

Warszawa, 03.08.2011 r.

CitiService – nowa jakość w obsłudze firm Citi Handlowy

Od 1 sierpnia zarówno obecni, jak i potencjalni klienci korporacyjni Citi Handlowy mogą zgłaszać wszystkie sprawy pod jednym numerem telefonu 801-248-424 i przysyłać maile na stworzony dla nich specjalny adres citiservice.polska@citi.com. Wprowadzonym ulepszeniom w obszarze obsługi klienta towarzyszy zmiana nazwy. Dotychczasową nazwę Departament Obsługi Klienta zastępuje nowa, nawiązująca do marki banku – CitiService.

„Wprowadzamy nową nazwę, a standardy obsługi, które tak cenią tysiące naszych klientów, pozostają niezmiennie wysokie. Jakość jest szczególnie ceniona w Citi Handlowy, co podkreśla nowa strategia banku, wymieniając ją wśród kluczowych założeń. Serwis obsługi klienta jest jednym z miejsc, gdzie te deklaracje są starannie weryfikowane. Najlepszą rekomendacją są wyniki badań NPS, czyli wskaźnika lojalności klientów i chęć rekomendacji, które regularnie wzrastają i wynoszą dziś 60.9%.” – mówi Małgorzata Przebindowska, Dyrektor Departamentu Klienta w Citi Handlowy.

Departament Obsługi Klienta w Citi Handlowy to zespół o długiej tradycji i wysokich standardach. Funkcjonująca od szesnastu lat struktura zakłada dedykowanych doradców klienta przypisanych do konkretnych firm oraz możliwość zgłaszania spraw operacyjnych i reklamacji w jednym miejscu. Taki mechanizm przynosi świetne rezultaty- przy 33 400 obsługiwanych przez CitiService rachunkach wyjaśniane jest miesięcznie 15 000 spraw, odbieranych jest 11 000 telefonów i 115 000 maili od klientów.

Więcej o nowym CitiService w załączonym filmie pod linkiem:

http://www.citihandlowy.pl/poland/homepage/polish/press/10219_11182.htm?cat=10190

###

Dodatkowych informacji udziela:

Paweł Zegarłowicz, Dyrektor Biura Prasowego, tel. (0-22) 657 72 97

E-mail: pawel.zegarlowicz@citi.com

Agata Charuba-Chadryś, Kierownik ds. Kontaktów z Mediami, tel. (0-22) 692-90 52

E-mail: agata.charubachadrys@citi.com

Bank Handlowy w Warszawie SA to jedna z największych instytucji finansowych w Polsce, oferująca pod marką Citi Handlowy bogaty i nowoczesny asortyment produktów i usług bankowości korporacyjnej, inwestycyjnej i detalicznej. Bank Handlowy obsługuje 20 tys. klientów korporacyjnych i 965 000 klientów indywidualnych poprzez nowoczesne kanały dystrybucji oraz sieć ponad 153 oddziałów. W skład grupy kapitałowej Banku wchodzi takie podmioty jak: Dom Maklerski Banku Handlowego i Handlowy Leasing. Przynależność do Citigroup, największej na świecie instytucji finansowej, zapewnia klientom Banku Handlowego dostęp do usług finansowych w ponad 100 krajach. Dodatkowe informacje można uzyskać na stronie internetowej www.citihandlowy.pl.

Citi (NYSE:C) to wiodąca globalna instytucja finansowa, mająca około 200 milionów klientów w ponad 140 krajach. Poprzez swoje dwie odrębne jednostki operacyjne: Citicorp i Citi Holdings, Citi obsługuje klientów indywidualnych, korporacyjnych, rządowych i instytucjonalnych zapewniając im bogaty wachlarz produktów i usług finansowych w zakresie bankowości detalicznej, bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej, usług maklerskich i zarządzania aktywami. Dodatkowe informacje można uzyskać na stronie internetowej www.citigroup.com lub or www.citi.com.