

INFORMACJA PRASOWA

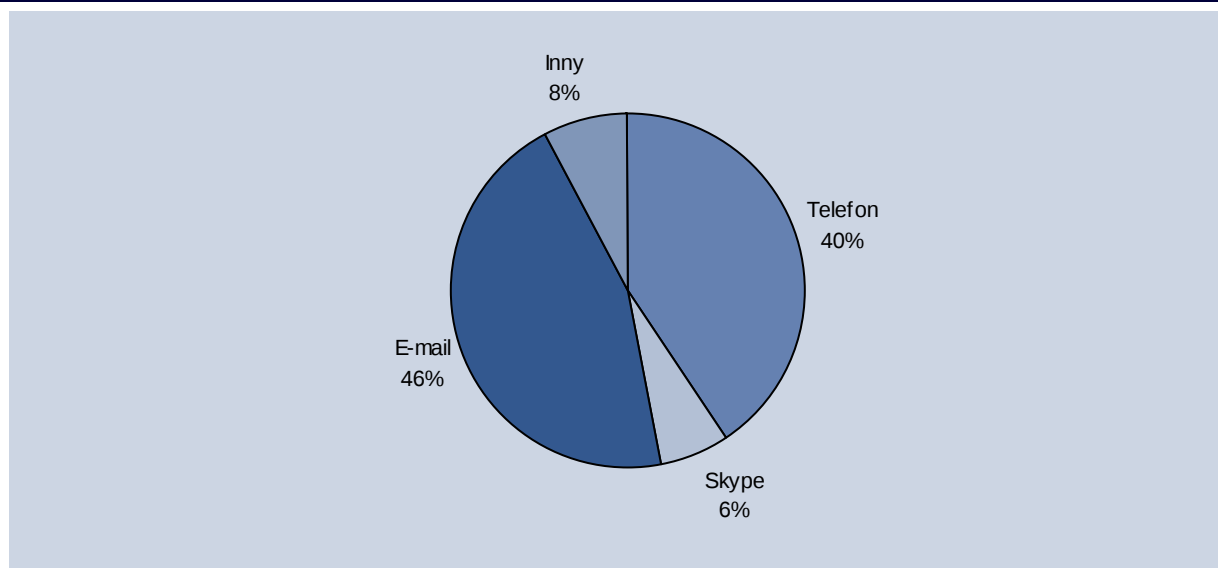
Warszawa, 07.10.2008 r.

Z bankiem chcemy kontaktować się przez internet

Większość Klientów ING za najwygodniejszy sposób kontaktu z bankiem poza oddziałem uznaje internet – wynika z badania przeprowadzonego przez ING Bank Śląski. Dla ponad połowy głosujących najatrakcyjniejszymi środkami komunikacji z bankiem są e-mail oraz Skype.

W ankiecie przeprowadzonej w dniach 29 września – 6 października br. na stronie ING Bank Online wzięło udział ponad 25 tysięcy osób. Naszych klientów spyaliśmy, jaki sposób kontaktu z bankiem poza oddziałem jest dla nich najwygodniejszy. Aż 46% ankietowanych osób za preferowany sposób kontaktu z bankiem uznało pocztę elektroniczną, 40% telefon, a 6% głosujących wybrało komunikator Skype.

Rys 1 Jaki sposób kontaktu z bankiem poza oddziałem jest dla Ciebie najwygodniejszy?



Źródło: ING Bank Śląski

Ankieta pokazała, jak bardzo istotną rolę komunikacji z klientami pełni internet. Co druga osoba biorąca udział w naszym badaniu najchętniej wykorzystuje internetowe środki komunikacji. Co zaskakujące, więcej respondentów uznało za atrakcyjniejszy kontakt z bankiem przez pocztę elektroniczną niż przez telefon.

