



Jak banki radzą sobie z obsługą klientów zainteresowanych kredytem gotówkowym? Raiffeisen Polbank, Bank BGŻ BNP Paribas oraz Alior Bank z najlepszą obsługą.

W kwietniu i maju br. eksperci portalu MojeBankowanie.pl w ramach 4 edycji rankingu „Institucja roku” zbadali jakość obsługi w placówkach bankowych, gdzie szczególną uwagę zwrócono na kredyt gotówkowy i prezentację kosztów.

Badanie przeprowadzono w tradycyjnej eksperckiej formule oceniając 6 etapów: pierwsze wrażenie, płynność obsługi, powitanie, komfort obsługi, rozmowę z doradcą oraz zakończenie. Eksperci odwiedzili 170 placówek. W roku 2018 to pierwsza z czterech fal badania. Średni wyniki z 4 fal pozwoli w styczniu 2019 wyłonić zwycięzców Instytucji roku 2018. Tytuł Instytucji Roku 2018 otrzymają te banki, których średni wynik z 4 fal badania wyniesie min. 85%.

Liderami pierwszej fali są: Raiffeisen Polbank, Bank BGŻ BNP Paribas oraz Alior Bank. Wynik powyżej 85% osiągnęły jeszcze trzy banki: ING Bank Śląski, Bank Millennium oraz eurobank. Aż sześć banków odnotowało wynik poniżej 70%.

Pierwsze wrażenie

W 30% badanych placówek nie reagowano na wchodzącego klienta. Dopiero po podejściu do stanowiska lub po wyczekaniu swojej kolejki zostaliśmy zapytani w jakiej sprawie przyszliśmy. Jak sobie radzą z tym najlepsi? W mBanku mamy osobę zarządzającą oczekującym klientem, która poinformuje nas o czasie oczekiwania na spotkanie z Doradcą, zaproponuje coś do picia czy wręczy materiały do poczytania. W ING Banku Śląskim zawsze jeden z pracowników podszedł, przywitał się i zapytał w czym może pomóc. Niektóre banki wprowadzają tzw. system numerkowy, jednak nigdy nie wiemy ile będziemy czekać. Największy problem z zauważeniem klienta mieli pracownicy Banku Pekao oraz Banku Ochrony Środowiska.

Płynność obsługi

Najszybciej obsłużono nas w Nest Banku z uwagi na brak oczekujących klientów, najdłużej na obsługę czekaliśmy w mBanku – prawie każda wizyta wiązała się z czasem oczekiwania od 10-30 minut, a podczas dwóch wizyt odmówiono nam obsługi z uwagi na awarię systemu informatycznego. W przypadku mBanku zawsze zadbano o komfort obsługi: miejsce dla oczekującego klienta, informacja o czasie oczekiwania, propozycja napoju oraz materiały do zapoznania się z ofertą. Tylko 50% pracowników przekazało informację o przybliżonym czasie oczekiwania na obsługę. Nadal zdarzają się sytuacje, że na sali są pracownicy, którzy nie obsługują klienta i nie wykazują zainteresowania oczekującym klientem.

Powitanie

Najlepiej oceniony obszar bo z wynikiem 94%. Nadal z powitaniem klienta mają problem pracownicy Banku Ochrony Środowiska oraz Banku Pekao. 6% badanych nie potrafiło w grzeczny sposób zapytać klienta w czym mogą pomóc lub jaki jest cel wizyty, rozpoczynało rozmowę od słowa „tak..” lub „słucham”.

Komfort obsługi

To również jeden z najlepiej ocenionych obszarów. Najlepiej czuliśmy się w Alior Banku, ING Banku Śląskim, mBanku oraz Banku PKO BP. Najślabiej oceniono Plus Bank oraz Credit Agricole. Największy problem w tym obszarze stanowi dyskrekcja podczas rozmowy. Tylko część pracowników (podczas gdy znajdowali się na sali inni klienci) proponowała zapisanie danych wrażliwych na kartce, mówiła ciszej pytając o te dane. Niestety zdarzają się jeszcze sytuacje, że klient jest obsługiwany na stojąco (Credit Agricole, Deutsche Bank, Bank Millennium).

