



Poziom wiedzy pracowników bankowych na temat płatności mobilnych wymaga znacznej poprawy. mBank, ING Bank Śląski, Bank Millennium, Santander Bank Polska oraz eurobank z najlepszą obsługą w kanałach zdalnych.

W sierpniu i wrześniu br. eksperci portalu MojeBankowanie.pl w ramach 4 edycji rankingu „Instytucja roku” zbadali jakość obsługi w zdalnych kanałach kontaktu, gdzie szczególną uwagę zwrócono na płatności mobilne.

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 druga z czterech fal badania. Średni wynik 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. 80%.

Liderami drugiej fali są: mBank, ING Bank Śląski, Bank Millennium, Santander Bank Polska oraz eurobank. Aż siedem banków odnotowało wynik poniżej 70%.

Dostępne formy kontaktu

Liczba dostępnych kanałów kontaktu utrzymała się na podobnym poziomie jak podczas pierwszej fali badania. Tylko dwa banki: Citi Handlowy oraz mBank nie udostępniają formularza kontaktowego. Formularz kontaktowy ma za zadanie ułatwić klientowi kontakt i dać takie same możliwości jak kontakt poprzez wysłanie e-maila. Wysyłając e-mail wpisujemy tylko treści bez konieczności podawania zbędnych danych osobowych, zaznaczania czy akceptacji zgód lub podania numeru telefonu. Pamiętajmy, że wysyłając e-mail zawsze możemy wrócić do jego treści, ponieważ znajduje się on w elementach wysłanych. W przypadku wysyłania zapytania przez formularz część banków zadbała o to, aby umożliwić wysłanie kopii pytania na adres e-mail lub treść zapytania została zawarta w autoresponderze (potwierdzenie wysłania wiadomości). Najbardziej oceniliśmy formularz kontaktowy Plus Banku oraz Toyota Banku, które wymagają wypełnienia/odznaczenia powyżej 5 danych obligatoryjnych a w tym podania również numeru telefonu. Najlepiej oceniono formularz Banku Millennium, który nie wymaga podania żadnych obligatoryjnych danych (oczywiście poza adresem e-mail i treścią pytania).



Adresu e-mail na swojej stronie nie udostępnia jeszcze Bank Ochrony Środowiska, Credit Agricole, Getin Bank, PKO Bank Polski oraz Plus Bank.

Kontakt z infolinią

Najlepiej w tej edycji przygotowane do telefonicznej obsługi były trzy banki: mBank, Alior Bank oraz Citi Handlowy (ocena rozmowy w zakresie poprawności przekazywanych danych oraz postawa sprzedażowa). Najślabiej wypadł Getin Bank, Plus Bank oraz Bank BGŻ BNP Paribas. Pracownicy mają problem z podstawową wiedzą dotyczącą zasad funkcjonowania płatności mobilnych. Pytania dotyczyły bezpieczeństwa (potwierdzania transakcji) oraz limitów transakcji. Prosząc o wskazanie gdzie znajdują się przekazywane informacje na stronie pracownicy informowali, że korzystają z materiałów wewnętrznych lub przekazywali informację, że na stronie nie mogą tego również znaleźć. Edukując pracowników warto również sprawdzić w jaki sposób informacje prezentowane są na stronie www i czy wszystkie wymagane elementy tam się znajdują.

Kontakt e-mailowy

Liderami komunikacji e-mailowej są: ING Bank Śląski, Bank Millennium, Deutsche Bank oraz Getin Bank, które szybko i wyczerpująco odpowiadały na wszystkie zapytania. Na wszystkie zapytania nie odpowiedziały: Bank Ochrony Środowiska, Santander Bank Polska, Citi Handlowy oraz Alior Bank. 11% odpowiedzi była niekompletna – nie zawierała odpowiedzi na wszystkie zadane pytania. Aż 22% odpowiedzi zawierała błędne lub niekompletne informacje. Skuteczny kontakt e-mailowy to taki, który po przeczytaniu odpowiedzi pozwoli rozwiązać sprawę, z którą zwracał się klient bez konieczności ponownego kontaktu czy szukania informacji na stronie www.

