



Saopštenje za medije

Addiko Bank dobila međunarodni sertifikat "Prijatelj klijenata"

Beograd, decembar 2017. - Osvajanjem prestižnog međunarodnog sertifikata 'Prijatelj klijenata', Addiko Bank a.d. Beograd je potvrdila svoj visoko kvalitetan standard poslovanja i odnosa prema klijentima, zaposlenima i poslovnim partnerima.

Na osnovu sprovedenog kvalitativnog istraživanja i analize aktivnosti na tržištu Republike Srbije tokom proteklih godinu dana, ukupnom ocenom 4,26 od mogućih 5,0, Addiko Bank a.d. Beograd zaslužila je prestižno priznanje ICERTIAS - 'Prijatelj klijenata'.

U fokusu istraživanja u prvom redu bio je odnos banke u proteklih 12 meseci prema klijentima, kvalitet korisničke podrške, kvalitet odnosa prema zaposlenima i poslovnim partnerima, ocena inovativnosti u poslovanju, finansijska stabilnost, konkurentnost, kvalitet odnosa s medijima, kvalitet komunikacije s klijentima i javnosti, dostupnost, intuitivnost, kompetencije, ali i brojni drugi faktori koji utiču na ukupan kvalitet usluge. Posebno dobre ocene Banka je dobila u kategorijama: Digitalna komunikacija (4,6), Inovativnost (4,6), Odnosi s medijima (4,6), Jednostavnost (4,5), Opšta ocena odnosa sa klijentima (4,5) i Ocena odnosa prema zaposlenima (4,5).

„Izuzetno smo ponosni što su naš angažman i predanost ka kontinuiranom poboljšanju prepoznati od strane organizacije koja se vodi međunarodnim standardima. Dodelu sertifikata 'Prijatelj klijenata' doživljavamo kao potvrdu kvalitetnih odnosa sa svojim klijentima kojima pružamo proizvode i usluge prema najvišim standardima, ali i poslovnim partnerima i zaposlenima . Ovu nagradu primamo s ponosom, ali isto tako i kao podsticaj da budemo još bolji, tako da će Addiko i dalje ići u korak sa izazovima današnjeg bankarstva i biti fokusiran na suštinu poslovanja, sa ciljem da bude efikasan pružajući jednostavnije proizvode, praktične i brze usluge koje su u skladu sa potrebama naših klijenata i sve bržim tempom modernog života“, izjavila je **Maja Čulig**, direktorka marketinga Addiko Grupe.

Ulaskom u ICERTIAS 'Prijatelj klijenata' međunarodni program, Addiko banka je potvrdila svoju predanost poslovanju orijentisanom prema klijentima sa posebnim naglaskom na pružanje i održavanje izuzetno visokog nivoa podrške i zadovoljstva.

„Zadovoljstvo nam je da pozdravimo pristupanje Addiko banke u Srbiji prestižnom ICERTIAS - 'Prijatelj klijenata' programu. Drago nam je da je Addiko banka u proteklih godinu dana pokazala da se njena obećanja od prošlogodišnjeg rebrandinga do danas, zaista odražavaju i na njen svakodnevni rad i poslovanje. Verujemo da će i današnje potpisivanje i prihvatanje sertifikata programa ICERTIAS 'Prijatelj klijenata' koji obavezuje potpisnike na uzoran odnos prema klijentima, zaposlenima i poslovnim partnerima dodatno usmeriti ovu bankarsku instituciju u smeru kontinuiranog pružanja visokih standarda poslovanja i odnosa prema klijentima i pozitivnog uticaja na lokalnu zajednicu“, izjavila je **Petra Škrlec**, **Certification Executive** ICERTIAS.



O metodologiji

Organizacije koje žele da pristupe ICERTIAS Customers' Friend programu sertifikovanja, podvrgnute su strogom i detaljnom sekundarnom istraživanju tržišta od strane stručnih ICERTIAS analitičara. Samo one kompanije koje u ICERTIAS Customers' Friend istraživanju postignu ukupnu ocenu višu od 3,99, mogu da pristupe ICERTIAS Customers' Friend programu.

O programu ICERTIAS - Customers' Friend

Međunarodni program ICERTIAS - Customers' Friend ima za cilj da poveća transparentnost komunikacije između proizvođača i davalaca usluga i potrošača, kao i da podstakne sve učesnike tržišta na što odgovornije ponašanje prema svojim zaposlenima i životnoj okolini.

Kompanije i organizacije koje se odluče da pristupe ICERTIAS - Customers' Friend programu sertifikacije obvezuju se da nastoje svojim potrošačima, kupcima, odnosno klijentima ponuditi proizvode i usluge prema najvišim kvalitativnim standardima uz najkonkurentniju moguću cenu posebno obračujući pažnju na celokupno korisničko iskustvo kao i na ukupno korisničku podršku nakon prodaje samog proizvoda odnosno usluge.

Javnost i potrošači na tržištu mogu prepoznati kompanije i organizacije koje su članice ICERTIAS - Customers' Friend programa tako što one u svojoj promociji i/ili korporativnoj komunikaciji ističu ICERTIAS - Customers' Friend pečat za identifikaciju u formi crvenog pentagonalnog dijamanta. Dodatne informacije o ICERTIAS - Customers' Friend programu, kao i kompletan tekst ICERTIAS - Customers' Friend deklaracije možete da nađete na adresi www.customersfriend.org.

O ICERTIAS organizaciji

ICERTIAS je glas potrošača i u fokusu rada mu je interes potrošača. Osnovna iskustva i mišljenja javnosti, koristeći inovativna tržišna istraživanja, ICERTIAS precizno traži, otkriva, sertifikuje i nagrađuje vrhunske kompanije, proizvode i usluge kako bi se potrošačima širom sveta olakšala odluka pri kupovini.

Sa svojim programima sertifikacije Best Buy Award, QUDAL - QQuality meDAL i Customers' Friend, ICERTIAS je prisutan u više od 40 zemalja sveta na pet kontinenata. ICERTIAS oznake sertifikata danas ponosno nose proizvodi i usluge brojnih renomiranih međunarodnih kompanija uključujući i P&G, Unilever, Nestlé, Heineken, Henkel, Dr. Oetker, T-Mobile, Vodafone i mnoge druge.

Na tržištima na kojima je ICERTIAS prisutna organizacija, u proseku i preko 70% građana ističe da bi radije kupovalo proizvode i usluge koji nose oznake ICERTIAS sertifikata.

ICERTIAS je mlada, inovativna organizacija osnovana 2011. godine u Cirihi u Švajcarskoj, gde je i danas registrovana kao "ICERTIAS - International Certification Association GmbH". Organizacija je stvorena i izrasla tokom vremena u kome su sveprisutni internet, mobilni smart uređaji i socijalne digitalne mreže iz temelja promenile navike potrošača širom sveta.

Sertifikati ICERTIAS razvijeni su upravo u tom novom dobu - za to novo doba. Više informacija o ICERTIAS organizaciji možete naći na www.icertias.com.

ICERTIAS CUSTOMERS' FRIEND ADRIATIC

ICERTIAS d.o.o.

Budmanijeva 1; 10000 Zagreb; Hrvatska

T. 01 646 55 62

F. 01 369 22 61

ICERTIAS Customers' Friend INTERNATIONAL

ICERTIAS - International Certification Association GmbH

Feldeggstrasse 23

8008 Zurich, Switzerland

T. +41 43 544 44 20

F. +41 43 544 44 21

www.icertias.com
certification@icertias.org