**Credit Agricole najchętniej polecanym bankiem w Polsce**

**Polacy wciąż najchętniej rekomendują swoim znajomym Credit Agricole - wynika z raportu instytutu MillwardBrown. Tak dobre wyniki bank zawdzięcza wyjątkowemu podejściu do klientów, których stawia w centrum swojej uwagi.**

Credit Agricole po raz trzeci z rzędu znalazł się na czele rankingu najchętniej polecanych banków. W niezależnym badaniu firmy MillwardBrown „Klienci banków w Polsce 2017” wskaźnik rekomendacji klienckich (NPS) dla Credit Agricole wyniósł 49,1%. To o ponad dwa razy więcej niż średnia dla całego rynku (21%).

- *Jest to badanie niezależnie realizowane i finansowane przez Kantar Millward Brown (wyniki są dostępne odpłatnie). Badanie obejmuje populację dorosłych Polaków w wieku 18-70 lat i opiera się na sondażu telefonicznym. W chwili obecnej to metoda, która pozwala otrzymać próbę najbardziej adekwatną wobec populacji klientów banków. Duża próba pozwala zebrać informacje na temat opinii u użytkowników dużych i średnich banków. Dzięki temu można śledzić z roku na rok dynamikę zadowolenia klientów z poszczególnych banków, zakresu wykorzystywanych usług oraz postrzegania tych banków* – informuje Marek Zarzycki, senior consultant w Kantar Millward Brown.

Credit Agricole utrzymuje się na czele rankingu już od kilkunastu miesięcy. Jak wyjaśnia Jędrzej Marciniak, wiceprezes odpowiedzialny za marketing, bank wyróżnia się na rynku jakością obsługi i unikatowym podejściem do budowania relacji z klientem.

- *Zawsze szczerze rozmawiamy z klientami i wspólnie wybieramy takie produkty, jakich naprawdę potrzebują. Nie skupiamy się na jednorazowej sprzedaży, ale budujemy więzi, które łączą nas przez lata. Klienci to doceniają i dlatego polecają nas swoim bliskim* – mówi Marciniak.

Klienci nie tylko chętnie polecają Credit Agricole, ale też przenoszą do niego swoje konta. Nieprzerwanie od 2015 roku bank jest liderem w przenoszeniu kont poprzez system Krajowej Izby Rozliczeniowej. W ubiegłym roku spośród ponad 34 tys. kont przeniesionych tą drogą, ponad 64 proc. trafiło właśnie do Credit Agricole.

- *Decyzje klientów, którzy są gotowi nas polecić czy przenoszą do nas swoje rachunki z innych banków, są dla nas najlepszą nagrodą za codzienną pracę w wymagającym otoczeniu rynkowym. To niewątpliwie duży sukces i duma już kolejny rok z rzędu móc być najlepszym bankiem.* *Polecenia mają dla nas także duże znaczenie biznesowe. Zachęceni przez znajomych klienci zostają z nami na dłużej* – dodaje Jędrzej Marciniak.

Opinie znajomych mają duże znaczenie w wyborze banku – potwierdzają to wyniki badania firmy TNS „Zoom Finance 3q2017”. Zdaniem respondentów to właśnie rekomendacja kogoś z rodziny lub bliskiego znajomego jest decydujące o wyborze dostawcy usług bankowych, szczególnie jeśli klient rozważa jedną instytucję. Znacznie mniejszą wagę ma wysokość opłat i prowizji lub oferta banku.