Złota Gwiazda Jakości Obsługi dla Smartney!

**Podczas uroczystej gali fintech pożyczkowy Smartney został nagrodzony Złotą Gwiazdą Jakości Obsługi! To prawdopodobnie najważniejsza w Polsce nagroda tego typu, przyznawana na podstawie głosów samych konsumentów. Spośród ponad 40 000 tysięcy ocenianych przez nich firm, jedynie 40 otrzymało te zaszczytne wyróżnienia.**

Gwiazda Jakości Obsługi to nagroda szczególna. Przyznawana firmom najprzyjaźniejszym w opinii konsumentów, na podstawie kilkuetapowej weryfikacji w ramach prowadzonego przez cały rok programu badawczego. To również najbardziej rozpoznawalna nagroda konsumencka w Polsce, kojarzona przez ponad 10 milionów Polaków. Badanie oparte jest na przejrzystej metodologii, a jego wyniki przedstawiane są na corocznej Gali Jakości Obsługi.

Nagrodę w imieniu spółki odbierała Elżbieta Kadulska, Service Center Director w Smartney. W jej opinii kluczem do rzetelnej i dobrej obsługi Klienta jest zrozumienie, w jaki sposób zmieniają się sami Konsumenci: „Smartney jest młodą i dynamiczną firmą pożyczkową. Na rynek wchodziliśmy niedawno, mogliśmy więc wykorzystać swoje wcześniejsze zawodowe doświadczenia by stworzyć zespół obsługi, z którym Klienci zawsze chcieli mieć do czynienia: profesjonalny, życzliwy, rozumiejący ich potrzeby i gotowy pomóc z każdym problemem. To szczególnie ważne, bo dzisiejszy Konsument jest osobą świadomą i wymagającą. Kluczowe w podejmowaniu decyzji zakupowej stają się dla niego jakość obsługi, to jak wyglądają procesy posprzedażowe oraz to, jak dobrą opinię ma na rynku wybrana przez niego firma. Dlatego z jednej strony patrzymy w moim zespole na KPI czy SLA – czyli wskaźniki pokazujące nam, na ile dobrze wypełniamy swoje zadania, ale z drugiej nigdy nie tracimy z oczu NPS – wskazującego nam, na ile chętnie nasi Klienci są gotowi, by polecać naszą firmę.”

We wszystkich trzech przypadkach Smartney ma się czym pochwalić. NPS utrzymujący się na poziomie 82% jest wartością praktycznie niespotykaną w sektorze finansowym. Łącznie ze średnią ocen w google na poziomie 4,7, wewnętrznymi badaniami opinii konsumentów oraz wynikami badania Polskiego Programu Jakości Obsługi pokazuje, że Klienci Smartney zadowoleni są nie tylko z produktów firmy, ale przede wszystkim z obsługi, z którą mają do czynienia. Mimo ponad 11 tysięcy miesięcznie odbieranych połączeń telefonicznych, aż 93% dzwoniących od razu jest w stanie połączyć się z infolinią. Również na wiadomości e-mail fintech odpowiada przeciętnie w ciągu jednego dnia roboczego. Czas, obok jakości obsługi jest bardzo ważny dla Klientów Smartney – 80% wniosków składanych jest za pośrednictwem urządzeń mobilnych, a ich użytkownicy nie lubią niepotrzebnie czekać.

Elżbieta Kadulska wyjaśnia, że osiągnięcie tak dobrych wyników nie było łatwe: „Dziennie nasi specjaliści obsługują setki wiadomości i połączeń przychodzących. Wspieramy naszych Klientów już od momentu rejestracji w Smartney – wyjaśniając niejasności, odpowiadając na pytania czy realizując ich dyspozycje. Service Center obsługuje również 32 procesy posprzedażowe. Uważamy, że jeden scenariusz obsługi Klienta to przeżytek – w Smartney jesteśmy pod tym względem elastyczni, bo właśnie na elastyczność i spersonalizowane podejście liczy Klient. A słuchanie potrzeb Klientów jest w naszym firmowym DNA.”

W tegorocznej edycji wyróżniono 40 firm. Branżę finansową oprócz Smartney reprezentowały Bank Millenium, ING Bank Śląski i Santander Consumer Bank.

Smartney wchodząc na rynek w 2019 roku stworzył zupełnie nową kategorię usług finansowych – łącząc bankową solidność i bezpieczeństwo z fintechową wygodą i szybkością rozpatrywania wniosków. Oferowane przez Smartney pożyczki wielokrotnie zajmowały w rankingach pierwsze miejsce pod względem oferowanych cen i korzyści, podczas gdy sam proces pożyczkowy należy do najszybszych na rynku. Wszystko dzięki zaawansowanej technologicznie ocenie ryzyka i wykorzystywaniu w swoich procesach możliwości stwarzanych przez Otwartą Bankowość. Wyróżnienie Złotą Gwiazdą Jakości Obsługi jest dla spółki potwierdzeniem serca i energii wkładanych w ciągłe doskonalenie procesów, oraz sprawianie, by korzystanie z finansów było jak najprostsze i najwygodniejsze.

\*\*\*

**Więcej informacji:**

* Maciej Kikta, Manager ds. Public Relations, Smartney, tel. 512 278 645, maciej.kikta@smartney.pl