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. Całodobową obsługę czat zapewnia tylko Bank Millennium, mBank oraz Bank Pocztowy.

Blik Blikowi nie równy czyli różnice w płatnościach mobilnych

Podczas tej edycji skupiliśmy się na płatnościach mobilnych. Aplikację mobilną posiada większość banków a każdy z nich umożliwia wykonanie przelewu. Należy zwrócić uwagę na istotną kwestię jaką są limity transakcyjne, które bardzo często ograniczają realizację transakcji i wymuszają ich realizację poprzez serwis internetowy. Banki tłumaczą to bezpieczeństwem, jednak pytając pracowników z czego to wynika nie potrafią udzielić odpowiedzi.

Spśród 19 badanych banków 11 udostępnia płatności BLIK. Czy Blik blikowi jest równy? Oczywiście, że nie. Każdy z 11 banków udostępnia podstawowe funkcje, które umożliwiają płatności w sklepach oraz wypłaty gotówki z bankomatów, ale i tutaj są różnice. Przy płatnościach w sklepach największą swobodę daje PKO Bank Polski – maksymalny dzienny limit to 20 000 zł a najslabiej wypada BGŻ BNP Paribas z limitem 500 zł. W zakresie wypłaty gotówki za pomocą kodu BLIK najlepszy okazał się również PKO Bank Polski (maksymalny limit 20 000 zł) a najniższy limit udostępnia Credit Agricole (1000zł). W przypadku wypłaty gotówki należy zwrócić uwagę na opłaty, które mogą wystąpić w przypadku wypłat z obcych bankomatów. Żadnych opłat za wypłatę gotówki (bez względu na rodzaj bankomatu) nie pobiera: Bank BGŻ BNP Paribas, mBank, Alior Bank, Getin Bank, Bank Pekao, Raiffeisen Polbank oraz Santander Bank Polska. Przelew BLIK na telefon udostępnia 6 banków gdzie mBank i Bank Millennium umożliwia realizację przelewu do 10 000zł a ING Bank Śląski tylko do 200 zł.

Apple Pay działa już w 8 bankach, Google Pay w 10 a kartę wirtualną możemy mieć w 7 bankach.

Kierując się wyborem konta warto zwrócić uwagę na możliwości jakie dają banki w zakresie płatności i pamiętać, że nie zawsze usługa o tej samej nazwie jest identyczna w każdym banku. Powyższe porównanie na przykładzie BLIK-a pokazuje jak wiele jest różnic, dlatego warto sprawdzać szczegóły oferty – powiedział **Marcin Łukaszewski, Dyrektor Zarządzający MojeBankowanie.pl**

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



INSTYTUCJA ROKU
2018



INSTYTUCJA ROKU
2018

Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych

BANKOWOŚĆ

Wynik 2 fali badania

Miejsce
po 1 i 2 fali
badania



- 1 mBank
- 2 ING Bank Śląski
- 3 Bank Millennium
- 4 Santander Bank Polska
- 5 Euro Bank S.A.

- 1
- 3
- 5
- 2
- 4



- 6 Deutsche Bank
- 7 Raiffeisen Polbank
- 8 Alior Bank
- 9 Bank BGŻ BNP Paribas
- 10 Bank Pocztowy
- 11 PKO Bank Polski
- 12 Bank Pekao S.A.

- 6
- 8
- 7
- 11
- 12
- 13
- 10



- 13 Toyota Bank
- 14 Nest Bank
- 15 Getin Bank
- 16 Citi Handlowy
- 17 Credit Agricole
- 18 Plus Bank
- 19 Bank Ochrony Środowiska

- 14
- 16
- 9
- 15
- 17
- 18
- 19

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

1 liga
- wynik instytucji w zakresie

80% - 100%

2 liga
- wynik instytucji w zakresie

70% - 79,99%

3 liga
- wynik instytucji

poniżej 70%



w ramach lig banki wymieniono w kolejności zgodnie z uzyskanym wynikiem