

Klicni centri slovenskih bank

BANKA	Telefonska številka	Delovni čas klicnega centra	Brezplačna številka	Izpostavljenost kontaktnih podatkov	PRIJAZNOST DO UPORABNIKA	POV VZPOSTAVITVI ZVEZE	ČAKANJE NA ODZIV*	Hitrost	Točnost	KAKOVOST ODGOVOROV*	SKUPNA OCENA*
					20%	0%	40%			40%	100%
Abanka	080 1 360	pon-pet 8-17 sob 8-12	++	++	+	0	++	++	++	++	++
Gorenjska banka	04 20 84 312	pon-pet 8-19	--	++	0	0	++	++	++	++	++
Unicredit banka	080 88 00	pon-pet 7-18 sob 8 - 14	++	+	+	-	++	++	+	+	++
NKBM	080 17 70	pon-pet 8-19	++	+	+	0	++	+	+	+	+
NLB	01 477 20 00	24/7	--	++	+	-	++	+	+	+	+
Banka Intesa San Paolo	080 13 18	pon-pet 7-18 sob 8-12	++	0	+	0	++	0	0	0	+
SKB	01 471 55 55	pon-pet 8-19	--	+	-	-	+	0	+	+	+
Sberbank	080 22 65	pon-pet 8-19:30	++	++	+	+	--	++	0	+	--

++ zelo dobro (80 - 100 %) + dobro (60 - 79 %) o povprečno (40 - 59 %) - pomanjkljivo (20 - 39 %)

-- nezadovoljivo (0 - 19 %)

** ZMANJŠANJE OCENE: Zaradi pomembnosti posameznih kategorij smo skupno oceno znižali, če pri teh kriterijih ni bila dosežena dovolj visoka ocena:*

- Ocena za kakovost odgovorov ni višja za več kot eno oceno od ocen za točnost in hitrost odgovorov, če sta ti dve ceni nižji od 0 (povprečno)

- Skupna ocena ni višja od ocene za kakovost odgovorov, če je ta ocena nižja od + (dobro)

- Skupna ocena ni višja za več kot eno oceno od ocene za čakanje na odziv, če je ta ocena nižja od 0 (povprečno)