

<b>Klienci</b> ^	<b>Partnerzy biznesowi</b> X
Odpowiedzialna sprzedaż produktów i usług	Pracownicy v
Dogodna komunikacja z bankiem	Zatrudnienie i warunki pracy
<b>Jakość obsługi klienta</b>	Warunki Pracy
Ochrona prywatności klienta	Ocena i rozwój Pracowników
Dostępność usług finansowych dla osób niepełnosprawnych i starszych	Dialog z Pracownikami
Produkty i usługi społecznie odpowiedzialne	Społeczeństwo v
Investorzy v	Działalność prospołeczna
Komunikacja z Inwestorami	Promocja kultury
Dobre praktyki w obszarze ESG	Wspieranie edukacji

## Jakość obsługi klienta

### Badania potrzeb Klientów

### Projekt poprawy poziomu satysfakcji Klientów

W 2014 roku w Banku Millennium kontynuowano realizację programu poprawy jakości obsługi i satysfakcji Klientów. Najważniejsze zrealizowanych projekty obejmowały:

- Wdrożenie standardów sprzedaży kont osobistych oraz produktów kredytowych, wpływających na poprawę jakości prowadzonych rozmów z Klientami oraz etyczną sprzedaż;
- Kontrolę wiedzy posiadanej przez Pracowników poprzez stosowanie cyklicznych testów kompetencji z zakresu produktów, procesów, standardów obsługi;
- Regularny kontakt z Pracownikami Placówek, udzielanie wsparcia w procesach wdrożeniowych standardów;
- Monitoring realizacji standardów oraz jakości sprzedaży poprzez comiesięczne badanie Mystery Shopping.

Realizowane przez Bank projekty zaowocowały nie tylko poprawą wewnętrznych wskaźników jakości, ale zostały także docenione przez zewnętrzne podmioty. W 2014 roku Bank Millennium po raz kolejny znalazł się na podium w niezależnym rankingu Przyjazny Bank Newsweeka zajmując 1 miejsce w Polsce w kategorii Bank w Internecie oraz 2 miejsce w kategorii Bank dla Kowalskiego .

## Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klientów

Badania satysfakcji Klientów Banku prowadzone są cyklicznie, co umożliwia stały monitoring poziomu satysfakcji i rekomendacji na przestrzeni czasu. Badania prowadzone są dla każdego segmentu: Klienta Detalicznego, Klienta Prestige i Klienta Korporacyjnego. Poza ogólnymi analizami satysfakcji, w Banku realizowane są również projekty dotyczące konkretnych produktów bądź usług, na przykład zadowolenia z poszczególnych kanałów kontaktu z Bankiem: placówki, strony internetowej, e-maila, telefonu oraz bankowości mobilnej.

## Satysfakcja Klientów

Klienci zadowoleni lub bardzo zadowoleni	2014	2013	2012
Ze współpracy z Bankiem	87%	90%	89%
Z oferty produktowej	84%	85%	83%
Z jakości obsługi	89%	92%	91%

GR4-PR5

Aby utrzymać wysoki poziom jakości obsługi Klienta w placówkach, Bank we współpracy z firmą zewnętrzną prowadzi badanie **Mystery Shopping**. Każdego miesiąca wszystkie placówki Banku odwiedzane są przez audytorów, którzy oceniają zgodność poziomu jakości obsługi Klienta z przyjętymi standardami.

## Badania Jakości i Satysfakcji

Badania Jakości i Satysfakcji	2014	2013	2012
Przeprowadzone badania	15	10	16
Liczba ankietowanych Klientów	102.000	138.743	130.201
Liczba i % otrzymanych odpowiedzi	34.000 (33%)	35.336 (25%)	28.355 (22%)
Liczba wizyt Mystery Shopping	4.200	4.300	4.800

## Zarządzanie reklamacjami

W Banku Millennium proces reklamacyjny jest sformalizowany, a Klienci mają możliwość złożenia reklamacji na wiele sposobów: w placówce Banku, listownie, telefonicznie lub za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Informacja na temat możliwości i sposobu wnoszenia skarg jest

dostępna zarówno na stronie internetowej Banku jak i regulaminie świadczenia usług bankowych. Regularnie dokonywane są przeglądy wewnętrzne dotyczące złożonych reklamacji, a wnioski z nich płynące służą do wprowadzania usprawnień w procesach bankowych.

