

Warszawa, 19 lipca 2016

Infolinia Citi Handlowy na podium

W tegorocznym badaniu jakości usług bankowych przeprowadzonych przez Instytut ARC Rynek i Opinia infolinia Citi Handlowy znalazła się na trzecim miejscu, a w rankingu ogólnym najlepiej ocenianych banków Citi Handlowy zajął czwartą pozycję. Badaniem zostali objęci klienci 15 banków posiadających konto, w wieku od 18 do 59 lat.

- Miejsce infolinii CitiPhone w ścisłej czołówce rankingu nie jest dla nas zaskoczeniem – to nasz najlepiej oceniany kanał kontaktu z klientem, a jego ocena jakości rośnie rok do roku. Potwierdzają to również przeprowadzane przez nas cykliczne badanie NPS (Net Promotion Score), w którym mierzymy skłonność rekomendacji banku, ale przede wszystkim słuchamy komentarzy i preferencji klientów, na podstawie których wprowadzamy zmiany. I tak wskaźnik NPS dla CitiPhone osiągnął 57 proc. za pierwsze półrocze, co oznacza wzrost o 17 pp w porównaniu z analogicznym okresem w ubiegłym roku. Warto zaznaczyć, że aż 71 proc. spośród klientów objętych badaniem przyznało nam najwyższe oceny - mówi Maciej Łapicz, Dyrektor Departamentu Telefonicznej Obsługi Klienta CitiPhone. - Głównym atutem naszej infolinii są nasi doradcy. Aż 70% wszystkich komentarzy dotyczy właśnie ich pozytywnej oceny. Jak wskazują nasi klienci ich najmocniejszymi cechami są bardzo dobre umiejętności komunikacyjne, wiedza i kompetencja – dodaje.

Infolinia Citi Handlowy zajęła miejsce trzecie. W tej kategorii klienci oceniali m.in. zrozumiałość instrukcji automatycznego systemu wyboru tematów rozmowy, proces identyfikacji i weryfikacji klienta, kompetencje konsultanta, zrozumiałość przekazywanych informacji, zaangażowanie konsultanta i jego chęć udzielenia pomocy, zakres udzielanych informacji i spraw możliwych do załatwienia, rzetelność udzielanych informacji, możliwość załatwienia sprawy u jednego konsultanta bez przełączania oraz czas oczekiwania na połączenie i godziny pracy infolinii. Liderem rankingu infolinii bankowych został mBank, a zaraz za nim na miejscu drugim uplasował się PKO Bank Polski. Ex aequo z Citi Handlowy na miejscu trzecim znalazł się Eurobank.

W rankingu ogólnym, w którym brano pod uwagę wszystkie punkty styku banku z klientem: infolinię, oddział, stronę WWW, bankowość internetową i mobilną, Citi Handlowy znalazł się na miejscu czwartym. Różnice w ocenach nie były duże, co pokazuje że klienci podobnie oceniają banki, z usług których korzystają. Citi Handlowy zgromadził 81 punktów, a liderzy kolejno: 86 - ING Bank Śląsk, 83 - Eurobank oraz 82- Bank Pocztowy. Taką samą liczbę punktów co Citi Handlowy otrzymał – Raiffeisen Polbank, Credit Agricole i Millenium.

W badaniu ARC oceniano także obsługę w oddziale, bakowość internetową, mobilną i strony internetowe. Jesienią zostanie zrealizowana kolejna tura badania.

Badanie zostało zrealizowane przez ARC Rynek i Opinia za pomocą miksu metod ilościowych: 1) CAWI – wywiady internetowe (epanel.pl) 2) metody TAPI – wywiady face-to-face realizowane przy użyciu tabletów w grupach demograficznych o niższej penetracji internetu. Respondentami w badaniu były osoby w wieku 18–59 lat, które posiadają konto w banku. Zrealizowano łącznie 3750 wywiadów, z czego 20 proc. metodą TAPI. Badaniem zostało objętych 15 banków: Alior Bank, Bank BPH, Bank Millennium, Bank Pekao SA, Bank Poczty, BGŻ BNP Paribas, BZ WBK, Citi Handlowy, Credit Agricole, Eurobank, Getin Bank, ING Bank Śląski, mBank, PKO BP, Raiffeisen Polbank. Liczebność respondentów dla każdego banku była taka sama i wyniosła: N=250. Termin realizacji badania: styczeń–kwiecień 2016 r.

Dodatkowych informacji udziela:

Agata Charuba-Chadryś, kierownik ds. kontaktów z mediami, tel. (0-22) 692 9416

E-mail: agata.charubachadrys@citi.com

Patrycja Długolecka-Wójcik, specjalista ds. kontaktów z mediami, tel. + 48 691 125 075

E-mail: patrycja.dlugoleckawojcik@citi.com

Bank Handlowy w Warszawie SA to jedna z największych instytucji finansowych w Polsce, oferująca pod marką Citi Handlowy bogaty i nowoczesny asortyment produktów i usług bankowości korporacyjnej, inwestycyjnej i detalicznej. Bank Handlowy obsługuje 6,6 tys. klientów korporacyjnych i ok. 680 tys. klientów indywidualnych poprzez nowoczesne kanały dystrybucji oraz sied 37 oddziałów. W skład grupy kapitałowej Banku wchodzi takie podmioty jak: Dom Maklerski Banku Handlowego i Handlowy Leasing. Przynależność do Citigroup, największej na świecie instytucji finansowej, zapewnia klientom Banku Handlowego dostęp do usług finansowych w ponad 100 krajach. Dodatkowe informacje można uzyskać na stronie internetowej www.citihandlowy.pl