



Jak pandemia zmienia jakość obsługi klienta w bankach?

W październiku w ramach 2. fali badania nasi eksperci odwiedzili 140 placówek 14 banków celem sprawdzenia jak wygląda obsługa klienta poszukującego oferty kredytu gotówkowego. **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 placówce.**

W ramach 6. edycji Instytucji Roku są realizowane 3 fale badania i obejmują różne produkty dla klienta indywidualnego. Podczas każdego pomiaru (z przekazanej przez każdy bank listy 50 placówek lub w przypadku braku zgłoszenia wybrane losowo z dostępnej listy na stronie internetowej banku) eksperci dokonają wizyty i oceny w 10 wybranych placówkach. Uzyskany wynik z 10 audytów sumuje się i ma wpływ na wynik banku. **O nagrodzie – przyznaniu tytułu Instytucji Roku zdecyduje średni wynik z trzech fal badania. Jeśli będzie on na poziomie min. 80%, wówczas bank otrzymuje tytuł Instytucji Roku.**

Oprócz wyróżnienia dla banku, będą również przyznane indywidualne wyróżnienia za najlepszą obsługę w placówce. **O tytuł ten „walczy” 700 placówek bankowych.** Placówka, która osiągnie w danej fali wynik na poziomie min. 80% przechodzi do drugiego etapu, gdzie w ciągu roku zostanie poddana kolejnej weryfikacji i jeśli również osiągnie wynik minimum 80% **zostanie wyróżniona indywidualnie tytułem Najlepsza Placówka Bankowa w Polsce.** Lista placówek, które osiągnęły wynik powyżej 80% i przeszły do drugiego etapu znajduje się poniżej. Wynik drugiego pomiaru nie wpływa na wynik banku, decyduje on wyłącznie o tym, czy dana placówka otrzyma indywidualny tytuł **Najlepsza Placówka Bankowa w Polsce.**

Badanie przeprowadzono w tradycyjnej eksperckiej formule, oceniając sześć etapów: pierwsze wrażenie, płynność obsługi, aranżację rozmowy, komfort obsługi, rozmowę z doradcą na temat oferty oraz zakończenie. Kolejny raz szczególną uwagę zwrócono na obsługę zgodnie z obowiązującymi zaleceniami w zakresie obsługi klientów podczas COVID-19.

Liderem w zakresie jakości obsługi tej edycji badania jest ING Bank Śląski. W pierwszej lidze z wynikiem powyżej 80% uplasowały się również: Santander Bank Polska, Bank Pekao, Bank Millennium, Getin Bank, BNP Paribas Bank Polska oraz Bank Ochrony Środowiska. Do drugiego etapu z wynikiem powyżej 80% przeszło 71 placówek.

Poziom przygotowania do obsługi klienta bankowego w czasie epidemii w dalszym ciągu można określić jako wysokie. Na szczególne uznanie zasłużyły ING Bank Śląski oraz Santander Bank Polska. W obu bankach doceniono szczególną dbałość o bezpieczną obsługę zarówno z punktu widzenia klienta jak i doradców.

Patrząc na cały rynek wrażenie klientów uległo nieznacznej poprawie. W dalszym ciągu wskazujemy istotne elementy z zakresu bezpieczeństwa obsługi, na które warto zwrócić uwagę i szybko wdrożyć. Tylko 64% klientów przyznało najwyższe oceny w kryterium dobrego przygotowania placówki do obsługi (wzrost o 4 p.p. vs fala1), a aż 14% klientów przyznało oceny negatywne (spadek o 4 p.p.). Podobnie jak w fali poświęconej rozmowie na temat konta, lepiej oceniono poczucie bezpieczeństwa podczas obsługi – 68% klientów przyznało najwyższe oceny a najniższe 12% (spadek o 6 p.p.).





Maseczki i przyłbice były obecne w 94% (w 1 fali tylko 78%). Badanie przeprowadzono w październiku, w czasie kiedy cała Polska była objęta strefą czerwoną i tak jak w tej chwili obowiązuje nakaz zasłaniania ust i nosa, zatem wynik każdy poniżej 100% oceniamy krytycznie. Eksperti zwracali uwagę na sporadyczne przypadki, kiedy maseczka nie była prawidłowo założona. W 80% placówek doradcę od klienta oddzielała przesłona w formie pleksi (wzrost o 9 p.p.). Podobnie jak w 1 fali zwracamy uwagę na brak konsekwencji – brak przesłon z pleksi w pokojach spotkań (tylko 65%).

Szczególnie pozytywnie była oceniana proaktywna postawa pracowników w placówce. Eksperti doceniali prośbę o dezynfekcję rąk po wejściu czy podziękowanie za wykonanie dezynfekcji bez prośby pracownika oraz inne formy aktywności np. informację, że stanowiska są dezynfekowane. Na tym polu szczególnie wyróżnił się ING Bank Śląski, gdzie w większości placówek obecny był przy wejściu pracownik, który jednocześnie dbał o kwestie związane z bezpieczeństwem obsługi jak i przejmował nawigację klienta do doradcy.

