

INFORMACJA PRASOWA

Warszawa, 05.06.2013 r.

Contact Centre ING wśród najlepszych infolinii bankowych

ING Bank Śląski zajął drugie miejsce w badaniu jakości obsługi klienta na infoliniach banków, przeprowadzonym przez instytut badawczy ARC Rynek i Opinia.

ING Bank Śląski uzyskał drugą w kolejności najwyższą ocenę w finalnym rankingu banków, oceniającym kontakt telefoniczny i mailowy. Badanie zostało zrealizowane techniką Mystery Calling oraz Mystery Mailing w kwietniu br. i objęło 14 banków. Celem badania jest pomiar najważniejszych aspektów funkcjonowania infolinii bankowych oraz zbadanie różnic pomiędzy bankami w zakresie jakości pracy konsultantów oraz ilości informacji możliwych do uzyskania przez kontakt telefoniczny oraz e-mail. W ramach badania audytorzy ARC Rynek i Opinia kontaktowali się z infoliniami banków zgłaszając zainteresowanie poszczególnymi produktami bankowymi lub pytając o położenie najbliższego bankomatu banku. W drugiej części badania audytorzy wysyłali zapytania do banków przez e-mail lub formularz kontaktowy.

Biuro Prasowe ING Banku Śląskiego

Miłosz Gromski

T 22 820 4093

M 663 151 649

E miłosz.gromski@ingbank.pl

ING Bank Śląski jest jednym z największych banków w Polsce, który obsługuje zarówno klientów indywidualnych, jak i podmioty gospodarcze. Rozbudowana sieć 426 placówek, ponad 770 bankomatów i 690 wpłatomatów, szeroka oferta kart płatniczych oraz internetowy dostęp do kont osobistych i firmowych stanowi nowoczesną ofertę i platformę współpracy z pozostałymi podmiotami Grupy ING. Grupa ING jest wywodzącą się z Holandii, globalną instytucją finansową świadczącą usługi z zakresu bankowości, ubezpieczeń i zarządzania aktywami dla klientów detalicznych i korporacyjnych w ponad 40 krajach. Zatrudnia ponad 100 tysięcy pracowników w wielu znakomitych firmach, które obsługują swoich klientów pod marką ING.