



Rozwój zdalnej obsługi klienta w bankach. Kto został liderem 2. fali badania?

W październiku i listopadzie br. w ramach 2. w tym roku fali badania w 13 bankach sprawdziliśmy, jak wygląda obsługa w kanałach zdalnych klienta zainteresowanego kredytem gotówkowym. 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). Ekspertcy wykonali łącznie 320 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 BNP Paribas Bank Polska. W pierwszej lidze z wynikiem powyżej 80% uplasowały się również: Getin Bank, ING Bank Śląski, Santander Bank Polska, PKO Bank Polski, Alior Bank oraz Bank Millennium. Niewiele punktów zabrakło, aby mBank, znalazł się również w pierwszej lidze. Nest Bank, z uwagi na brak w ofercie kredytu gotówkowego dla klienta indywidualnego, wyłączone z tej fali badania.

Dostępne formy kontaktu

Liczba banków oferujących czat, jako jedną z możliwości zdalnego kontaktu z klientem, została powiększona o Credit Agricole. „Asia”, bo tak nazywa się automatyczny doradca banku Credit Agricole, pracuje 24h na dobę, a kiedy nie będzie potrafiła odpowiedzieć na pytanie przekieruje klienta do doradców, z którymi można rozmawiać od poniedziałku do piątku od godziny 8.00 do godziny 20.00, w zależności od ich dostępności. W mBanku w zakładce kontakt podano dla klientów adres e-mail, którego poprzednio brakowało. Bank Pocztywoy skrócił całodobową obsługę na infolinii w dni robocze do godziny 22.00 a w soboty do 18.00. Liderem pod względem ilości dostępnych form kontaktu jest Santander Bank Polska.

Nadal 8 banków podaje na swoich stronach numer 801, co niepotrzebnie naraża klienta na poniesienie kosztu za połączenie. W dzisiejszych czasach większość z nas korzysta z telefonów komórkowych i posiada abonament bez limitów połączeń z numerami komórkowymi a niektórzy operatorzy udostępniają również w ramach jednej opłaty nielimitowane połączenia z numerami stacjonarnymi. Stacjonarne numery udostępniają wszystkie banki a komórkowe tylko cztery. Czy nie pora usunąć ze stron internetowych numer 801? Moda na proste do zapamiętania numery już dawno minęła, gdyż w dobie telefonów komórkowych numer na swoim smartfonie wybieramy z książki telefonicznej, kontaktów czy bezpośrednio ze strony www, więc po co narażać klienta na niepotrzebne koszty przez przypadkowe wybranie numeru 801.

Kontakt poprzez czat, e-mail oraz infolinię

Obsługa czat prowadzona jest przez 6 banków. Nadal największym problemem podczas komunikacji tym kanałem jest płynność rozmowy i bieżące odpisywanie na to, co pisze klient (szczególnie zauważono to w Banku Pocztywoy oraz Banku Millennium). Część banków stosuje model rozmowy z dwoma klientami jednocześnie, co wydłuża rozmowy i powoduje irytację klienta, który chciałby na bieżąco otrzymywać odpowiedzi Taka organizacja czatu może powodować błędy po stronie doradcy,





który pomyłkowo odpisze nie temu klientowi, któremu powinien. Najlepszym rozwiązaniem tego problemu jest prowadzenie rozmów 1:1, natomiast oczekujący na zgłoszenie się konsultanta klient powinien być na bieżąco informowany, ile osób przed nim oczekuje na rozmowę. Wyczerpującej odpowiedzi udzielono w 75% rozmów. Najwyżej oceniono rozmowy w ING Banku Śląskim.

Odpowiedzi na zapytania e-mail/poprzez formularz przesłały wszystkie banki poza Plus Bankiem, który odpowiedział na 80% zapytań. Czas odpowiedzi znacznie uległ poprawie: 89% odpowiedzi otrzymaliśmy do 24 godzin. Najszybciej na zapytania klientów odpowiada Santander Bank Polska. Pamiętajmy, że szybkość nie zawsze idzie w parze z jakością: 20% e-maili nie zawierało odpowiedzi na wszystkie pytania a 28% odpowiedzi nie była kompletna i wymagała ponownego kontaktu. Najwyżej oceniono odpowiedzi z ING Banku Śląskiego, Getin Banku oraz Banku Millennium.

Podczas kontaktu z infolinią zwracano uwagę w przypadku prezentacji oferty na to, jakie informacje oprócz samej wysokości raty przekazywane są klientowi. W przypadku kredytu z ubezpieczeniem 91% podała ile wynosi oprocentowanie oraz prowizja, 54% jaki jest koszt ubezpieczenia, 14% ile wynosi RRSO a 75% jaki jest całkowity koszt kredytu. Tylko 47% omówiło zakres ubezpieczenia a wysokość świadczeń wynikającą z ubezpieczenia podało 24%. Tak podane informacje i w niepełnej formie nie pozwalają klientowi na swobodne porównanie ofert z kilku banków. 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, jednak na infolinii zdecydowanie słabiej wykorzystano ten potencjał niż podczas obsługi w placówce. 72% konsultantów zapytało klienta o decyzję, 68% poinformowało jakie są możliwe dostępne formy złożenia wniosku a tylko 32% zaproponowało kontakt telefoniczny.

Zdalne wnioskowanie

Banki, aby odciążyć placówki oraz wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, zaskakują nas nowymi możliwościami wnioskowania i załatwiania coraz większej liczby spraw zdalnie. Kilka banków umożliwia nowym klientom zdalne wnioskowanie i otrzymanie w ten sposób kredytu w 100%. Przez bankowość internetową wniosek można złożyć w 80% banków a przez aplikację mobilną w 60%. Obecna sytuacja wymusza szybki rozwój kanałów zdalnych oraz zmienia przyzwyczajenia klientów, którzy w przypadku kredytów najchętniej składali wnioski w placówkach.

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 2 fali badania

Liga
po 1 i 2 fali
badania



NR 1

Alior Bank
Bank Millennium
BNP Paribas Bank Polska
Getin Bank
ING Bank Śląski
PKO Bank Polski
Santander Bank Polska

1
1
1
1
2
2
1



Bank Pekao S.A.
Bank Pocztowy
mBank

2
2
2



Bank Ochrony Środowiska
Credit Agricole
Plus Bank

3
3
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

