



Które banki są najlepiej przygotowane do zdalnej obsługi klienta podczas COVID-19?

W lipcu i sierpniu br. w ramach 1. w tym roku fali badania w 14 bankach sprawdziliśmy, jak wygląda obsługa w kanałach zdalnych klienta zainteresowanego otwarciem konta osobistego. To już 6. roczna edycja projektu Instytucja Roku, w ramach którego w pierwszym kwartale 2021 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). Eksperti wykonali łącznie 340 kontaktów telefonicznych, e-mailowych, czat oraz wideo. Tytuł Instytucji Roku otrzymają te banki, których średni wynik z 3 fal badania wyniesie min. 80%.

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

Dostępne formy kontaktu

Liczba dostępnych kanałów kontaktu dla nowego klienta pozostaje na podobnym poziomie jak w roku ubiegłym. ING Bank Śląski przywrócił możliwość wysyłki zapytań poprzez formularz kontaktowy, natomiast mBank wycofał ze strony kontaktowej: adres e-mail (można go uzyskać dzwoniąc na infolinię), połączenie czat oraz wideo (dostępne dla klienta zidentyfikowanego a klienci niezidentyfikowani mogą korzystać z infolinii i messenger). Plus Bank komunikuje na infolinii możliwość wysyłki zapytań na adres e-mail, jednak adres ten nie jest prezentowany na stronie. Santander Bank Polska udostępnił na stronie chatbot o imieniu Santi, dostępny całodobowo. PKO Bank Polski umożliwia klientom zamówienie rozmowy w kanale wideo, jednak proces nie należy do najprostszyc i przyjaznych, gdyż wymaga zamówienia rozmowy, podania numeru telefonu oraz adresu e-mail a komunikacja opisująca kolejne kroki procesu zawiera wiele błędów językowych.

Adres e-mail udostępnia 8, a formularz kontaktowy 13 spośród 14 badanych banków. Najwyżej oceniono formularz kontaktowy BNP Paribas Bank Polska, ING Banku Śląskiego, Getin Banku oraz Banku Pocztowego zwracając szczególną uwagę na: liczbę obowiązkowych pól do wypełnienia, możliwość dołączenia pliku oraz dostępność do wysłanego pytania przed uzyskaniem odpowiedzi. Najślabiej oceniono formularz kontaktowy Plus Banku, który jako jedyny na rynku wymaga podania godzin kontaktu, miejscowości, województwa oraz numeru telefonu.

Kontakt z infolinią, poprzez czat oraz e-mail

Najlepiej przygotowane do obsługi klienta na infolinii były: Getin Bank, Bank Millennium, BNP Paribas Bank Polska oraz Alior Bank. Czas oczekiwania, pomimo komunikatów o możliwości wydłużenia czasu oczekiwania, nie uległ w większości banków wydłużeniu: w 61% połączono się z Doradcą do 30 s a powyżej 5 minut oczekiwano w 6%. Najdłużej na wszystkie połączenia z konsultantem oczekiwano w Banku Pocztowym.



Obsługa czat prowadzona jest przez 5 banków. Największym problemem podczas komunikacji tym kanałem jest płynność rozmowy i bieżące odpisywanie. Część banków stosuje model rozmowy z dwoma klientami jednocześnie co wydłuża rozmowy, powoduje irytację klienta, który chciałby na bieżąco otrzymywać odpowiedzi oraz może powodować błędy po stronie doradcy, który pomyłkowo odpisuje nie temu klientowi, któremu powinien. Zapisu rozmowy nie można pobrać z ING Banku Śląskiego oraz Banku Millennium, który oferuje rozwiązanie zastępcze w postaci wysyłki treści rozmowy na adres e-mail.

Odpowiedzi na zapytania e-mail/poprzez formularz przesłały wszystkie banki poza Plus Bankiem, który odpowiedział tylko na połowę zapytań. 75% odpowiedzi otrzymaliśmy do 24 godzin. Najszybciej odpowiadali konsultanci Alior Banku oraz Banku Millennium a najdłużej czekaliśmy na odpowiedzi z Banku Ochrony Środowiska oraz mBanku. Szybkość nie zawsze idzie w parze z jakością: 12% e-maili nie zawierało odpowiedzi na wszystkie pytania a 20% odpowiedzi nie była kompletna i wymagała ponownego kontaktu.

Rozwój kanałów zdalnych

Od kilku miesięcy żyjemy w nieco innej rzeczywistości. Banki wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów bardzo szybko przystosowały się do obsługi zdalnej, która stała się w wielu przypadkach priorytetem. Aby odciążać placówki, większość klientów kierowana jest do kanałów zdalnych w celu samodzielnego załatwienia swoich spraw, dlatego część banków w bardzo krótkim okresie przygotowała usprawnienia w bankowości internetowej oraz mobilnej, uprościła wiele procesów pozwalając na zdalne składanie niektórych dyspozycji oraz umożliwiła klientom wnioskowanie o nowe produkty, chociażby takie jak konto, bez konieczności wychodzenia z domu i wizyty kuriera, wprowadzając proces selfie. Pamiętajmy o jednym, że większość klientów wykonując pewne czynności po raz pierwszy oczekuje instruktażu i pomocy na tym etapie w postaci fachowej i szybkiej obsługi.

Kontakt dla mediów:

Marcin Łukaszewski

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

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



Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych

BANKOWOŚĆ

Wynik 1 fali badania



- 1 Alior Bank
- 2 Bank Millennium
- 3 Bank Pekao S.A.
- 4 BNP Paribas Bank Polska
- 5 **Getin Bank** **NR 1**
- 6 Santander Bank Polska



- 7 Bank Pocztowy
- 8 Credit Agricole
- 9 ING Bank Śląski
- 10 Nest Bank
- 11 PKO Bank Polski



- 12 Bank Ochrony Środowiska
- 13 mBank
- 14 Plus Bank

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 alfabetycznej

