

Anketa o zadovoljstvu strank (Instant Feedback) banke Sberbank d.d.

Namen izvajanja raziskave zadovoljstva strank

V banki Sberbank d.d. želimo z ustrežno analizo ugotoviti zadovoljstvo strank z našimi storitvami. Tako bomo tudi več izvedeli o pričakovanih naših strank, pridobili povratno informacijo o morebitnih težavah z našimi produkti in storitvami, ki jih doslej sami nismo zaznali.

Skladnost realnega delovanja postavljenih standardov v naših bančnih poslovalnicah, kontaktnem centru in na spletnih straneh banke (tj. pri spletnem odpiranju računa, pri naročilu posojilne kartice prek spleta, pri spletni vlogi za odobritev kredita...) želimo ugotoviti z merjenjem takojšnjega odziva strank (Instant Feedback). Na tak način bomo hitro in učinkovito odkrili morebitne vire nezadovoljstva strank ter na podlagi povratnih informacij identificirali težave ter postavili prioritete njihovega reševanja. Na dolgi rok bomo izboljšali prodajno izkušnjo ter zmanjšali število prejetih pritožb.

Sberbank banka d.d. je upravljevec osebnih podatkov, zbranih v raziskavi zadovoljstva.

Izvajanje raziskave, zbiranje in obdelava podatkov

Prek SMS sporočil (z Instant Feedback) stranke povprašujemo o njihovem zadovoljstvu in tako pridobivamo ocene zadovoljstva oz. nezadovoljstva ter komentarje strank, ki vstopajo z nami v stik prek različnih kanalov. Po zaključenem obisku v eni izmed poslovalnic banke ali po zaključenem pogovoru s svetovalcem v našem klicnem centru, bomo stranko prek SMS sporočila prijazno povprašali po njeni izkušnji.

Sodelovanje v raziskavi Instant Feedback ni anonimno.

V banki Sberbank stremimo k najmanjšemu možnemu obsegu obdelave osebnih podatkov. V raziskavi Instant Feedback zbiramo naslednje osebne podatke: ime in priimek, telefonsko številko, identifikacijsko številko, ki jo bomo dodelili vsaki stranki, ter podano oceno stranke.

Odjava stranke od prejemanja SMS glede zadovoljstva

Stranka se lahko kadarkoli odjavi od prejemanja Instant Feedback vprašalnika z zahtevo za odjavo na elektronski naslov nps@sberbank.si. Obvestilo o obdelavi podatkov v tej raziskavi in možnost odjave je na voljo v prvem SMS sporočilu, ki ga stranka prejme na mobilni telefon po zaključenem obisku v poslovalnici ali po pogovoru s klicnim centrom.

Hramba podatkov

Banka Sberbank d.d. vse osebne podatke hrani in varuje tako, da ne pride do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam. Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo na povezavi www.sberbank.si/splosne-informacije-o-varstvu-osebni-podatkov.

Osebni podatki se hranijo le toliko časa, kolikor je to potrebno za doseg namena, zaradi katerega so se zbirali ali nadalje obdelovali. Osebni podatki se po izpolnitvi namena obdelave, če ne obstaja druga pravna podlaga ali če je to potrebno za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov, zbrisejo, uničijo, blokirajo ali anonimizirajo.

V aplikaciji Instant Feedback bodo osebni podatki po 30 dneh anonimizirani; posamezniki ne bodo več določljivi.