

Santander Bank Polska z najlepszą zdalną obsługą klienta. Bankowy Fundusz Gwarancyjny nawet do 200 tys. euro.

W październiku i listopadzie br. w ramach 3. w tym roku fali badania w 16 bankach sprawdziliśmy, jak wygląda obsługa w kanałach zdalnych klienta zainteresowanego produktami oszczędnościowymi. To już 5. roczna edycja projektu Instytucja Roku, w ramach którego w pierwszym kwartale 2020 r. wyłonimy zwycięzców w kategorii Najlepsza jakość obsługi klienta w kanałach zdalnych.

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). Ekspertcy wykonali łącznie 430 kontaktów telefonicznych, e-mailowych, czat oraz wideo. Tytuł Instytucji Roku 2019 otrzymają te banki, których średni wynik z 4 fal badania wyniesie min. 80%.

Liderem w zakresie jakości obsługi tej edycji badania jest Santander Bank Polska, zaraz za nim Getin Bank oraz Bank Millennium. W pierwszej lidze z wynikiem powyżej 80% uplasowały się również: BNP Paribas Bank Polska, Bank Pekao S.A. oraz Alior Bank.

Dostępne formy kontaktu

Liczba dostępnych kanałów kontaktu w porównaniu do 2. fali badania nie uległa zmianie. Kanał czat, którego popularność na rynku stale rośnie, udostępnia 8 banków, natomiast w roku 2020 kilka banków zamierza również udostępnić tę formę kontaktu swoim klientom. Kontakt poprzez wideo (dla potencjalnego klienta) dostępny jest w mBanku oraz Santander Bank Polska; plusem tego kanału (dla obecnych klientów) jest to, że dzięki możliwości przeprowadzenia identyfikacji dodatkowo niektóre swoje sprawy, wymagające dotychczas wizyty w placówce, możemy już załatwić zdalnie. Numer komórkowy nadal udostępnia tylko 35% badanych banków i patrząc na rozwój telefonii i rosnący trend w liczbie ich posiadaczy, warto zastanowić się nad wyeliminowaniem płatnych numerów 801 na rzecz komórkowych (posiadacze komórek bardzo często w ramach abonamentu mają pakiet wszystkich bezpłatnych połączeń na numery komórkowe).

Kontakt z infolinią, poprzez czat, wideo oraz e-mail

Nasi eksperci kontaktując się z infolinią, poprzez czat, wideo czy e-mail byli zainteresowani pozyskaniem informacji o ofercie oszczędnościowej oraz o podstawowych zasadach gwarantowania depozytów. Zakres pytań dotyczący Bankowego Funduszu Gwarancyjnego nie wykraczał poza informacje jakie są zawarte na ogólnodostępnej ulotce, zamieszczonej na stronie BFG.

Rozmowy oraz przekazywane informacje dotyczące oferty nie stanowiły większego problemu dla Doradców. Problemem okazały się pytania dotyczące znajomości zasad gwarantowania depozytów przez BFG.

Podczas kontaktu z infolinią wszyscy konsultanci udzielili prawidłowej odpowiedzi odnośnie wysokości gwarancji (100 tys. euro.). Problemem okazały się sytuacje, w jakich limit gwarancji może być wyższy, a nasze pytanie dotyczyło ochrony środków przez BFG pochodzących bezpośrednio z wpływu z tytułu sprzedaży nieruchomości w wysokości znacznie przekraczającej równowartość 100.000 EURO. Tylko



INSTYTUCJA ROKU
2019

23% Doradców podczas kontaktu telefonicznego udzieliło prawidłowej odpowiedzi na to pytanie: najwyższy poziom wiedzy odnotowano w Alior Banku, Santander Bank Polska, Getin Banku oraz Banku Pekao S.A. W kanale czat zadając to samo pytanie tylko 3% udzieliło prawidłowej odpowiedzi. Najlepiej odpowiedzi oceniono w kanale wideo, jednak dotyczyło to tylko dwóch banków (mBank oraz Santander Bank Polska).

W przypadku pytań dotyczących naliczonych odsetek do dnia wystąpienia banku z wnioskiem o ogłoszenie upadłości tylko nieliczni w kontakcie e-mailowym udzielili prawidłowej odpowiedzi, w kontakcie z infolinią 92% a poprzez czat 71% prawidłowych odpowiedzi.

Prawidłowych informacji o terminie wypłaty środków udzieliło w kanale czat 60% a na infolinii 67% Doradców.

Bankowy Fundusz Gwarancyjny to bardzo ważny dla klientów temat z punktu widzenia bezpieczeństwa powierzonych środków. Poziom wiedzy Doradców ogranicza się w większości przypadków do minimum, czyli kwoty 100 000 euro. Zadając dodatkowe pytania widzimy problem. W niektórych bankach pracownicy odsyłali naszych ekspertów do BFG a w jednym z banków do KNF (podano nawet numer telefonu, pod który mamy zadzwonić).

Czy taka powinna być wiedza pracownika banku o BFG? Czy klient oczekuje aż tak wiele pytając o termin wypłaty środków, sytuacje związane z rachunkiem wspólnym czy objęcie gwarancją odsetek? Wszystkie te informacje znajdują się w ogólnodostępnej ulotce, jednak niestety tej wiedzy nie posiadają pracownicy banków.

Edukując Doradców w zakresie BFG warto zwrócić uwagę, że w przypadku osób fizycznych limit może sięgnąć równowartości 200 tys. euro. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy środki znajdujące się na rachunku pochodzą ze sprzedaży domu lub mieszkania niezwiązanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, z nabycia spadku, wypłaty ubezpieczenia na życie lub ubezpieczenia z tytułu dożycia określonego wieku, wypłaty ubezpieczenia NNW, wypłaty odprawy pieniężnej, wypłaty odprawy emerytalnej lub rentowej lub wykonania podziału majątku po ustaniu małżeńskiej wspólności majątkowej. Niezależnie od powyższych sytuacji limit powiększa się o przyznanie zadośćuczynienia oraz niektóre odszkodowania – w całości. Podwyższony limit obowiązuje przez 3 miesiące od dnia wpływu środków z tytułów opisanych powyżej.

Kontakt dla mediów:

Marcin Łukaszewski

Dyrektor Zarządzający, Moje Bankowanie Sp. z o.o.

marcin.lukaszewski@mojebankowanie.pl tel. + 48 604 24 25 92