Płyn do dezynfekcji był widoczny w 96% oddziałów (+5 p.p.), ale przy stanowiskach obsługi występował zdecydowanie rzadziej. Dostępność płynu po stronie klienta wzrosła aż o 11 p.p. ale w dalszym ciągu wynosi jedynie 54%. Elementem, na który klienci zwracali szczególną uwagę poza dostępnością był **fakt korzystania z płynu podczas kontaktu z klientem**. Biurko przed obsługą zdezynfekowano tylko w 19% wizyt. Pracownicy dezynfekowali ręce przed obsługą w 26% spotkań, natomiast klienci byli poproszeni o dezynfekcję rąk jedynie w 19% kontaktów. Podobne wartości uzyskano w pierwszym pomiarze w tym roku, kiedy obowiązywały w kraju zdecydowanie mniejsze restrykcje sanitarne.

Eksperti negatywnie oceniali propozycję napoju podczas obsługi. W jaki sposób klient może skorzystać z propozycji, skoro zgodnie z przepisami oraz komunikatami w placówkach jest zobowiązany do noszenia maseczki przez cały pobyt w placówce? Na szczęście napój proponowano rzadko, bo tylko w 9% rozmów.

Zależnie od banku zmienił się lub nie sposób obsługi klienta i prezentacji oferty kredytu. Banki, które w 2019 roku korzystały z materiałów do rozmowy utrzymały swój standard, co wobec obsługi przez pleksi, przekazywaniu materiału pomiędzy doradcą a klientem oraz używaniu ogólnodostępnych długopisów stanowi utrudnienie, zarówno jeśli chodzi o komfort i sprawność obsługi jak i w zakresie bezpieczeństwa doradcy i klienta.

W tej fali zaobserwowaliśmy bardzo spolaryzowane oceny jeśli chodzi o zadowolenie klienta z kontaktu z bankiem. Kredyt gotówkowy okazał się produktem prostym w przygotowaniu i omówieniu. Wrażenie z obsługi skupiało się na umiejętności rozmowy z klientem i kreatywności pracowników. Bardziej istotne od materiałów używanych w rozmowie okazały się umiejętność przygotowania najkorzystniejszej oferty i jej dobra argumentacja. Banki, które postawiły na najprostsze rozwiązania zostały ocenione lepiej niż te, w których stosowano znane (i dobrze ocenione w 2019 roku) modele sprzedaży. W przypadku kredytu zakres pytań do klienta jest podstawowy i bardzo podobny, niezależnie od banku, a informacje o ofercie w dużej mierze określone przez wymagania regulatora. Różnicę można zyskać na rzetelnej informacji o ofercie oraz jej skutecznej rekomendacji. Rzetelność przekazywanych informacji określaliśmy głównie jako przedstawienie najlepszej możliwej oferty, co przy zakładanym profilu klienta oznaczało najtańszą ofertę przy danych parametrach. Istotne dla nas było przedstawianie ofert promocyjnych wraz z warunkami promocji. Niezwykle istotnym elementem rozmów było także ubezpieczenie kredytu, które istotnie wpływa na cenę kredytu. Niektóre banki nie dostosowały obsługi do zmienionej oferty na rynku. Badania pokazały, że nastawienie klientów do





ubezpieczeń kredytów zmieniło się na skutek pandemii. Z tego powodu ubezpieczenie jest dziś łatwiej sprzedać. Doradców w niektórych bankach wspierała oferta – dobry zakres ubezpieczenia, pakietowe rozwiązania oraz korelacja z prowizją, dzięki czemu oferta z ubezpieczeniem bywała tańsza niż bez ubezpieczenia. Klienci najlepiej ocenili obsługę u doradców, którzy potrafili sprawnie i rzetelnie obsłużyć klienta. Okazało się, że uzyskanie tego po co przyszliśmy do banku wymagało jedynie odpowiedniej postawy w rozmowie, dobrej wiedzy doradcy oraz narzędzi, które umożliwiają szybkie i dokładne wyjaśnienie warunków cenowych oferty.

Zaskoczyła nas słaba postawa sprzedażowa – zaledwie w 51% rozmów doradcy prosili o dowód osobisty, aby przygotować spersonalizowaną ofertę. Spodziewaliśmy się zdecydowanie wyższego wskaźnika, szczególnie że wynik jest zawyżony przez banki, które proszą o dowód osobisty na samym początku kontaktu z klientem. Z drugiej strony, patrząc z punktu widzenia biznesu banku, doradcy osiągnęli pożądaną efekt. W ING Banku Śląskim, Santander Bank Polska, Banku Pekao i Banku Ochrony Środowiska większość doradców nie proponowało złożenia wniosku. Mimo to w ocenie wrażenia klienta wszystkie te banki znalazły się w czołówce. Pokazuje to skuteczność obsługi i prowadzenie rozmowy z klientem w taki sposób, że pracownik nie musi pytać o decyzję a klient na podstawie rozmowy sam się decyduje.

