

Provident Financial România - 5,6 zile timpul mediu de solutionare a unei reclamatii

Solicitarile telefonice primite de Provident Financial România de la clienti în 2018 au fost rezolvate, în medie, în 3,5 minute, apelurile au fost preluate în maximum 1 minut și 4 secunde, iar reclamatiiile au avut un timp mediu de solutionare de 5,6 zile, mai rapid decât perioada stipulata legal, de 30 de zile, potrivit unui comunicat al companiei.

Provident Financial România mentioneaza ca a ajuns la aproape 1,2 milioane de clienti serviti de la deschiderea business-ului în România și ca a îmbunatatit constant experienta clientilor, de la prima interactiune cu reprezentantul de vânzari, la semnarea contractului și finalizarea perioadei contractuale.

Compania a înregistrat, de la debutul activitatii din România, peste 170 de milioane de interactiuni cu cei peste 1,1 milioane de clienti unici, pe piata locala. În acest context, anul trecut, din totalul numarului de clienti, doar 0,38% au avut nemulumiri sau nelamuriri în interactiunea sau experienta cu Provident.

Potrivit comunicatului, experienta oferita de Provident clientilor a fost recunoscuta pe plan international și premiata, în acest an, cu distinctia Customer Service Award de catre Business Intelligence Group, organizatie care recunoaste performanta companiilor din întreaga lume în diferite segmente de activitate.

Interactiunile clare și eficiente cu utilizatorii serviciilor Provident determina înțelegerea costurilor unui împrumut înca dinainte de a semna contractul respectiv în cazul a 96% dintre clienti, potrivit unui studiu realizat de companie.

În acelasi timp, noua din zece utilizatori sunt constienti de raportul dintre costuri și beneficii, în cazul serviciilor Provident. De altfel, aproape doua treimi dintre clientii companiei admit ca nu ar putea accesa servicii financiare în afara mediului IFN-urilor, iar o treime considera chiar ca o banca nu le-ar acorda, niciodata, un împrumut.

Aproximativ 20% dintre clientii Provident au contractat mai mult de sase împrumuturi de la companie, în cei 13 ani de activitate a furnizorului de credite, pe piata româneasca.

Provident Financial România face parte din grupul britanic International Personal Finance (IPF), unul dintre cei mai importanti furnizori de credite la domiciliu din Europa. Grupul are 2,3 milioane de clienti în 9 tari din Europa, precum și în Mexic și Australia. IPF este unul dintre cei mai mari angajatori britanici din Europa Centrala și de Sud-Est și una dintre cele mai puternice companii internationale listate la Bursa din Londra.

Din 2006, Provident a investit în România peste 300 de milioane de euro și a contribuit la bugetul de stat cu taxe în valoare de peste 100 de milioane de euro. Cu peste 2.300 de angajati, compania unul dintre cei mai mari angajatori britanici din România.

Provident dezvolta și sustine diverse proiecte de responsabilitate sociala - programe de educatie financiara, dezvoltarea tinerelor talente, sprijinirea grupurilor defavorizate - în care a investit pâna acum peste 1,1 milioane de euro.