

ING Bank 2012 Yılında Şikâyeti “En İyi Yöneten Banka” Oldu

ING Bank, Şikayetvar.com tarafından ölçümlenen Şikayet Endeksi – Şikayet Yönetimi Başarı Listesi’nde “Bankacılık” alanında 63,5 başarı puanı ile 2012 yılının “En Başarılı Bankası” oldu.

ING Bank Müşteri Çözüm Merkezi, şikayetvar.com internet sitesinin 2012 yılı ölçümlerine göre “Bankacılık” kategorisinde 63,5 Şikayet Yönetimi Başarı Puanı ile 2012 yılının “En Başarılı Bankası” oldu.

ING Bank Genel Müdür Yardımcısı Görkem Köseoğlu: “Faaliyetlerimizin odağında müşterilerimiz var”

“2012 yılında üst üste altı ay boyunca endeks liderliğini ellerinden bırakmayan ve özveriyle çalışarak yılın “En Başarılı Bankası” olmamızı sağlayan Müşteri Çözüm Merkezi ekibimizi tebrik ediyorum” diyen **ING Bank Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Görkem Köseoğlu**; “ING Bank olarak en önemli iş prensibimiz, müşterimizi yaptığımız her işin odak noktasına yerleştirmek. Tüm iş süreçlerimizi bu bakış açısıyla planlıyor ve hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda yıl boyunca bürokratik süreçleri azalttık, aldığımız şikayetlerde “ortalama çözüm süresi” oranını yüzde 50 kısaltmayı başardık. Şikayet Endeksi’nin Şikayet Yönetimi’nde aldığımız birincilik yaptığımız bu yatırımların gurur verici geri dönüşü oldu ve 2013’e daha motive girdik. Bu yıl da performansımızı artırarak birçok birincilik almayı hedefliyoruz.”

63,5 Başarı Puanı ile Lider

Şikayet Yönetimi Başarı Listesi, diğer adıyla ŞikayetEndex, şikayetvar.com’a gelen 33 ana kategorideki 285 sektör ve bu sektörlere ait farklı segmentlerdeki tüm şikayetler ve veriler hesaplanarak ortaya çıkmaktadır. 2012 yılında tüm bankacılık sektörüne ait şikayetlerin sayısı yaklaşık 50.000 olmuştur. ING Bank, 2012 yılında aldığı şikayetlere hem çok kısa sürede yanıt vermesiyle hem de şikayetleri yönetmede ve müşteri memnuniyetini kazanmadaki başarısı nedeniyle elde ettiği 63,5 başarı puanı ile tüm bankalar arasında 2012 yılını lider tamamlamıştır.

ING Grubu, Bankacılık, Sigorta ve Varlık yönetimi alanlarında faaliyet göstermekte olan dünya çapında bir finansal hizmetler şirkettir. ING Grubu, 40’tan fazla ülkede 93 bin çalışana ve 66 milyon müşteriye sahiptir. Her zaman değişime öncülük eden ING Grubu, tüm dünyada faaliyet gösterdiği ülkelerde üretime, girişimciliğe, 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 İlkeler Sözleşmesi Global Compact’a da imza atmıştır. ING Grubu 2007’den beri faaliyetlerini sıfır karbon ayak izi ile sürdürmektedir.

Manifesto İletişim

Zuhal Gürdamar / zuhal@manifesto.tc / 0507 7898905

Muzaffer Ergun / muzaffer@manifesto.tc / 0507 7898921