Warszawa, 2 grudnia 2020 r.

**Getin Bank z wysoką jakością obsługi Klienta w kanałach zdalnych**

**Portal mojebankowanie.pl ponownie wyróżnił Getin Bank za najlepszą jakość obsługi
w kanałach zdalnych. W drugiej fali badania sprawdzano, jak wygląda obsługa w kanałach zdalnych klienta zainteresowanego kredytem gotówkowym. Tym razem Bank uplasował się w zestawieniu z wynikiem powyżej 80%, co zagwarantowało mu miejsce w pierwszej lidze. We wrześniu, w pierwszej fali badania, która rozpoczęła tegoroczną edycję projektu Instytucja Roku, Getin Bank zajął pierwsze miejsce w kategorii kanałów zdalnych. Druga fala badania została zrealizowana w ramach 6. edycji projektu Instytucja Roku.**

*- Niezależnie od okoliczności, najważniejsza jest dla nas najwyższa jakość obsługi we wszystkich kanałach kontaktu z bankiem. Stale rozwijamy naszą ofertę będąc uważnym na zmieniające się potrzeby Klientów. Minione 6 miesięcy koncentrowaliśmy się zarówno na wsparciu Klientów, którzy w trybie przyspieszonym rozpoczęli przygodę z Bankowością Elektroniczną oraz na wdrażaniu nowych rozwiązań, które usprawniają codzienne bankowanie. Na przykład ostatnio umożliwiliśmy całkowicie zdalny zakup kredytu gotówkowego za pośrednictwem Bankowości Internetowej. Dbamy o to, żeby każdy kontakt z nami był dla Klienta satysfakcjonujący, skutkował załatwieniem wszelkich spraw i rozwianiem wątpliwości. Cieszymy się, że niezależni eksperci doceniają nasze starania i potwierdzają, że rozwiązania, które wypracowaliśmy, są efektywne –* mówi Tomasz Siara, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta w Getin Noble Banku.

Badanie przeprowadzono w tradycyjnej eksperckiej formule oceniając 3 etapy: dostępne formy kontaktu, kontakt telefoniczny oraz kontakt wybranymi pozostałymi kanałami kontaktu (czat, wideo, e-mail/formularz kontaktowy). Eksperci wykonali łącznie 320 kontaktów telefonicznych, e-mailowych, czat oraz wideo. Tytuł Instytucji Roku otrzymają te banki, których średni wynik z 3 fal badania wyniesie min. 80%.

Od lat jakość obsługi w Getin Banku jest regularnie doceniana przez niezależnych ekspertów. Świadczą o tym liczne nagrody i wyróżnienia w prestiżowych rankingach, jak Złoty Bankier czy Przyjazny Bank Newsweeka. Profesjonalizm obsługi i oferta dostosowana do oczekiwań Klientów to niezmienny priorytet Banku. Co ważne, Bank nieustannie przystosowuje się do nowych okoliczności związanych z pandemią COVID-19 oraz dba o to, aby jego Klienci czuli się bezpiecznie i komfortowo.