Rozmowa z Doradcą

Rozmowa sprzedażowa to najślabiej oceniony obszar tej fali badania. Banki nie są tak dobrze przygotowane do rozmowy w sprawie kredytu jak w przypadku konta osobistego. Pracownicy po uzyskaniu informacji, że klient jest zainteresowany kredytem, zapominają o standardach jakie stosują podczas obsługi klientów zainteresowanych kontem. Jest to bardzo niepokojące, gdyż poziom ten powinien być porównywalny. Czy o banku, który potrafi dobrze obsłużyć tylko klienta

zainteresowanego kontem można mówić, że zapewnia najlepszą obsługę? Na pewno nie, dlatego każda fala badania dotyczy innego produktu (między innymi konta osobistego).

Doradcy Banku BGŻ BNP Paribas wyróżnili się sposobem prowadzenia rozmowy z klientem. W większości przypadków po usłyszeniu, że jesteśmy zainteresowani ofertą kredytu gotówkowego i sprawdzamy w kilku bankach ofertę, zapytano nas jaka oferta dla nas byłaby atrakcyjna, aby z niej skorzystać. Dokładne zbadanie potrzeb pozwoliło na przedstawienie kilku rozwiązań. Próbowano dostosować ofertę typowo pod klienta – po przekazaniu informacji o chęci wcześniejszej spłaty próbowano obniżyć prowizję, aby finalnie całkowity koszt kredytu był jak najniższy a tym samym próbowano przekonać klienta do złożenia wniosku już podczas spotkania.

Rozmowy w większości banków ograniczały się do podania raty, natomiast o resztę należało dopytać. **W Alior Banku, PKO BP, Nest Banku oraz Euro Banku** w celu przedstawienia oferty wymagano od nas przedstawienia dowodu osobistego, aby sprawdzić naszą zdolność (min. BIK), jednak poinformowano nas o tym w jakim celu następuje sprawdzenie, poproszono o podpisanie stosownego dokumentu. Tylko **PKO BP** spośród banków, które dokonują sprawdzenia w BIK wysłała zapytanie jako „pozostałe zapytanie kredytowe” co nie wpływa na ocenę punktową BIK. Zapytania wysłane przez pozostałe banki zostały wysłane jako „zapytania kredytowe”, które wpływają na ocenę punktową BIK.

Jak wygląda prezentacja oferty?

Najlepiej do rozmowy przygotowany był Bank Millennium. Wszystkie informacje zapisano na ulotce w specjalnie przygotowanym miejscu: podano kwotę, liczbę rat, wysokość raty, oprocentowanie, prowizję, RRSO, całkowity koszt, ubezpieczenie. Zawsze przedstawiono minimum 2 warianty – z ubezpieczeniem i bez. W **ING Banku Śląskim** otrzymaliśmy symulacje, jednak nie były one tak przejrzyste jak informacje przekazane przez pracowników Banku Millennium (problem wystąpił przy kredycie z ubezpieczeniem, gdzie Pracownicy ręcznie obliczali całkowity koszt kredytu). W **eurobanku** wydrukowano również symulację z której wynikało jakie są składowe oferty. W kilku placówkach **BOŚ** oraz **Banku Zachodniego WBK** otrzymaliśmy również wydruk symulacji, ale jak widać nie jest to standardem. W **Getin Banku** w jednej placówce próbowano nam wydrukować symulację, jednak nie mieściła się ona na stronie i była bardzo nieczytelna (wymagała sklejenia dwóch kartek), natomiast w pozostałych placówkach tylko przedyktowano dane z kalkulatora. Obsługa w części placówek Getin Banku miała problem z płynnym posługiwaniem się językiem polskim (biegła znajomość języka ukraińskiego). W pozostałych bankach należało zapisać dane dotyczące oferty. Ulotki, które

otrzymaliśmy w większości bazując na ogólnych informacjach, które w samodzielny sposób nie pozwalają oszacować raty kredytu.

