

*Primul studiu Arval realizat în rândul clienților români arată:*

**Clienții Arval România apreciază cel mai mult stabilitatea echipei dedicate lor și rapiditatea serviciilor oferite de companie**

**București, 01 Noiembrie 2010** – Arval România, parte a BNP Paribas și companie de referință pe piața românească a leasingului operațional auto cu servicii incluse, a realizat primul studiu care monitorizează gradul de satisfacție a clienților români.

Studiul s-a desfășurat la nivelul întregului grup, între lunile februarie și martie 2010 și au fost realizate 1324 interviuri telefonice, în urma cărora Arval România a înregistrat cel mai bun rezultat global din Europa Centrală.

Concluziile studiului realizat în România folosind metodologia TNS Sofres, indică faptul că Arval este percepută de către clienții săi ca fiind o companie care își respectă angajamentele luate și care oferă servicii de calitate în concordanță cu promisiunile făcute. Astfel, 98% dintre cei chestionați sunt de părere că Arval România oferă servicii de calitate, satisfacția globală a clienților participanți la studiu fiind de 94%.

92% dintre clienții participanți la studiu consideră că Arval își respectă angajamentele luate, în vreme ce 90% dintre aceștia apreciază rapiditatea serviciilor pe care le oferă compania.

Potrivit studiului, 100% dintre clienți sunt foarte satisfăcuți de faptul că pe parcursul anilor au beneficiat de consiliere din partea aceleiași echipe de Account Manageri, la fel de bine cotate fiind și calitatea consilierii acestora. La toate aceste rezultate se adaugă percepția pozitivă a clienților asupra imaginii companiei: astfel 97% dintre cei chestionați consideră că Arval are o imagine bună.

„Suntem extrem de încântați de rezultatele acestui studiu care surclasează celelalte țări ale Europei Centrale în care operează Arval. Aceasta indică faptul că am reușit să construim în acești ani în România o companie solidă care pune în prim plan clienții, nu doar la nivel de deziderat ci faptic, zi de zi, prin întregul portofoliu de servicii și facilități pe care îl punem la dispoziție” declară Dan Boiangiu, Director Comercial Arval România.

În același spirit al îmbunătățirii continue a serviciilor și facilităților oferite clienților săi, Arval România este prima companie de leasing operațional care a lansat de curând **o aplicație iPhone, Arval Mobile**, menită să-i ajute pe utilizatori să economisească timp și care, în același timp, le înlesnește mobilitatea.

Disponibilă gratuit, aplicația **Arval Mobile** permite oricărui conducător auto al unui vehicul de la Arval, accesul la informații utile. Chiar de pe telefonul conectat la Internet, utilizatorul poate identifica foarte ușor, de exemplu, cel mai apropiat service pentru întreținere, reparare sau pentru schimbarea pneurilor. Prin intermediul acestei aplicații se poate verifica disponibilitatea unui anumit service pentru a se realiza o programare sau, și mai mult, se poate verifica întreaga gamă de servicii alocate vehiculului deținut. În cazul unei situații de urgență, conducătorul auto poate solicita asistență consilierilor noștri tehnici, în momentul și locul dorite. De asemenea, adresa unui service poate fi adăugată în sistemul de navigație iPhone pentru ca utilizatorul să fie direcționat spre punctul ales. Aplicația este disponibilă pentru clienții Arval România pe Internet prin **mobile.arval.ro** pentru terminalele smartphone\* și de pe AppStore pentru iPhone\*.

## **Despre Arval**

Fondată în 1989, Arval este o companie de referință la nivel internațional în leasingul operațional multimarcă și în managementul flotelor auto, fiind lider pe piața leasingului operațional în Franța și Italia. În prezent, Arval activează în 39 de țări, deținând 22 de filiale și având o largă rețea de parteneriate în alte 17 țări.

Arval și-a început activitatea în România la sfârșitul anului 2006. La finele anului 2009, deținea deja o flotă administrată de 2.750 vehicule, în creștere cu 60% față de finele lui 2008 și o cifră de afaceri în valoare de 15 milioane de euro, mai mare cu aproximativ 65%, comparativ cu 2008.

Cu 608.000 de vehicule finanțate în regim de leasing operațional și 681.500 de vehicule administrate la sfârșitul anului 2009, Arval este parte a BNP Paribas, liderul european al serviciilor bancare și unul dintre primele 6 cele mai solide grupuri bancare la nivel internațional, potrivit Standard&Poor's.

Pentru mai multe informații despre companie, vă rugăm să vizitați site-ul [www.arval.ro](http://www.arval.ro).

**\* Disponibil folosind acces Internet via 3G, WIFI sau EDGE**