



Które banki najlepiej obsługują klienta zainteresowanego kontem osobistym? Euro Bank S.A., Bank Millennium oraz Alior Bank liderami 2 fali badania.

W lipcu i sierpniu br. eksperci portalu MojeBankowanie.pl w ramach 4 edycji rankingu „Instytucja roku” zbadali jakość obsługi w placówkach bankowych, gdzie szczególną uwagę zwrócono na konto osobiste 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 druga z czterech fal badania. Średni wyniki z 4 fal pozwoli w styczniu 2019 roku wyłonić zwycięzców Instytucji roku 2018. Tytuł Instytucji Roku 2018 otrzymają te banki, których średni wynik z 4 fal badania wyniesie min. 85%.

Liderami drugiej fali są: Euro Bank S.A., Bank Millennium oraz Alior Bank. Wynik powyżej 85% osiągnęły jeszcze trzy banki: Raiffeisen Polbank, Bank BGŻ BNP Paribas oraz ING Bank Śląski. 5 banków odnotowało wynik poniżej 70%.

Pierwsze wrażenie

Zauważenie wchodzącego do placówki klienta stanowi nadal problem dla 35% badanych. Ubiór, czystość i porządek to elementy, które wypadły bardzo dobrze. Zdarzają się sporadyczne przypadki, że w ulotkach znajdujemy obce materiały reklamowe a bałagan panuje w kąciку dla dzieci (połamane kredki lub ich brak czy zapisane kolorowanki). W mBanku zawsze klient jest powitany przez pracownika „repcji”, który ustali czas oczekiwania na spotkanie z Doradcą, zaproponuje coś do picia czy wręczy materiały do poczytania. W pozostałych bankach praktyki są różne, czasem podejdzie do nas Dyrektor czy Kierownik (Alior Bank, Getin Bank, Euro Bank S.A.) lub pierwszy wolny Doradca, ale nie jest to jakaś reguła, którą można było zaobserwować.

Płynność obsługi

Najszybciej obsłużono nas w Nest Banku, Raiffeisen Polbank oraz Plus Banku z uwagi na brak oczekujących klientów, najdłużej na obsługę czekaliśmy w PKO BP – prawie każda wizyta wiązała się z czasem oczekiwania od 20 do 30 minut. Do oczekujących klientów podeszło 48% pracowników a 31% 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 (27%).

Powitanie

Najlepiej oceniony obszar bo z wynikiem 96%. W Banku Pekao, Credit Agricole oraz Deutsche Banku zdarzyły się jeszcze pojedyncze przypadki, gdzie pracownicy rozpoczynali rozmowę od słowa „tak..” lub „słucham”.

Komfort obsługi

To również bardzo dobrze oceniony obszar. Na brak wolnych miejsc w przypadku oczekiwania na obsługę nie możemy narzekać. Obsługa odbywa się zazwyczaj na siedząco, czasem w odrębnym pokoju. Zdarzają się jeszcze pojedyncze przypadki obsługi na stojąco (Bank Millennium, Credit Agricole, Deutsche Bank). Nadal największy problem w tym obszarze stanowi dyskrecja podczas rozmowy. Tylko część pracowników (75%) proponowała zapisanie danych wrażliwych na kartce, mówiła ciszej pytając o te dane. Pamiętajmy, że zasada ta powinna obowiązywać nie tylko podczas rozmowy z nowym klientem o produkcie, lecz w szczególności podczas podawania kwoty dostępnych środków, ustalania kwoty wypłaty czy deponowania środków.

Rozmowa z Doradcą

Rozmowa sprzedażowa to najstąbiej oceniony obszar tej fali badania. 18% Doradców nie zbadało potrzeb klienta, po usłyszeniu, że klient jest zainteresowany kontem osobistym przystąpiło od razu do prezentacji oferty. O decyzję (czy klient chciałby otworzyć takie konto) zapytało 93% Doradców, jednak tylko 31% dążyło do poznania obiekcji a 11% zareagowało na nie.

