

Nie tak prosto jak w placówce, czyli utrudniony kontakt z bankiem w sprawie kredytu gotówkowego za pomocą zdalnych kanałów kontaktu. Bank Zachodni WBK, mBank, ING Bank Śląski oraz Euro Bank S.A. z najlepszą obsługą.

W maju i czerwcu br. eksperci portalu MojeBankowanie.pl w ramach 4 edycji rankingu „Instytucja roku” zbadali jakość obsługi w zdalnych kanałach kontaktu, gdzie szczególną uwagę zwrócono na kredyt gotówkowy.

Badanie przeprowadzono w tradycyjnej eksperckiej formule oceniając 3 etapy: dostępne formy kontaktu, kontakt telefoniczny oraz kontakt wybranymi pozostałymi kanałami kontaktu (czat, wideo, e-mail/formularz kontaktowy). Eksperti wykonali łącznie 430 kontaktów telefonicznych, e-mailowych, czat oraz wideo. W roku 2018 to pierwsza z czterech fal badania. Średni wynik 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. 80%.

Liderami pierwszej fali są: Bank Zachodni WBK, mBank, ING Bank Śląski oraz Euro Bank S.A. Aż dziewięć banków odnotowało wynik poniżej 70%.

Dostępne formy kontaktu

Liczba dostępnych kanałów kontaktu stale rośnie. Numer stacjonarny udostępniają wszyscy, komórkowy 32% a bezpłatny „800” tylko PKO Bank Polski. Nadal (jako drugi numer) 68% banków udostępnia zawsze płatny numer „801”. Na stronie głównej 68% banków udostępnia numer inny niż zawsze płatny „801” a pozostałe numery znajdują się w zakładce „Kontakt”.

Formularz kontaktowy poza mBankiem udostępniają wszyscy. Najwyżej oceniono formularz Banku Millennium, ponieważ liczba obligatoryjnych pól (poza adresem e-mail i treścią pytania) została ograniczona do zera a treść wysłanego zapytania znajduje się w potwierdzeniu dostarczenia wiadomości (autoresponder). Porównując funkcjonalność z adresem e-mail w Millennium brakuje tylko możliwości dołączenia do wiadomości załącznika (obecnie tylko 33% udostępnia tą funkcjonalność).

Adres e-mail na swoich stronach udostępnia 74% banków, natomiast brakuje go w Banku Ochrony Środowiska, Credit Agricole, Getin Banku, PKO BP oraz Plus Banku. Czat udostępnia 8 z 19 banków a

wideo dla klienta niezidentyfikowanego tylko Bank Zachodni WBK oraz mBank. Idea Bank, który z uwagi na brak oferty kredytowej dla klienta indywidualnego został wyłączony z tej edycji badania wycofał w okresie czerwiec / lipiec czat oraz wideo (informacje uzyskane od Konsultanta infolinii, ponieważ na stronie brak informacji).

Kontakt z infolinią

Najlepiej w tej edycji przygotowane do telefonicznej obsługi były dwa banki: Citi Handlowy oraz Getin Bank (ocena rozmowy, czasu oczekiwania oraz jakości połączenia). Same rozmowy zostały również bardzo wysoko ocenione w mBanku, ING Banku Śląskim, Alior Banku, Banku Pekao, Banku Zachodnim WBK oraz Euro Banku S.A.. Rozmawiając z Konsultantami o ofercie, oprócz postawy sprzedażowej zwracaliśmy uwagę na prezentację wszystkich kosztów: jeśli podano ratę kredytu to chcieliśmy wiedzieć co się na nią składa, czyli jakie jest oprocentowanie, prowizja, ewentualne ubezpieczenie czy inne koszty oraz poznać całkowity koszt kredytu i RRSO. Problem z podaniem wszystkich danych mieli Konsultanci: Banku Ochrony Środowiska - RRSO nie było w ich kalkulatorze, Credit Agricole – podano tylko ofertę z ubezpieczeniem nie informując szczegółowo ile ono wynosi a oferta bez ubezpieczenia dostępna jest tylko po podaniu wszystkich danych (wprowadzenie wniosku), PKO Banku Polskiego – brak informacji na etapie wstępnej symulacji o RRSO (dopiero po wprowadzeniu wniosku). Problem z wykonaniem symulacji powyżej 30 000 zł mieli również Doradcy Raiffeisen Polbank, odsyłali do Placówki. Infolinie: Banku Pocztowego, Plus Banku oraz Nest Banku nie udzieliły informacji o szacunkowych kosztach kredytu – proponowano umówienie spotkania w Oddziale lub kontakt telefoniczny Doradcy.

Kontakt e-mailowy

Liderem komunikacji e-mailowej jest Getin Bank, który szybko, wyczerpująco i na estetycznym szablonie odpowiadał na wszystkie zapytania. W tej edycji zaskoczył nas Alior Banku, który przygotował specjalny szablon odpowiedzi, co powoduje, że wiadomość jest bardzo estetyczna i nie ma problemów z formatowaniem tekstu czy obrazów; merytoryka odpowiedzi również na bardzo wysokim poziomie. Kompletne i wyczerpujące odpowiedzi otrzymaliśmy również z ING Banku Śląskiego, Deutsche Banku, oraz Banku Millennium.



Czat i wideo

Komunikacja wideo zarówno w mBanku jak i Banku Zachodnim WBK jest na wysokim poziomie z tą różnicą, że mBank obsługuje swoich klientów 24h.

Komunikację za pomocą kanału czat najwyżej oceniono w Banku Millennium, ING Banku Śląskim oraz mBanku. Problemy (brak możliwości uzyskania informacji o wysokości raty) mieliśmy w Citi Handlowy, Bank BGŻ BNP Paribas oraz Raiffeisen Polbank.

Czy takiej komunikacji zdalnej oczekuje klient?

Zdalne kanały stały się co raz bardziej popularne a urządzenia mobilne tylko ułatwiają nam do nich dostęp. Nie wszystkie banki jednak mają tego świadomość, co pokazują między innymi wyniki tej edycji. Zbyt duże dysproporcje w jakości obsługi występują pomiędzy poszczególnymi kanałami kontaktu. Pamiętajmy, że komunikacja zdalna jest i będzie coraz bardziej popularna, dlatego warto zwrócić na to uwagę podczas wprowadzania nowych kanałów kontaktu. Klient, który dzisiaj obsługuje się w placówce za chwilę będzie chciał to robić zdalnie oczekując takiego samego lub lepszego poziomu jakości obsługi. Liderem w komunikacji zdalnej pod kątem możliwości dla klientów są: Bank Zachodni WBK oraz mBank, które również powinny pamiętać, że oprócz możliwości i liczby dostępnych kanałów dla klientów, ważny jest czas oczekiwania a z tym czasami były problemy – powiedział **Marcin Łukaszewski, Dyrektor Zarządzający MojeBankowanie.pl**

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