

## **SAOPŠTENJE**

### **»Slušamo Vas 100%« po evropskim standardima**

Banca Intesa prva u Srbiji pokrenula projekat  
evaluacije zadovoljstva klijenata

**Beograd (05. jun 2008.)** – Banca Intesa je, u skladu sa svojim opredeljenjem da poslovni uspeh osim finansijskim rezultatom i tržišnom pozicijom, meri i zadovoljstvom klijenata njenim proizvodima i uslugama, u saradnji sa GfK Eurisko, pokrenula program pod nazivom »Slušamo Vas 100%«. Ovaj program, razvijen u skladu sa metodologijom Evropskog Indeksa zadovoljstva kupaca, obuhvata trajno i kontinuirano praćenje i merenje zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama banke sa ciljem unapređivanja kvaliteta usluga i povećanja zadovoljstva klijenata. Slušajući svoje klijente, banka je u mogućnosti da bolje upozna i razume njihove potrebe, kako bi na najbolji mogući način na njih odgovorila i tako stvorila još bolje uslove za uspostavljanje dugoročnih partnerskih odnosa.

Program „Slušamo Vas 100%“ je pokrenut na jedinstvenom principu, na nivou čitave grupacije Intesa Sanpaolo, sa osnovnom idejom da se kvalitet usluge i indikatori zadovoljstva klijenata postepeno uključe u sistem evaluacije uspešnosti poslovanja i učinka zaposlenih na svim nivoima u Banca Intesa, kao i na nivou grupacije Intesa Sanpaolo u celini. Naime, ovaj program se trenutno implementira u bankama članicama Intesa Sanpaola koje posluju u deset zemalja u regionu centralne, istočne i jugoistočne Evrope i Mediteranskog basena. Tako , pored finansijskih rezultata, grupacija Intesa Sanpaolo postepeno uvodi i kvalitativne pokazatelje uspešnosti poslovanja koji se odnose na stepen zadovoljstva klijenata uslugama banke.

Program merenja zadovoljstva klijenata je metodološki usklađen sa standardima Evropskog Indeksa zadovoljstva kupaca (European Customer Satisfaction Index) koji redovno objavljuje Evropska organizacija kvaliteta (European Organization of Quality) i već više od sedam godina donosi kredibilne i pouzdane informacije.

Prva inicijativa u okviru programa „Slušamo Vas 100%“ podrazumeva ispitivanje zadovoljstva klijenata iz segmenta stanovništva proizvodima i uslugama Banca Intesa, na nivou čitave banke, kao i na nivou pojedinih regiona (Beograd, Novi

Sad, Niš, Kragujevac, Pančevo i Užice), te pojedinačnih ekpozitura. Anketiranje je sprovedeno telefonskim putem u prvom kvartalu 2008. godine, a na osnovu prethodne saglasnosti koju su klijenti dali potpisivanjem Ugovora sa bankom. U cilju utvrđivanja mesta Banca Intesa po pitanju zadovoljstva klijenata, na tržištu Srbije, obavljeno je posebno istraživanje na nivou čitavog tržišta metodom slučajnog uzorka. Dobijeni rezultati pokazuju da je Banca Intesa vodeća banka po visini indeksa zadovoljstva klijenata, što potvrđuje njenu leadersku poziciju.

Pored istraživanja zadovoljstva klijenata, program »Slušamo Vas 100%« obuhvata i organizovan način prikupljanja i rešavanja prigovora klijenata i prihvatanja sugestija i komentara, čemu Banca Intesa posvećuje posebnu pažnju. Svoje sugestije i prigovore klijenti mogu uputiti Banci svim dostupnim kanalima (u ekspoziturama, putem Internet sajta, e-mail-om, faksom, i klasičnom poštom).

Kako je posvećenost klijentima trajno opredeljenje Banca Intesa, program „Slušamo Vas 100%“ biće stalno proširivan pokretanjem novih inicijativa. Krajnji cilj ovog programa jeste unapređenje odnosa na relaciji banka-klijent, sa snažnim fokusom na zadovoljstvo klijenata i unapređenje kvaliteta proizvoda i usluga. Slušanje i uvažavanje mišljenja i stavova klijenata i razumevanje njihovih potreba je osnova kulture usluge Banca Intesa.