa para abordar muitas das demandas mais prementes de uma agência bancária moderna.





**“Combinando os processos de início do dia, transações de numerário diárias e o balanço no fim do dia, o Bankia alcançou uma economia de 50 minutos por caixa, resultando em um aumento da produtividade de 10,4%”.**

# OS BENEFÍCIOS PARA O BANKIA

O Bankia tem sido pioneiro no uso das soluções de automação de caixa bancário desde 1987, quando começou a instalar os Dispensadores de cédulas de caixa da Glory. Durante anos, o Bankia esteve na vanguarda dessas tecnologias, agora, está empregando o Reciclador de cédulas de caixa Vertera 6G para proporcionar maiores eficiências em suas operações diárias da agência e trazer benefícios adicionais para seus clientes.

Após a implementação bem-sucedida e a introdução do Vertera 6G da Glory, o impacto imediato percebido na rede de agências do Bankia foi um aumento de velocidade e desempenho na posição do caixa. Também puderam ver melhorias na segurança geral, na produtividade da equipe e no atendimento ao cliente.

A facilidade de uso, o design simples e o layout intuitivo do Vertera 6G foram ideais para o ambiente de trabalho do Bankia, ajudando a criar uma experiência excepcional aos clientes e à equipe, reduzindo as filas de clientes e permitindo que os caixas se concentrassem no oferecimento de atendimento personalizado focado.

Além disso, o Vertera 6G permitiu um design de ambiente de trabalho flexível e adaptável, de acordo com os mais elevados padrões ergonômicos e proporcionando o máximo conforto ao usuário.

Em resumo, a experiência da Glory, a especialização e o fornecimento de suporte completo proporcionaram uma solução abrangente e integrada em toda a empresa para abordar muitas das demandas mais prementes de uma agência bancária moderna.



**Glory, Alameda Santos, 2300 – 11º andar – Cerqueira César, São Paulo, SP 01418-200, BR**  
☎ + 55 11 94119-6891 ✉ info@br.glory-global.com 🌐 [glory-global.com](https://glory-global.com)

CS-BANKIA-0924/PT-BR\_2.2

Glory Global Solutions faz parte da GLORY LTD. O presente documento pretende servir como guia de consulta geral. Devido a um contínuo desenvolvimento ao nível dos seus produtos e serviços, a Companhia recomenda aos seus clientes a consulta quanto às últimas novidades e melhorias introduzidas nos seus equipamentos, as quais podem não estar refletidas na presente edição. Apesar de todas as precauções terem sido tomadas na preparação deste documento, a Companhia e a editora não aceitam qualquer responsabilidade por erros ou omissões, declinando qualquer responsabilidade por danos resultantes do uso desta informação. Este documento não é parte integrante de nenhum contrato ou licença que tenha sido expressamente acordada. Todas as capacidades e performance estão sujeitas ao tamanho e à qualidade das notas/moedas, assim como ao processo utilizado. GLORY, Vertera e suas representações gráficas associadas são marcas comerciais ou registradas da GLORY LTD. Grupo de empresas na UE, nos EUA e em outros países.  
© Glory Global Solutions (International) Limited 2024.