

INFORMAȚIE DE PRESĂ

București, 18 Martie 2013

Banca prin telefon - BCR a înregistrat peste 1.300.000 de operațiuni în Contact Center pe telefon și email

- De la introducerea noilor pachete de cont curent în oferta băncii se înregistrează o creștere a numărului clienților care solicită informații despre facilitățile oferite de acestea
- Lansarea noilor pachete de cont au avut un impact pozitiv și asupra tranzacțiilor făcute de clienți prin serviciul Alo 24 Banking BCR
- Clienții BCR, utilizatori de Alo 24 Banking BCR au efectuat, anul trecut, tranzacții în valoare de aproximativ 374 milioane lei, în creștere cu aproximativ 20% față de anul precedent

București, 18 Martie 2013 – **Banca Comercială Română (BCR) a înregistrat, pe parcursul anului trecut, peste 1.300.000 de operațiuni în Contact Center pe telefon și email, cu peste 25% mai mult decât anul 2011.** Anul 2013 deja prefigurează o creștere față de dimensiunea activității de anul trecut, ținând cont ca în primele două luni s-au primit deja mai multe solicitări decât în perioada similară a anului 2012.

Pe lângă partea de tranzacționare și suport în tranzacționare la distanță, a doua funcționalitate majoră a Contact Center se referă la consilierea și vânzarea la distanță (InfoBCR). Clienții și potențialii clienți ai băncii pot solicita informații despre toate produsele și serviciile din oferta BCR, pot achiziționa credite și carduri de credit și pot activa convenții de Plăți facturi la ATM sau pot stabili programari la unitățile BCR pentru a beneficia de oricare din produsele oferite de bancă.

De la introducerea noilor pachete de cont curent în oferta băncii se înregistrează o creștere de 4 ori mai mare a numărului clienților interesați de facilitățile oferite, cărora consilierii InfoBCR le-au stabilit întâlniri pentru achiziționarea pachetelor la unitățile preferate de aceștia.

Lansarea noilor pachete de cont au avut un impact pozitiv și asupra tranzacțiilor făcute de clienți prin serviciul Alo 24 Banking BCR. Clienții BCR, utilizatori de Alo 24 Banking BCR au efectuat, anul trecut, tranzacții în valoare de aproximativ 374 milioane lei, în creștere cu aproximativ 20% față de anul precedent.

„Contul curent are ca avantaj major utilizarea foarte ușoară întrucât se axează pe canalele directe oferite de BCR precum internet și phone banking sau mobile banking, iar clientul nu mai este obligat să se deplaseze la bancă pentru a face diverse operațiuni, ci poate efectua tranzacțiile direct de acasă și din orice locație s-ar afla, fie de pe calculator sau de pe telefon. În viitorul apropiat avem în vedere noi proiecte de extindere a serviciilor oferite, dar și introducerea unor noi canale de comunicare cu clienții noștri”, a declarat Bogdan Marin, Director Executiv Canale Retail BCR.

Utilizatorii de carduri BCR și de servicii bancare ce oferă acces bancar la distanță (phone banking, internet și mobile banking) beneficiază prin intermediul Contact Center BCR, de suport tehnic și de urgență prin intermediul consilierilor **BCR Asistentă**, aceștia fiind 24/7 la dispoziția clienților băncii. Prin intermediul serviciului Alo 24 Banking BCR, clienții au acces oricând la produsele deținute, beneficiind în același timp de sprijinul consilierilor Contact Center în efectuarea prin telefon, a operațiunilor bancare dorite.

BCR oferă, în prezent, clienților săi 3 variante de pachete de cont curent și anume: ClasiCont BCR - cel mai accesibil pachet care oferă acces la contul clientului deschis la BCR, ExtraCont BCR – pentru persoanele active, care plătesc facturi, transferă bani și constituie depozite, inclusiv prin internet și telefon

și TotalCont BCR – care este un pachet dedicat clienților pasionați de plata cu cardul și de utilizarea internet bankingului, oferind un număr nelimitat de tranzacții intra și interbancare cu comision zero.

Pe lângă accesul gratuit la contul curent, noile pachete oferă posibilitatea de a plăti facturile sau de a efectua tranzacții printr-o serie de canale directe, cu economie de timp și bani pentru clienți:

- **cu cardul la orice bancomat BCR, ghișee automate, mașini multifuncționale**
- utilizând **serviciul Tranzacții mobile** (prin apel la numărul *183#), beneficiind în premieră pe piața din România de opțiunea de a transfera bani către un număr de telefon mobil
- **Click 24 Banking BCR** (www.24banking.ro)
- **Alo 24 Banking BCR** (apelabil gratuit la InfoBCR: 0800.801. BCR (0800.801.227)
- plăți automate prin **Direct Debit și Standing Order**

* *

Banca Comercială Română (BCR), membră a Erste Group, este cel mai important grup financiar din România, incluzând operațiunile de bancă universală (retail, corporate & investment banking, trezorerie și piețe de capital), precum și societățile de profil de pe piața leasingului, managementului activelor, pensiilor private, a băncilor de locuințe și a serviciilor bancare prin telefonul mobil. BCR este banca Nr.1 în România după valoarea activelor (peste 16 mld EUR), banca Nr.1 după numărul de clienți și banca Nr.1 pe segmentele de economisire și creditare. BCR este cel mai valoros brand financiar din România, după gradul de încredere al clienților și după numărul celor pentru care BCR este principală instituție cu care fac banking.

BCR oferă gama completă de produse și servicii financiare prin intermediul unei rețele de 41 de centre de afaceri dedicate companiilor și 622 de unități retail localizate în majoritatea orașelor din întreaga țară cu peste 10.000 de locuitori. BCR este banca Nr.1 din România pe piața cardurilor și a tranzacțiilor bancare, clienții BCR având la dispoziție cea mai mare rețea națională de ATM - peste 2.400 de bancomate și POS - 15.000 de terminale pentru plată cu cardul la comercianți, precum și servicii complete de Internet banking, phone-banking și e-commerce.

* *

Erste Group este unul dintre principalii furnizori de servicii financiare din Europa Centrală și de Est. Aproximativ 49.500 de angajați deservesc 17 milioane de clienți în cadrul a 3.100 de filiale din 8 țări (Austria, Republica Cehă, Slovacia, România, Ungaria, Croația, Serbia și Ucraina). La 31 decembrie 2012, Erste Group detinea active totale în valoare de 213,8 miliarde EUR, înregistrând un profit net de 483,5 milioane EUR și un raport cost/venituri de 52.0%.

* *

BCR - Comunicare Externă

Tel. 312.00.56

Ionuț Stănimir, e-mail: ionut.stanimir@bcr.ro

Cezar Marin, e-mail: cezar.marin@bcr.ro

Această informație este disponibilă și pe pagina noastră web la: www.bcr.ro

InfoBCR

Web: www.bcr.ro

Email: contact.center@bcr.ro

TelVerde: 0800.801.BCR (0800.801.227), apelabil gratuit din toate rețelele naționale

Twitter: [@infoBCR](https://twitter.com/infoBCR)