**Getin Bank wyróżniony za jakość obsługi Klienta**

**Projekt „Instytucja Roku”, prowadzony przez portal Moje Bankowanie, analizuje i wyróżnia działalność banków w Polsce. Getin Bank zajął czołowe miejsca w dwóch kategoriach: „Najlepsza obsługa w placówce” oraz „Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych”.**

Eksperci, odwiedzając placówki banków, oceniali jakość obsługi Klienta. Brano pod uwagę najczęściej wybierane produkty: konto osobiste, kredyt gotówkowy, produkty depozytowe oraz kartę kredytową. Po zsumowaniu średniego wyniku ze wszystkich czterech etapów badania, wyróżniono te banki, które uzyskały wyniki powyżej 80%. Getin Bank uzyskał drugi najlepszy wynik wśród 14 porównywanych bankach.

*- Choć zdalne kanały kontaktu zyskują coraz większą popularność nie zapominamy o Klientach, preferujących bezpośredni kontakt z Doradcą. Staramy się zadbać o rzetelność i profesjonalizm każdej interakcji Klienta z Doradcą. Jako Bank cieszymy się, że nasze podejście do stosunków z Klientami zostało docenione. Nieustannie pracujemy nad rozwojem obsługi Klienta przeprowadzając szkolenia dla pracowników oraz wdrażając nowe strategie* – wyjaśnia Łukasz Stolarczyk, Dyrektor Biura Jakości Obsługi Klienta w Getin Banku.

W drugiej kategorii, dotyczącej najlepszej obsługi w kanałach zdalnych, porównywano 16 banków. Eksperci podzielili ocenę na 3 etapy: dostępne formy kontaktu, kontakt telefoniczny oraz kontakt wybranymi pozostałymi kanałami kontaktu takimi jak czat, wideo, e-mail czy formularz kontaktowy. Wyróżnienia przyznawano dla tych banków, które uzyskały powyżej 80% średniego wyniku z czterech fal badania. Wśród nich, Getin Bank uzyskał trzeci najlepszy wynik.

*- Kanały zdalne są coraz częściej preferowaną formą kontaktu z bankiem. Dokładamy wszelkich starań, aby były one jak najbardziej przyjazne i funkcjonalne. Udoskonalając je dążymy do tego, żeby każda styczność Klienta z bankiem kończyła się zaspokojeniem jego potrzeb już w trakcie pierwszego kontaktu. Wyróżnienie w rankingu Instytucji Roku motywuje nas do dalszej pracy i usprawniania kanałów zdalnego kontaktu oferowanych przez bank* – mówi Tomasz Misiak, Członek Zarządu Getin Noble Banku.

Jakość obsługi Klienta jest sukcesywnie doceniana i wyróżniana przez ekspertów. Profesjonalizm obsługi oraz sprostanie oczekiwaniom Klientów jest jednym z czołowych priorytetów w działalności Banku.