

3 Października 2011

Nr 11

Aktualności CitiService

Czytaj
Aktualności

Bądź
na bieżąco

Konkurs „Czytaj Aktualności – Wygrywaj Nagrody”

Każdego dnia, dwa pierwsze prawidłowo nadesłane zgłoszenia wygrywają atrakcyjne nagrody. Wystarczy zapoznać się z bieżącym numerem „Aktualności CitiService” i odpowiedzieć na pytania dotyczące zawartych informacji. Zapraszamy na stronę CitiService www.citihandlowy.pl/citSERVICE



Zapraszamy do odwiedzenia serwisu CitiService dostępnego na stronie www.citihandlowy.pl/citSERVICE



ANALIZY RYNKOWE
CITIDAILY



WYCIĄG Z TARYFY PROWIZJI
I OPŁAT BANKOWYCH



CITIDIRECT.PL



TABELA KURSÓW



AKTUALNOŚCI
CITISERVICE

TEMATY AKTUALNEGO WYDANIA

1. **Kalkulator odsetkowy - Mikrowpłaty.**
2. **Przelewy pilne i ekspresowe - przypomnienie.**
3. **Ankieta NPS.**

KALKULATOR ODSETKOWY - MIKROWPŁATY

Klientom korzystającym z **Mikrowpłat** oferujemy zupełnie nową funkcjonalność - **Kalkulator Odsetkowy**, czyli narzędzie do wykonywania kalkulacji odsetek dla depozytów indywidualnych.

Jak skorzystać z usługi? Wystarczą 3 kroki!

1. Kontakt z CitiService – telefonicznie (801 24 84 24) lub za pomocą poczty elektronicznej: citSERVICE.polska@citi.com. Należy podać parametry, niezbędne do przeprowadzenia kalkulacji odsetek dla wskazanego depozytu, wpłaty czy kaucji, czyli:
 - Data startu naliczania odsetek
 - Data zakończenia naliczania odsetek
 - Rodzaj kapitalizacji
 - Data płatności
 - Kwota depozytu, od której wyliczane będą odsetki
 - Oprocentowanie
2. Pracownik CitiService wprowadza dane do Kalkulatora Odsetkowego - aplikacja generuje wynik, który podaje Klientowi telefonicznie.
3. W ciągu 2 dni roboczych możemy przygotować pisemne zaświadczenie o wysokości odsetek wyliczonych dla wskazanego depozytu za pomocą Kalkulatora Odsetkowego. Jego koszt wynosi 25 PLN, a zaświadczenie przygotowywane jest na Państwa zlecenie.

Korzyści dla Użytkownika:

- Oszczędność czasu - wystarczy kontakt telefoniczny, bądź mailowy z Doradcą.
- Usprawnienie komunikacji na linii Klient – Bank - ograniczenie zbędnych formalności do koniecznego minimum.
- Dodatkowa funkcjonalność - Modułu Odsetkowego - dedykowana kalkulacja odsetek dla dużej ilości depozytów. Narzędzie jest wykorzystywane do wyliczania odsetek, od poszczególnych wpłat składających się na zbiorczy depozyt archiwalny. Procedura opiera się na wymianie plików tekstowych, zawierających potrzebne dane, pomiędzy Klientem i Bankiem.

[POWRÓT DO LISTY TEMATÓW AKTUALNOŚCI CITISERVICE](#)

PRZELEWY PILNE I EKSPRESOWE - PRZYPOMNIENIE

Przypominamy, iż Bank realizuje wybrany przelew zagraniczny ze skróconą datą waluty, jeśli w systemie CitiDirect w polu **INNE INSTRUKCJE** zostanie użyty jeden z poniższych kodów:

- „VD1” – dla Przelewów Pilnych z datą waluty na dzień następnny,
- „VD0” – dla Przelewów Ekspresowych z datą waluty na dzień bieżący.

W przypadku pytań prosimy o kontakt z CitiService.

[POWRÓT DO LISTY TEMATÓW AKTUALNOŚCI CITISERVICE](#)

ANKIETA NPS

W codziennej pracy CitiService najważniejsze jest zadowolenie Klienta z jakości naszej obsługi: szybkości, precyzyjnej i profesjonalnej odpowiedzi, zaangażowania w problem Klienta, uprzejmego zachowania oraz proaktywnej postawy. Aby na bieżąco monitorować poziom świadczonych przez nas usług wdrożyliśmy **nowe badanie zadowolenia Klientów – NPS (Net Promoter Score)**. Metodologia NPS stosowana coraz szerzej na rynku pozwala wyliczyć wskaźnik pokazujący wynik „netto” pomiędzy Klientami skłonnyimi polecić nasze usługi oraz niezadowolonymi, a także uwzględnia komentarze przekazane przy tej okazji przez Klientów.

Ankieta składa się z sześciu pytań. Pierwsze trzy dotyczą gotowości polecenia obsługi CitiService innej firmie i powodu takiej odpowiedzi, pozostałe trzy oceniają zaangażowanie, kompetencje oraz uprzejmość Doradcy CitiService.

Serdecznie zachęcamy do brania udziału w ankiecie oraz dzielenia się z ankieterem swoimi uwagami i spostrzeżeniami. Państwa opinie stanowią dla nas podstawę do doskonalenia obsługi CitiService.

[POWRÓT DO LISTY TEMATÓW AKTUALNOŚCI CITISERVICE](#)