

SPOROČILO ZA JAVNOST

Addiko Bank prejela mednarodni certifikat »Prijatelj strankam«

Ljubljana, 9. november 2017 - Addiko Bank d.d. je kot prva banka v Sloveniji prejela prestižen mednarodni certifikat »Customers' Friend«, ki ga mednarodna organizacija ICERTIAS podeljuje tistim družbam, ki zagotavljajo najvišjo stopnjo kakovosti storitev in strankam omogočajo najboljšo uporabniško izkušnjo.

Addiko banka si je certifikat ICERTIAS - Customers' Friend prislužila s skupno oceno 4,31 od možnih 5,0. V poglobljeni analizi je inštitut iz Švice preverjal, v kolikšni meri banka premore pošten in profesionalen odnos do strank in zaposlenih na področju Slovenije, kako skrbi za prijazno in strokovno komuniciranje s svojimi javnostmi, na kakšni ravni nudi podporo strankam in kako se banka poistoveti z družbo, v kateri deluje. Na podlagi tega je analiza temeljila na štirih kategorijah: ugled, komunikacija in družba, uporabniška izkušnja ter zaupanje. Znotraj teh kategorij so se ocenjevale posamezne podkategorije, pri naslednjih pa je banka dobila še posebno dobro oceno: odnos s strankami (4,5), odnos z zaposlenimi (4,5), inovativnost (4,6), odnosi z mediji (4,6), digitalno komuniciranje (4,6), enostavnost (4,5), hitrost (4,5). Addiko banka ob certifikatu v javnosti uporablja poseben pečat s sloganom »Ker cenimo svoje stranke«, s čimer jasno navaja usmerjenost svoje poslovne filozofije.

»Pridobljeni certifikat in slogan *Ker cenimo svoje stranke* nam daje potrditev, da je izpolnjevanje naše zaveze o drugačni, straightforward banki, dejansko obrodilo sadove. Naš posel je nudenje bančnih storitev, cilj pa izpolnjevanje pričakovanj ter zadovoljevanje potreb naših strank. Zavedamo se, da nam je kakovost in način nujenja storitev vedno na prvem mestu. Lansko leto smo strankam dali obljubo, jasnega, enostavnega in neposrednega bančništva in ponosen sem, da smo kakovost našega dela dvignili na višji nivo. To, da smo si kot prva banka v Sloveniji prislužili ta certifikat, ni naključje, kar so občutile predvsem naše stranke«, je izjavil mag. Matej Falatov, predsednik uprave Addiko banke.

»V veselje nam je izreči dobrodošlico Addiko banke v Sloveniji v prestižen klub ICERTIAS - Customers' Friend klub. Addiko banka je pokazala, kako se obljuba ob lanskoletni prenovi blagovne znamke dejansko odraža v njenem vsakodnevnem delu. Verjamemo, da bo tudi podpis deklaracije ICERTIAS Customers' Friend, ki podpisnike zavezuje h korektnemu odnosu do strank, zaposlenih in poslovnih partnerjev, banko dodatno usmeril k nadaljnji izgradnji še bolj kakovostnih odnosov s strankami in okoljem, v katerem deluje«, je dodala Petra Škrlec, Certification Executive ICERTIAS - International Certification Association.

Kontaktna oseba za medije:

Nataša Crnkovič, Odnosi z javnostmi, natasa.crnkovic@addiko.com, 041 376 588

O metodologiji

Družbe, ki želijo pristopiti k programu »ICERTIAS Customers' Friend«, so podvržene strogi in podrobni sekundarni raziskavi trga s strani ICERTIAS analitikov. Samo tiste družbe, ki dosežejo skupno oceno več od 3,99, lahko pridobijo »ICERTIAS Customers' Friend«.

O programu ICERTIAS - Customers' Friend

Cilj mednarodnega programa ICERTIAS - Customers' Friend je povečati transparentnost komuniciranja med proizvajalcem in ponudnikom storitev ter končnimi potrošniki oziroma strankami ter vplivati na vse igralce trga, da se do svojih zaposlenih in okolju vedejo kar se da odgovorno.

Družbe, ki se odločijo za pristop k certifikacijskem programu ICERTIAS - Customers' Friend, se zavežejo, da si bodo prizadevale svojim strankam nuditi produkte in storitve po najvišjih kakovostnih standardih in konkurenčnih cenah s posebno pozornostjo na nudenju najboljše uporabniške izkušnje ter nudenju podpore tudi po prodaji določenega produkta oziroma storitve.

Javnost in potrošniki na trgu lahko družbe, ki so del programa ICERTIAS - Customers' Friend, prepoznajo po uporabi in promociji / komuniciranju preko identifikacijskega pečata v obliki rdečega peterokotnega diamanta. Še več informacij in celotna deklaracija o pričujočem programu so na voljo na njihovi spletni strani <http://customersfriend.org/>.

O ICERTIAS organizaciji

ICERTIAS je glas potrošnikov in je osredotočen na njihov interes. Temelječ na izkušnjah in mnenj javnosti preko tržnih raziskav ICERTIAS natančno išče, odkriva, certificira in nagrajuje vrhunske družbe, produkte in storitve, da bi lahko potrošnikom po vsem svetu olajšali odločitve pri nakupu.

S svojimi certifikacijskimi programi Best Buy Award, QUDAL - QQuality meDAL in Customers' Friend je ICERTIAS prisoten v več kot 40 državah na petih celinah. Z ICERTIAS certifikatom so danes označeni produkti in storitve številnih mednarodnih družb vključujoč P&G, Nestlé, Heineken, Henkel, Dr. Oetker, T-Mobile, Vodafone in številne druge.

Na trgih, kjer je prisotna ICERTIAS organizacija, v povprečju 70 % prebivalstva navaja, da raje kupuje produkte in storitve, označene s tem certifikatom.

ICERTIAS je mlada, inovativna organizacija, ustanovljena leta 2011 v Zurichu, v Švici, kjer je registrirana kot »ICERTIAS - International Certification Association GmbH«. Organizacija je nastala v času, ko internet, mobilne pametne naprave in družbena digitalna omrežja bistveno spreminjajo navade potrošnikov po vsem svetu. ICERTIAS certifikati so se razvili prav v tej novi dobi in za to novo dobo.

Še več informacij o organizaciji so na voljo na spletni strani www.icertias.com.