Ponad połowa Doradców zadaje pytania i notuje odpowiedzi klienta nie wykorzystując tych informacji podczas prezentacji oferty. Czy takie badanie potrzeb ma sens? Jeżeli klient wyraźnie zaznacza, że nie jest zainteresowany daną usługą a Doradca i tak dokonuje prezentacji tej usługi to jaki jest cel badania potrzeb, skoro Doradca bez względu na to co powie klient i tak dokona prezentacji produktu w jednakowy sposób? Takie sytuacje miały miejsce w Getin Banku, Santander Bank Polska (dawny Bank Zachodni WBK) oraz Raiffeisen Polbank. Część banków do badania potrzeb oraz prezentacji oferty wykorzystuje wcześniej przygotowane materiały (zazwyczaj kolorowe) na których Doradcy zapisują

uzyskane od klientów dane (pamiętajmy, że gotowe wydrukowane materiały wymagają aktualizacji a z tym problem mieli Doradcy Banku Ochrony Środowiska, którzy wykreślali nieaktualne dane) a niektórym wystarcza czysta karta papieru aby zanotować kilka istotnych kwestii i przejść do prezentacji oferty. Pozytywnie zaskoczył nas Bank Poczty, gdzie do badania potrzeb oraz prezentacji oferty wykorzystywany jest kolorowy materiał, który zawiera wszystkie niezbędne informacje na temat oferty kont. Raiffeisen Polbank jako jedyny wykorzystuje do badania potrzeb i prezentacji oferty narzędzie elektroniczne – tablet (zdarzały się sytuacje, że czasem musieliśmy poczekać 2/3 minuty na włączenie urządzenia i zalogowanie się pracownika w celu uruchomienia aplikacji).

Z czym Doradcy mają problem? Na co należy zwrócić uwagę?

Oferta kont jest bardzo podobna i w zależności od banku, aby oferta była za 0 zł należy spełnić określone warunki (wpływ na konto czy obroty kartą). Doradcy informują nas o warunkach jakie należy spełnić, aby oferta była za 0zł, jednak nie zawsze informują co w sytuacji, jeśli nie spełnimy tych warunków. Dotyczy to opłaty za prowadzenie rachunku, kartę a w szczególności opłat związanych z wypłatą z obcych bankomatów.

Kolejnym problemem jest wiedza, wielu przypadkach jej brak. Podczas tej edycji szczególną uwagę zwróciliśmy na możliwości w zakresie płatności mobilnych.

Od 19 czerwca płatności Apple Pay są dostępne w Polsce, jednak wiedza Doradców na temat ich funkcjonowania jest bardzo ograniczona (w Getin Banku, Nest Banku oraz Banku Pekao prawie połowa badanych nie wiedziała nic na ten temat).

Płatności BLIK stają się coraz bardziej popularne – możemy z nich skorzystać w 13 bankach. Czy Blik blikowi jest równy? Oczywiście, że nie. Każdy z 13 banków udostępnia podstawowe funkcje, które umożliwiają płatności w sklepach oraz wypłaty gotówki z bankomatów. Wpłata za pomocą kodu BLIK możliwa jest dla posiadaczy aplikacji ING Banku Śląskiego oraz Banku Millennium. Czeki BLIK dostępne są w Banku Millennium, Santander Bank Polska, PKO Banku Polskim oraz Getin Banku. Przelewy na telefon udostępnia 6 banków, a płatności bez przepisywania kodu BLIK dostępne są tylko w 4 bankach. Ale to nie wszystko jeśli chodzi o BLIK – należy również zwrócić uwagę na dzienne limity transakcji oraz opłaty i prowizje związane z korzystaniem.



Zakończenie

Materiały na zakończenie spotkania otrzymaliśmy od większości Doradców. Z propozycją kolejnego spotkania wyszło 70% badanych. Z wręczeniem wizytówki pracownicy nie mieli problemu, jednak z powstaniem na zakończenie spotkania miała problem ponad połowa badanych.

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 2 fali badania

Miejsce
po 1 i 2 fali
badania



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

- 1
- 3
- 2
- 4
- 5
- 6



- 7 mBank
- 8 Nest Bank
- 9 Getin Bank
- 10 Bank Pocztowy
- 11 Santander Bank Polska

- 7
- 8
- 11
- 9
- 10



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

- 13
- 16
- 14
- 12
- 15
- 17

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% – 84,99%

3 liga
- wynik instytucji

poniżej 75%



w ramach lig banki wymieniono w kolejności zgodnie z uzyskanym wynikiem