

Znamy liderów 3. fali badania jakości obsługi w kanałach zdalnych.

W październiku i listopadzie br. eksperci portalu MojeBankowanie.pl w ramach 4. edycji rankingu „Instytucja roku” zbadali jakość obsługi w zdalnych kanałach kontaktu, gdzie szczególną uwagę zwrócono na możliwości ulokowania środków oraz zasady działania bankowego funduszu gwarancyjnego.

Badanie przeprowadzono w tradycyjnej eksperckiej formule oceniając 3 etapy: dostępne formy kontaktu, kontakt telefoniczny oraz kontakt wybranymi pozostałymi kanałami kontaktu takimi jak czat, wideo oraz e-mail. Eksperti w 18 bankach wykonali łącznie 410 kontaktów telefonicznych, e-mailowych, czat oraz wideo. W roku 2018 to trzecia z czterech fal badania. Średni wynik z czterech fal pozwoli w styczniu 2019 roku wyłonić zwycięzców Instytucji roku 2018. Tytuł Instytucji Roku otrzymają te instytucje, których średni wynik z 4 fal badania wyniesie min. 80%.

Do pierwszej ligi z wynikiem powyżej 80% zakwalifikowało się aż 7 banków. Najwyżej oceniono Santander Bank Polska, mBank, Euro Bank a za nimi Bank Millennium, Getin Bank, ING Bank Śląski oraz Alior Bank. Pozycję lidera po trzeciej fali badania utrzymało 5 banków. O zwycięstwie zdecyduje wynik 4. fali, która właśnie wystartowała.

Liderami w zakresie liczby dostępnych kontaktów są **Santander Bank Polska** oraz **mBank**, które oprócz tradycyjnych form kontaktu dają nowemu klientowi możliwość porozmawiania z Doradcą przez kanał wideo, w którym możemy załatwić coraz więcej spraw bez konieczności udawania się do placówki. Przewagą kanału wideo w mBanku jest jego 24 godzinny dostęp.

Komunikację za pomocą kanału czat najwyżej oceniono w **Banku Millennium** oraz **mBank-u**. Odpowiedzi „e-mail” najlepiej przygotował **Getin Bank, eurobank** oraz **Bank Millennium**.

Najlepiej w tej edycji przygotowane do telefonicznej obsługi były cztery banki: **Alior Bank, Getin Bank, Citi Handlowy** oraz **PKO Bank Polski**. Rozmawiając z Konsultantami o ofercie, oprócz postawy sprzedażowej zwracaliśmy uwagę na prezentację wszystkich kosztów, które mogą się pojawić oraz na bezpieczeństwo środków jakie daje BFG.

Podczas przeprowadzonego badania stwierdziliśmy, iż wielu doradców ma problem z odpowiedzią na podstawowe pytania związane z bezpieczeństwem depozytów lokowanych w bankach, które zapewnia BFG, dlatego chcielibyśmy zwrócić uwagę na kilka istotnych kwestii.

W razie wystąpienia z wnioskiem o upadłość banku lub SKOK'u BFG dokonuje klientom wypłaty ich oszczędności.

W zasadzie wszystkie depozyty klientów indywidualnych i firm niefinansowych objęte są gwarancjami BFG. Należy podkreślić, że depozyty gwarantowane są do kwoty równowartości w złotych 100 tys. euro, czyli aktualnie kwoty ponad 429 tys. zł.

System gwarantowania depozytów chroni środki pieniężne zgromadzone przez deponenta na wszystkich rodzajach rachunków bankowych, których jest on posiadaczem, nominowanych zarówno w złotych, jak i w walutach obcych.

Niezależnie od waluty rachunku wypłata środków gwarantowanych następuje zawsze w złotych.

Limit gwarancji dotyczy więc łącznej kwoty zgromadzonej przez Klienta w danym banku lub SKOK-u na wszystkich rachunkach a nie kwoty na jednym rachunku.

Jeśli mamy rachunek wspólny to środki każdego ze współposiadaczy są objęte całą kwotą gwarancji, czyli do równowartości w złotych 100 tys. euro. Środki na rachunku dzielone są wówczas między wszystkich współposiadaczy zgodnie z postanowieniami umowy rachunku, a jeśli takich postanowień nie ma – ustala się dla wszystkich równe części i oblicza wartość gwarancji osobno dla każdego z nich.

Wspólnota majątkowa małżonków nie ma żadnego wpływu na wysokość gwarancji, każdy małżonek traktowany jest zawsze jako odrębny deponent.

Gwarancja dotyczy również odsetek naliczonych do dnia spełnienia warunku gwarancji, zgodnie z oprocentowaniem wskazanym w umowie, niezależnie od terminu ich wymagalności.

Jeżeli dojdzie do wystąpienia przez Komisję Nadzoru Finansowego z wnioskiem o ogłoszenie upadłości banku lub SKOK-u, to BFG wypłaca środki gwarantowane w terminie 7 dni roboczych od tej daty.

BFG podaje wówczas termin i miejsce wypłat, gdzie można podjąć środki lub dokonać ich przelewu na rachunek. Po zakończeniu wypłat we wskazanym podmiocie środki gwarantowane można odebrać w Bankowym Funduszu Gwarancyjnym w terminie 5 lat od dnia złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości.

Jeżeli mamy w danym banku lub SKOK-u środki pieniężne przekraczające wysokość limitu gwarancyjnego, to można dochodzić ich zwrotu w postępowaniu upadłościowym.

Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych

BANKOWOŚĆ

Wynik 3 fali badania

Miejsce
po 1, 2 i 3 fali
badania



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

- 2
- 1
- 3
- 5
- 8
- 4
- 6



- 8 Raiffeisen Polbank
- 9 Bank Pocztowy
- 10 Bank BGŻ BNP Paribas

- 7
- 11
- 10



- 11 PKO Bank Polski
- 12 Citi Handlowy
- 13 Bank Pekao S.A.
- 14 Toyota Bank
- 15 Credit Agricole
- 16 Nest Bank
- 17 Plus Bank
- 18 Bank Ochrony Środowiska

- 12
- 14
- 9
- 13
- 16
- 15
- 17
- 18

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

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