W roku 2014 Bank kontynuował politykę zarządzania reklamacjami skoncentrowaną na analizie przyczyn reklamacji i ich eliminacji. Ilość reklamacji, jaka wpłynęła do Banku w roku 2014 była o około 7% niższa, w porównaniu do roku poprzedniego, co potwierdza skuteczność podejmowanych przez Bank działań w tym zakresie.

Raporty z reklamacji są co miesiąc przekazywane do osób odpowiedzialnych za poszczególne produkty i procesy. Pozwala to na bieżącą analizę jakości oferowanych przez Bank usług oraz podjęcie działań optymalizacyjnych. Inicjatywy wdrożone na podstawie analiz reklamacji polegały m.in. na doprecyzowaniu opisów dokonanych transakcji na wyciągach i w systemie bankowości internetowej, korekcie sposobu prezentowania danych na stronie internetowej Banku oraz wprowadzeniu zmian w formularzach przelewów internetowych. Dodatkowo, działania koncentrujące się na skróceniu czasu odpowiedzi na skargę oraz wykorzystywaniu metod komunikacji dostosowanych do potrzeb Klienta pozytywnie wpłynęły na poprawę ogólnej satysfakcji Klientów z procesu reklamacyjnego.

## Zarządzanie reklamacjami

	Ogółem			Klienci			Instytucje zewnętrzne			Regulatorzy	
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013
Liczba złożonych reklamacji	41.696	44.738	48.177	41.280	44.536	48.046	287	89	83	129	113
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść Klienta	23.711 (57%)	25.067 (56%)	25.708 (53%)	23.586 (57%)	25.007 (56%)	25.669 (53%)	65 (23%)	24 (27%)	21 (25%)	24 (19%)	36 (32%)
Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych Klienta	365 (0.9%)	329 (0.7%)	277 (0.6%)	365 (0.8%)	326 (0.7%)	276 (0.6%)	0	2 (2%)	0	0	1 (0.9%)
Liczba i % reklamacji przeterminowanych*	446 (1%)	1.812 (4%)	4.647 (10%)	444 (1%)	1.803 (4%)	4.625 (10%)	0	2 (2%)	8 (10%)	2 (1%)	7 (6%)

\*nie rozwiązanych w przewidzianym w regulaminie czasie. Wydłużony czas rozpatrywania reklamacji spowodowany jest koniecznością kontaktu z instytucjami zewnętrznymi.

G4-PR8

## Reklamacje według głównych kategorii

	Ogółem			Reklamacje dotyczące produktów			Reklamacje dotyczące obsługi			Bankowość elektroniczna		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Liczba złożonych reklamacji	41.696	44.738	48.177	38.106	41.036	44.835	3.050	3.041	2.760	540	661	582
Liczba i % rozwiązanych reklamacji na korzyść Klienta	23.675 (57%)	25.067 (56%)	25.708 (53%)	21.304 (56%)	23.282 (57%)	24.026 (53%)	1.465 (48%)	1.474 (48%)	1.437 (52%)	237 (44%)	311 (47%)	246 (42%)

## Czas rozpatrywania reklamacji

	2014	2013	2012
Do 3 dni	10.004 (24%)	8.798 (19%)	9.837 (22%)
Od 4 do 7 dni	12.367 (30%)	13.117 (29%)	14.931(33%)
Powyżej 7 dni	18.969 (46%)	23.788 (52%)	19.901(45%)
Średni czas rozpatrywania reklamacji	15	17	14