Zakończenie

Tylko 45% pracowników przekazała materiały na zakończenie spotkania (ulotki, symulacja). Z propozycją kolejnego spotkania wyszło 66% badanych. Z wręczeniem wizytówki pracownicy nie mieli problemu, jednak z powstaniem na zakończenie spotkania miała problem połowa badanych.

O czym warto pamiętać

Decydując się na skorzystanie z kredytu gotówkowego musimy zwrócić uwagę na dwa kluczowe parametry - zdolność kredytową oraz cenę. W przypadku zdolności kredytowej kluczową rolę odgrywa kwota oraz okres na jaki chcemy wziąć kredyt, nasze dochody oraz zobowiązania. Pamiętajmy, że wydłużenie okresu kredytowania to mniejsza rata a tym samym większa zdolność kredytowa. Należy również przeanalizować swoje zobowiązania i zastanowić się czy potrzebujemy aż tak wysokiego limitu w koncie czy na karcie kredytowej. Kilka kredytów w różnych bankach również można połączyć w jeden, pytanie tylko na jakich warunkach. Pamiętajmy, aby sprawdzić z jakich tytułów bank akceptuje dochody oraz w jaki sposób należy je udokumentować. Część banków do określonej kwoty przyznaje kredyt bez żadnych dokumentów finansowych, niektórzy wymagają zaświadczenia o zarobkach a są i tacy, którzy akceptują wydruk historii rachunku. Dla swoich klientów, którzy przelewają wynagrodzenie na rachunek, banki bardzo często przygotowują ofertę kredytu bez zbędnych formalności, jednak zawsze warto porównać cenę.

Porównując oferty kilku banków warto oprócz całkowitego kosztu kredytu czy RRSO zwrócić uwagę na składowe parametry, gdyż w przypadku, gdy wiemy, że wcześniej spłacimy kredyt, bardziej opłaca się zapłacić trochę wyższe oprocentowanie a niższą prowizję, której nam bank nie zwróci. W niektórych przypadkach warto skorzystać z ubezpieczenia kredytu, które nie podwyższa zbyt kosztów, gdyż możemy wówczas zapłacić niższą prowizję czy skorzystać z niższego oprocentowania a zawsze mamy dodatkową ochronę. Pamiętajmy jednak, że przed podjęciem ostatecznej decyzji bank dokonuje sprawdzenia naszej historii w BIK. Zanim złożymy w banku wniosek kredytowy, możemy sprawdzić swoją historię kredytową - bez wychodzenia z domu na www.bik.pl. Z Raportu BIK dowiemy się jakie informacje na nasz temat przekazywały do BIK banki, SKOK-i i firmy pożyczkowe. Może się okazać, że w bazie BIK znajdują się nieaktualne lub nieprawidłowe dane. Sprawdzając swoją historię mamy szansę



skorygować dane zanim sprawdzi je bank (wyjaśnić z bankiem, który takie dane przekazał) – radzi **Marcin Łukaszewski, Dyrektor Zarządzający MojeBankowanie.pl.**

Na co kładą nacisk liderzy tego rankingu?

„Otrzymane wyróżnienie to dowód na to, że przede wszystkim jesteśmy partnerem dla naszych klientów. Pozycja lidera w tak prestiżowym zestawieniu jest dla nas niezwykle satysfakcjonująca. Cieszymy się, że doceniono kompetentną i profesjonalną obsługę naszych doradców oraz ich podejście do klientów. Chcemy być bankiem, który klienci polecają innym i z którym zostają na długie lata, dlatego tak ważne jest dla nas świadczenie wysokiej jakości usług na rzecz naszych klientów oraz troska o jak najlepsze, długofalowe relacje z nimi” - **mówi Małgorzata Kamińska, Rzecznik Klientów w Banku BGŻ BNP Paribas.**

