

Nordea attālinātie kanāli vienkāršai un ērtai klientu apkalpošanai:



Kontaktu centrs



Mobilā lietotne



Internetbanka



Attālinātās
konsultācijas

Fakti, ko nezināji par Nordea Kontaktu centru

325 000

saņemtie zvani



82%

zvani atbildēti



Gaidīšanas laiks

**Zelta
klientiem**



24

darbinieki

pieejami tiešsaistē



Baltijas valstu dati par 2015.gadu

Fakti, ko nezināji par Nordea Mobilo lietotni

Aktīvo klientu skaits
pieaudzis par*

55%



Mobilā lietotne
lejupielādēta

>68 000



Mobilajā lietotnē pieslēdzas

>230 000

mēnesī



Nordea iPad lietotne
lejupielādēta

>2 900



>50%

klientu ir
planšetdatori



Vidējais lietotāja
vecums Eiropā**



Baltijas valstu dati par 2015.gadu

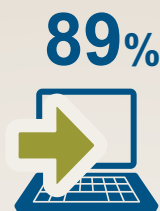
*Baltijas valstu dati par 2015.gadu, salīdzinot ar 2014.gadu; **Avots: Juniper Research, KPMG pētījums

Fakti, ko nezināji par Nordea internetbanku

80%
klientu izmanto
internetbanku



Kopējais internetbankas
ikmēneša apmeklējums
pieaudzis par*



Aktīvo klientu skaits
pieaudzis par*



TOP 7 klientu pieteikumi:

✓
Drošības
iestatījumu
maiņai

✓
Patēriņa
kredītam

✓
Jaunai
debetkartei

✓
Jaunai
kredītkartei

✓
Jaunam
PIN kodam

✓
Overdraftam

✓
Pensiju 2.
līmenim

Baltijas valstu dati par 2015.gadu

*Baltijas valstu dati par 2015.gadu, salīdzinot ar 2010.gadu

Fakti, ko nezināji par attālinātajām konsultācijām

1 no 3
klientiem izvēlas
saņemt konsultācijas
attālināti



Vidējais attālināto
konsultāciju
vērtējums



Konsultāciju
vidējais garums



3 mēnešos veiktas

40 000
attālinātās
konsultācijas



Nordea Grupas dati par 2015.gadu