Czyżby wyniki naszej ankiety wieściły koniec tradycyjnych Call Center? Okazuje się, że ich pracownicy mogą spać spokojnie. Z danych ING Banku wynika, że w rzeczywistości aż 90% klientów nadal komunikuje się z

Biuro Prasowe ING Banku Śląskiego

Młosz Gromski

T 22 820 40 932

M 663 151 649

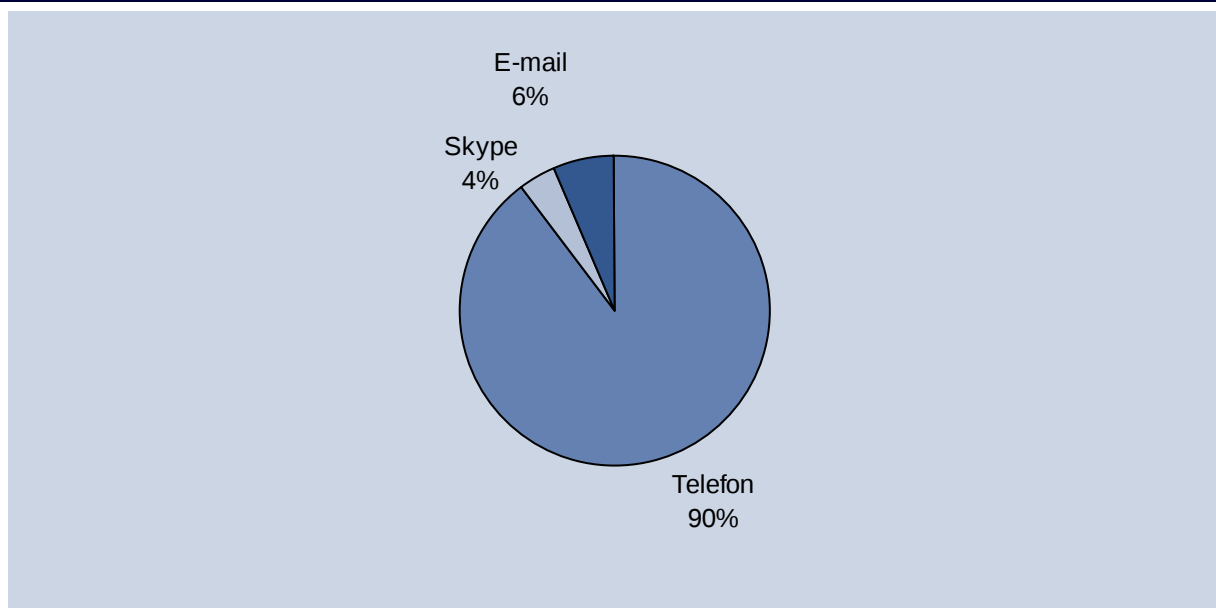
E miłosz.gromski@ingbank.pl

ING Bank Śląski jest jednym z największych banków w Polsce, który obsługuje zarówno klientów indywidualnych, jak i podmioty gospodarcze. Rozbudowana sieć ponad 430 placówek i ponad 660 bankomatów, 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 50 krajach. Zatrudnia ponad 114 tysięcy pracowników w wielu znakomitych firmach, które obsługują swoich klientów pod marką ING.

bankiem przez telefon. Zapewne decydujący wpływ na dysproporcje pomiędzy danymi zebranymi w naszym badaniu, a faktycznymi preferencjami klientów, miało przeprowadzenie ankiety w internecie. Warto jednak odnotować, że deklarowana i rzeczywista liczba połączeń przez komunikator Skype jest do siebie zbliżona (odpowiednio 6% i 4%). Oznacza to, że głosowa forma komunikacji jest dla Klientów z bankiem cały czas najwygodniejsza, ale w przyszłości należy się spodziewać zwiększenia roli tańszych komunikatorów VoIP. W ING Banku Śląskim w samym wrześniu br. z tej formy kontaktu skorzystało ponad 1000 osób.

Rys 2 Sposób komunikacji klientów z ING BSK we wrześniu 2008



Źródło: ING Bank Śląski

Biuro Prasowe ING Banku Śląskiego

Miłosz Gromski

T 22 820 40 932

M 663 151 649

E milosz.gromski@ingbank.pl

ING Bank Śląski jest jednym z największych banków w Polsce, który obsługuje zarówno klientów indywidualnych, jak i podmioty gospodarcze. Rozbudowana sieć ponad 430 placówek i ponad 660 bankomatów, 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 50 krajach. Zatrudnia ponad 114 tysięcy pracowników w wielu znakomitych firmach, które obsługują swoich klientów pod marką ING.