„Nagroda „Najlepsza jakość obsługi w Oddziale” to przede wszystkim zasługa naszych Bankierów. To im należą się słowa uznania i podziękowania, bez nich nie byłoby tego sukcesu! W zeszłym roku byliśmy liderami w rankingu generalnym Instytucji Roku 2017- Jakość obsługi w Placówce. Kolejne wyróżnienie za jakość obsługi w kanale stacjonarnym, to dowód na to, że konsekwentna praca nad podnoszeniem jakości świadczonych usług przynosi efekty. Tym bardziej cieszę się, że dostrzegają to nasi klienci. Bankierzy dokładają wszelkich starań by zagwarantować klientom profesjonalną i pełną zaangażowania obsługę.

Zdajemy sobie sprawę, że podnoszenie jakości świadczonych usług to proces ciągły, bo zmienia się otoczenie, zmieniają się preferencje i doświadczenia klientów. Dlatego cały czas wsluchujemy się w potrzeby klientów, jesteśmy ciekawi ich opinii i sugestii dotyczących procesów i produktów. Dbamy o to aby oferowane im rozwiązania były jak najbardziej dopasowane do ich potrzeb i oczekiwań.

Nie spoczniemy na laurach. Zapewniam, że zadowolenie klientów jest i będzie dla nas priorytetem.” – powiedział **Marek Wasilewski- Dyrektor Zarządzający Pionem Sprzedaży Klienta Indywidualnego w Alior Banku.**

„Naszą ofertę charakteryzuje prostota, przejrzystość i elastyczność. Proponujemy pożyczkę aż do 200 tys. zł i rozkładamy ją na dziesięć lat. Dzięki temu raty przy tak wysokiej kwocie są przystępne. A tym, którzy wolą załatwiać wszelkie sprawy bez wychodzenia z domu, dajemy możliwość wzięcia pożyczki



zdalnie – wystarczy, że wypełnią formularz przez internet, a my zajmiemy się resztą. Z kolei klientom, którzy w Alior Banku już mają swój główny rachunek, oferujemy szybkie procesy na oświadczenie.

Jesteśmy w stanie maksymalnie dopasować się z ofertą do indywidualnych potrzeb naszych klientów. I to sprawia, że wybierają nas zarówno najbardziej wymagający klienci, jak i ci, którzy całkowicie zdają się na naszych bankierów-doradców. Nie bez znaczenia przy wyborze Alior Banku jest też przystępna cena, która też powoduje, że warto sięgnąć po naszą ofertę” - mówi **Paweł Kapias, Dyrektor Działu Kredytów Niezabezpieczonych w Alior Banku.**

Szczegółowe informacje dotyczące badania oraz ranking generalny dostępne są na stronie www.instytucjaroku.pl



INSTYTUCJA ROKU
2018



INSTYTUCJA ROKU
2018

Najlepsza jakość obsługi w placówce

BANKOWOŚĆ

Wynik 1 fali badania



- 1 Raiffeisen Polbank
- 2 Bank BGŻ BNP Paribas
- 3 Alior Bank
- 4 ING Bank Śląski
- 5 Bank Millennium
- 6 Euro Bank S.A.



- 7 mBank
- 8 Bank Zachodni WBK
- 9 Nest Bank



- 10 PKO Bank Polski
- 11 Bank Poczty
- 12 Bank Pekao S.A.
- 13 Bank Ochrony Środowiska
- 14 Getin Bank
- 15 Plus Bank
- 16 Credit Agricole
- 17 Deutsche Bank

Od 2018 roku wyniki projektu w każdej fali są prezentowane w 3 grupach wynikowych, tzw. „ligach”:

1 liga
- wynik instytucji w zakresie

85% – 100%

2 liga
- wynik instytucji w zakresie

75,01% – 84,99%

3 liga
- wynik instytucji

poniżej 75%



w ramach lig banki wymieniono w kolejności zgodnie z uzyskanym wynikiem