

ING Bank, Şikâyet Yönetiminde Bir Numara

ING Bank, Türkiye'nin sanal ortamda en popüler şikayet portalı olan "www.sikayetvar.com"un, Şikayet Yönetimi Başarı Endeksinde sektördeki rakiplerini geçerek birinci sıraya yerleşti.

ING Bank Müşteri İletişim Merkezi (MİM), şikayetlerin adedi, çözüm süresi ve şikayet sonrası müşteri memnuniyeti puanını baz alan **Şikayetendex**'te 2012 yılı üçüncü çeyreğini "lider" olarak kapadı.

ING Bank Genel Müdür Yardımcısı Barbaros Uygun: "Ortalama çözüm süresini yüzde 50 kısaltarak başarı elde ettik"

ING Bank'ın gerçekleştirdiği alt yapı yatırımları sayesinde **Şikayetendex**'te 2012 yılı üçüncü çeyreğini "lider" olarak kapadıklarını belirten **ING Bank Bireysel Bankacılık Satış Yönetimi ve Alternatif Dağıtım Kanalları Genel Müdür Yardımcısı Barbaros Uygun**; "Liderliğe giden yolda ilk etapta bürokratik süreçleri azlattık. Böylece gelen şikayetlerde "ortalama çözüm süresi" oranını yüzde 50 kısaltarak başarıya ulaştık" dedi.

Şikayetendex'te lider

Müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçları paralelinde ürün ve hizmetlerini konumlandıran ING Bank, Türkiye'nin sanal ortamda en fazla takip edilen şikayet portalı "www.sikayetvar.com"a gelen tüketici taleplerini büyük bir titizlikle değerlendiriyor. Tüm şikayetler için detaylı analizler yapan ING Bank Müşteri İletişim Merkezi, bu paralelde bazı süreçlerini yeniden yapılandırdı. Gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda ING Bank, 2012 yılı ilk çeyreğinde 6'ncı sırada yer aldığı "Şikayetendex"te, ikinci çeyrekte 2'nciliğe, üçüncü çeyrekte ise birinci sıraya yükseldi. Böylece ING Bank MİM'in titiz çalışmaları tescillenirken sektörde tüketici ihtiyaçlarının öncelikli olarak karşılanmasının önemi de kanıtlandı.

9 binden fazla kuruluş, 600 bin şikayet

2001 yılından bu yana hizmet veren "www.sikayetvar.com", internet üzerinden müşteri şikayetlerini toplayarak, bu şikayetleri ilgili kurumlara iletip takip ediyor. Bankaların da içinde bulunduğu 9 binden fazla kuruluşun şikayet iletimini takip eden site, şikayetlerin adetlerine, çözüm sürelerine, her bir şikayetten sonraki müşteri memnuniyetine puan vererek bir skor oluşturuyor. Siteye son 1 yılda yüzde 16,7'si bankacılık sektörüne ait olmak üzere toplam 600 bin şikayet ulaştı.

ING Grubu, Bankacılık, Sigorta ve Varlık yönetimi alanlarında faaliyet göstermekte olan dünya çapında bir finansal hizmetler şirkettir. ING Grubu, Avrupa, Asya, Avustralya ve Amerika'da yer alan 40'tan fazla ülkede 97,000'in üzerinde çalışana ve 75 milyon müşteriye sahiptir. Her zaman değişime öncülük eden ING Grubu, tüm dünyada faaliyet gösterdiği ülkelerde üretime, girişimcilğe, yenilikçiliğe, yaratıcılığa güç katmak hedefini taşımaktadır.

Sürdürülebilirliği iş modelinin ana prensibi olarak gören ING Grubu, faaliyet gösterdiği toplumlarda çocukların eğitimi, finansal eğitim ve çevre koruma alanlarında birçok program hayata geçirmektedir. UNICEF ile küresel işbirliğinin 6. yılını dolduran ING Grubu, 'ING Chances for Children' programı kapsamında çocukların eğitime erişimini sağlamaktadır. Küresel sorumluluk standartlarına uyumu FTSE4Good ve Dow Jones Sustainability Index gibi kurumlarca da tescillenen ING Grubu 2006 yılında Küresel İnkeler Sözleşmesi Global Compact'a da imza atmıştır. ING Grubu 2007'den beri faaliyetlerini sıfır karbon ayak izi ile sürdürmektedir.

Bilgi için:

Zuhal Gürdamar, Manifesto PR / zuhal@manifestopr.com.tr / 0507 7898905

Muzaffer Ergun, Manifesto PR / muzaffer@manifestopr.com.tr / 0507 7898921