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 placówce

BANKOWOŚĆ

Wynik 2 fali badania

Liczba placówek zakwalifikowanych do drugiego etapu

Liga po 1 i 2 fali badania



NR 1

Bank Millennium	6	1
Bank Ochrony Środowiska	5	2
Bank Pekao S.A.	8	1
BNP Paribas Bank Polska	6	1
Getin Bank	6	1
ING Bank Śląski	9	1
Santander Bank Polska	8	1



Alior Bank	5	1
Bank Pocztowy	5	3
Credit Agricole	4	2
mBank	5	2
PKO Bank Polski	4	1



Plus Bank	0	3
-----------	---	---

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;
Nest Bank z uwagi na brak w ofercie kredytu gotówkowego został wyłączony z 2 fali badania



Nazwa banku	Placówka z wynikiem powyżej 80%
Alior Bank	Lębork, Reja
Alior Bank	Czechowice Dziedzice, Słowackiego 13
Alior Bank	Chrzanów, Al. Henryka 55
Alior Bank	Katowice, pl. Szewczyka
Alior Bank	Kraków, al. Kijowska 22B
Bank Millennium	Włocławek, Kościuszki
Bank Millennium	Mielec, Al. Niepodległości 2a
Bank Millennium	Tuchola, Nowodworskiego 3
Bank Millennium	Toruń, Żółkiewskiego 15
Bank Millennium	Stupsk, Szczecińska
Bank Millennium	Piastów, pl. Hallera 6
Bank Ochrony Środowiska	Płock, Królewiecka
Bank Ochrony Środowiska	Wrocław, Swobodna 1
Bank Ochrony Środowiska	Warszawa, Żelazna 32
Bank Ochrony Środowiska	Kielce, Warszawska 31
Bank Ochrony Środowiska	Koszalin, Zwycięstwa
Bank Pekao S.A.	Gniezno, Jana III Sobieskiego 17
Bank Pekao S.A.	Warszawa, Powstańców Warszawy 2
Bank Pekao S.A.	Elbląg, Hetmańska 3
Bank Pekao S.A.	Toruń, Wielkie Garbary 7
Bank Pekao S.A.	Kielce, Tysiąclecia Państwa Polskiego 4
Bank Pekao S.A.	Kraków, Pijarska 1
Bank Pekao S.A.	Zielona Góra, Podgórna 9a
Bank Pekao S.A.	Zabrze, plac Warszawski 9
Bank Pocztowy	Płock, bielska
Bank Pocztowy	Gniezno, ul. Bolesława Chrobrego 36
Bank Pocztowy	Toruń, Chełmińska 13
Bank Pocztowy	Wrocław, Krasińskiego
Bank Pocztowy	Koszalin, Andersa
BNP Paribas Bank Polska	Siemiatycze, Pałacowa 12
BNP Paribas Bank Polska	Wrocław, Kromera
BNP Paribas Bank Polska	Bydgoszcz, Kwiatkowskiego 2
BNP Paribas Bank Polska	Szczytno, Odrodzenia 42
BNP Paribas Bank Polska	Poznań, Wielka 8
BNP Paribas Bank Polska	Ruda Śląska, Niedurnego 38
Credit Agricole	Gniezno, ul. Dąbrówki 21
Credit Agricole	Gostynin, Zamkowa
Credit Agricole	Środa Śląska, Legnicka 13-15
Credit Agricole	Radom, Traugutta 7
Getin Bank	Gliwice, Zwycięstwa
Getin Bank	Dębica, Rynek 31
Getin Bank	Rzeszów, ul. 3 Maja 4



Getin Bank	Warszawa, Zgrupowania AK Kampinos 15
Getin Bank	Katowice, Kościuszki 229
Getin Bank	Warszawa, Wołoska 12
ING Bank Śląski	Poznań, Os.Oświecenia 59
ING Bank Śląski	Pińczów, Klasztorna 4
ING Bank Śląski	Tarnobrzeg, ul. Mickiewicza 5c
ING Bank Śląski	Chrzanów, Trzebińska 40
ING Bank Śląski	Zabrze, Wolności 289
ING Bank Śląski	Nowy Sącz, Kościuszki 13
ING Bank Śląski	Zielona Góra, Bohaterów Westeplatte
ING Bank Śląski	Koszalin, Zwycięstwa
ING Bank Śląski	Krapkowice, 1 Maja2
mBank	Płock, Nowy Rynek
mBank	Kielce, al. IX Wieków Kielc 4
mBank	Wrocław, Legnicka 56
mBank	Grudziądz, Kosynierów Gdańskich 1
mBank	Poznań, ul. Półwiejska 42 (Stary Browar p.0)
PKO Bank Polski	Września, ul. Szkolna 3
PKO Bank Polski	Rzeszów, ul. Rejtana 20
PKO Bank Polski	Warszawa, Krasińskiego 10
PKO Bank Polski	Limanowa, Kopernika 18
Santander Bank Polska	Płock, Tysiąclecia
Santander Bank Polska	Warszawa, Złota 44
Santander Bank Polska	Grudziądz, 23 Stycznia 42
Santander Bank Polska	Tarnów, Mościckiego 25
Santander Bank Polska	Ustka, Marynarki Polskiej
Santander Bank Polska	Nowy Sącz, Wolności 6
Santander Bank Polska	Warszawa, Jana Pawła II 17
Santander Bank Polska	Wrocław, Rynek