

Iniziative di Customer Care
-----------------------------

*Con il progetto "Cinque Stelle" per il terzo anno consecutivo  
BNL punta all'eccellenza della qualità dei servizi offerti*

### **I CLIENTI DANNO I VOTI ALLE AGENZIE BNL**

Circa 4300 clienti di Campania e Basilicata hanno espresso il loro giudizio sulla qualità dei servizi offerti

Roma, 30 gennaio 2004. Il cliente come protagonista: è questa la filosofia che ha portato BNL per il terzo anno consecutivo a chiedere direttamente ai propri clienti, attraverso l'operazione "Banca Cinque Stelle", di giudicare i servizi offerti dalla Banca, allo scopo di testarne il livello di gradimento e migliorarne ulteriormente la qualità. L'iniziativa ha interessato tutti i punti vendita delle regioni Campania e Basilicata. Ad aggiudicarsi il premio dell'edizione 2003 sono state Pagani, Sorrento, S.Giuseppe Vesuviano, Telesse Terme, l'agenzia n.15 di via Caracciolo a Napoli.

Dal 1 al 31 ottobre 2003 a circa 4300 clienti delle 43 Agenzie BNL della Campania e della Basilicata è stato sottoposto un questionario telefonico sulla qualità nei suoi più diversi aspetti: dall'accoglienza e funzionalità dello sportello all'efficienza nel soddisfare le esigenze dei clienti, dalla professionalità nel proporre prodotti e servizi personalizzati alla capacità di fornire soluzioni adeguate anche in caso di disservizi. È stata così stilata una classifica e sono state elette le migliori 5 agenzie presenti sul territorio, tutte con un grado di soddisfazione tra il 65% e l'80%.

Le agenzie premiate sono quelle che, oltre ad aver ottenuto un giudizio positivo, hanno saputo coinvolgere un'alta percentuale di votanti. L'iniziativa si inserisce nell'ambito del più ampio progetto "Banca Cinque Stelle" che punta al raggiungimento dell'eccellenza operativa attraverso il miglioramento del rapporto banca-cliente, lo sviluppo di un forte spirito di gruppo tra i dipendenti e il costante aumento del livello di qualità dei prodotti/servizi offerti dall'azienda. È stata un'iniziativa di successo, che ha consentito a BNL di individuare i propri punti di forza, ma anche le criticità e le aree di miglioramento sulle quali intervenire.