

**INTESA SANPAOLO BANK**

Albania

I NDERUAR KLIENT,

Ju urojmë një Vit të Ri të suksesshëm dhe të mbarë!

Duke e konsideruar klientin si prioritetin tonë më të rëndësishëm, kemi kënaqësinë të ndajmë me ju disa prej arritjeve tona kryesore gjatë vitit të kaluar, duke ju siguruar në të njëjtën kohë, se shumë aktivitete të tjera janë ende në proces përgatitjeje për t'ju komunikuar gjatë këtij viti.

Për të përmirësuar dhe lehtësuar marrëdhëniet tuaja financiare me Bankën tonë, gjatë vitit 2013 ne arritëm të realizonim një riformatim të përgjithshëm të modelit tonë të biznesit. Në lidhje me këtë, banka vuri në zbatim dy inisiativa të reja: 1- CR-ISP 'Aplikacioni për mirëmbajtjen e marrëdhënies me klientin' dhe 2- themelimi i 'Qendrës së Kontaktit' të klientit. I konsideruar si një prej projekteve më të rëndësishme të vitit 2013, aplikacioni CR-ISP përmirëson në mënyrë të ndjeshme dhe efikase marrëdhënien dhe bashkëpunim e bankës me klientin, duke ju ofruar punonjësve të bankës një program për administrimin e fushatave. Gjithashtu, gjatë këtij viti, ne patëm mundësi të implementonim një kanal të ri të komunikimit me klientin 'Qendër Kontakti', i cili është vënë në funksion të plotë të klientit prej fillimit të vitit 2013, duke ofruar një mënyrë efektive dy-palëshe komunikimi.

Për rrjedhojë, ky investim shoqërohet me oferta të reja produktesh të krijuara gjatë vitit, të cilat janë karakterizuar nga interesa konkurruese si dhe janë më afër kërkesave dhe nevojave tuaja bankare.

Gjithashtu, një praktikë e rregullt e bankës sonë është monitorimi i shpeshtë i indeksit të kënaqësisë së klientit, nëpërmjet pyetësorëve të krijuar enkas për këtë qëllim.

Kemi kënaqësinë t'ju informojmë që në krahasim me vitin e mëparshëm, gjatë vitit 2013 banka ISP Albania arriti ta përmirësonte, në pothuajse të gjitha fushat e analizuara, indeksin e saj të 'Kënaqësisë së Klientit' me 1.3 pikë.

Kjo performancë mund të shpjegohet si rezultat i përmirësimit të Kujdesit ndaj Klientit dhe përfitimit si pjesë e një grupi të madh bankar ndërkombëtar, me një rritje prej 1 dhe 1.2 pikë përkatësisht, në krahasim me vitin 2012.

Jemi të përkushtuar për të dërguar në mënyrë të rregullt njoftime të tilla, të cilat do t'ju informojnë mbi iniciativa dhe arritje, duke përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme cilësinë e marrëdhënieve tona.

Si gjithmonë, jetëgjatësia e marrëdhënies sonë, bazuar në besimin reciprok dhe shërbimin cilësor, është prioriteti ynë!

Ju falenderojmë që keni zgjedhur Intesa Sanpaolo Bank Albania si bankën tuaj.

**Me respekt,
Departamenti i Marrëdhënieve dhe Kujdesit për Klientin**