



Kredyt gotówkowy? Santander Bank Polska z najlepszą obsługą klienta.

W maju br. w ramach 1. fali badania nasi eksperci odwiedzili 120 placówek 12 banków oraz 60 placówek 6 pośredników kredytowych celem sprawdzenia jak wygląda obsługa klienta poszukującego oferty kredytu gotówkowego. Z uwagi na brak w ofercie kredytu gotówkowego z badania wyłączone Nest Bank oraz Plus Bank.

To już 7. roczna edycja projektu Instytucja Roku, w ramach którego w pierwszym kwartale 2022 r. wyłonimy zwycięzców w kategorii Najlepsza jakość obsługi klienta w placówce.

W ramach 7. edycji Instytucji Roku realizowane są 4 fale badania i obejmują różne produkty dla klienta indywidualnego. Podczas każdego pomiaru (z przekazanej przez każdy bank listy placówek obejmującej minimum połowę sieci sprzedaży 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 wizyt sumuje się i ma wpływ na wynik banku. **O przyznaniu tytułu Instytucji Roku zdecyduje średni wynik z czterech fal badania. Jeśli będzie on na poziomie min. 80%, wówczas bank otrzymuje tytuł Instytucji Roku w kategorii Najlepsza jakość obsługi w placówce.**

Oprócz wyróżnienia dla banku, będą również przyznane indywidualne wyróżnienia za najlepszą obsługę w placówce. 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 Santander Bank Polska. W pierwszej lidze z wynikiem powyżej 80% uplasowały się również: Getin Bank, Bank Millennium, Alior Bank, PKO Bank Polski, Bank Ochrony Środowiska, ING Bank Śląski oraz BNP Paribas Bank Polska. Do drugiego etapu z wynikiem powyżej 80% przeszło 66 placówek.

Poziom przygotowania do obsługi klienta bankowego w czasie pandemii w dalszym ciągu można określić jako wysoki. Aż 10 banków na 12 ocenianych uzyskało w tym elemencie wynik powyżej 80%. Na szczególne uznanie zasłużył Santander Bank Polska, gdzie troska o bezpieczną obsługę była widoczna na każdym kroku, co przełożyło się na prawie maksymalną notę od naszych ekspertów.

Warto dbać o bieżące monitorowanie podstawowych środków bezpieczeństwa w placówkach. W 7,5% odwiedzonych placówek bankowych brakowało przegrody z pleksi. Płyny do dezynfekcji widoczne były w 78% oddziałów. Na szczególną uwagę zasługuje kwestia maseczek. W 15% odwiedzonych placówek bankowych przynajmniej jedna osoba z personelu nie miała założonej maseczki. Warto też zadbać o poprawne noszenie maseczek przez pracowników – w 30% wizyty eksperci mieli w tym elemencie zastrzeżenia.

Ogólne dobre wrażenie egzekucji obostrzeń związanych z covid dotyczy niestety tylko placówek bankowych, które na tym tle zostawiły placówki pośredników kredytowych daleko w tyle. Względem





ostatniego projektu, w którym odwiedziliśmy placówki pośredników przy okazji kredytu hipotecznego, stwierdzamy brak progresu w tym elemencie. Wtedy pośrednicy rozczarowali ekspertów tylko w zakresie bezpieczeństwa obsługi. Tym razem wyniki projektu pokazały jasno, że zindywidualizowana obsługa doradcza świadczona przez pośrednika jest specyficzna dla produktów hipotecznych. O ile w przypadku kredytu mieszkaniowego w pierwszej lidze z wynikiem powyżej 80% zameldowali się prawie wszyscy pośrednicy i tylko jeden bank, o tyle przy zapytaniu o kredyt gotówkowy proporcje się odwróciły. Do grona instytucji z najlepszą obsługą przy zapytaniu o kredyt gotówkowy dostał się tylko Open Finance, który nieznacznie przebił granicę 80% punktów.

Każdy bank ma swój własny pomysł na ofertowanie kredytu i można powiedzieć, że w zdecydowanej większości pomysły te znalazły uznanie w oczach ekspertów (8 banków z wynikiem powyżej 80%). Zdecydowanie wyróżniły się Santander Bank Polska oraz Getin Bank. W obu bankach wynik przekroczył 90% i w obu bankach aż 9 placówek przeszło do kolejnego etapu. Wysoki, ale równy poziom obsługi to klucz do zadowolonych klientów. Szczególnie doceniono rzetelną informację o ofercie, postawę pracowników w zakresie budowania relacji z klientem oraz postawę prosprzedażową.

Bardzo pozytywnie zaskoczył nas Bank Ochrony Środowiska, który utrzymał swoją lokatę z poprzedniego pomiaru kredytowego. Działania usprawniające obsługę klienta zaobserwowane już w zdalnym kontakcie z bankiem okazały się dobrze widoczne także w placówkach.

Kredyt jest produktem typowym, ale przy dobrej wiedzy ofertowej i umiejętnej rozmowie z klientem jesteśmy w stanie zaproponować najkorzystniejsze rozwiązanie i przedstawić ofertę w mniej szablonowy a tym samym w bardziej zachęcający sposób. Tego zdecydowanie zabrakło ekspertom w rozmowach z pracownikami. Eksperti byli zainteresowani wyliczeniem na konkretną kwotę oraz określony czas. Uzyskanie warunków cenowych było planem minimum, który w zdecydowanej większości placówek udało się osiągnąć. O wrażeniu ze spotkania decydowała postawa doradcy, ale także umiejętność pokazania atrakcyjności oferty. Zaledwie 25% kontaktów zostało ocenionych jako przewyższające oczekiwania. Ta ¼ wizyt to spotkania, w których pogodzone ze sobą pełną i rzetelną informację o ofercie, pokazanie możliwości wyboru w ofercie oraz pokazanie wartości prezentowanej oferty, a wszystko to w optymalnych ramach czasowych. Niestety z 22% spotkań eksperci wychodzili rozczarowani. Najczęstszymi uwagami były brak zaangażowania doradcy w kontakt z klientem, pobieżna obsługa i bardzo ogólne przedstawienie oferty cenowej. W wielu rozmowach podawano jedynie wysokość raty i poza tą informacją doradcy nie mieli nic więcej do przekazania (pozytywnie oceniono tylko 6 banków). Z kolei zaledwie 4 banki oceniono pozytywnie jeśli chodzi o orientację na sprzedaż – zdecydowanym liderem jest Alior Bank, gdzie pewność siebie doradców połączona z mocną reklamą oferty powodowała, że klienci sami chcieli złożyć wstępny wniosek, żeby sprawdzić czy oferta będzie dla nich dostępna.

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 / POŚREDNICY

Wynik 1 fali badania



- 1 Santander Bank Polska
- 2 Getin Bank
- 3 Bank Millennium
- 4 Alior Bank
- 5 PKO Bank Polski
- 6 Bank Ochrony Środowiska
- 7 ING Bank Śląski
- 8 BNP Paribas Bank Polska
- 9 Open Finance



- 10 mBank
- 11 Gold Finance
- 12 Credit Agricole
- 13 NOTUS Finanse
- 14 mFinanse



- 15 Bank Pekao S.A.
- 16 Grupa ANG S.A.
- 17 Expander
- 18 Bank Pocztowy

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%



z badania wyłączono Nest Bank oraz Plus Bank z uwagi na brak w ofercie kredytu gotówkowego





Nazwa banku	Placówka z wynikiem powyżej 80%
Alior Bank	BIELSKO-BIAŁA, PL. FRANCISZKA SMOLKI 6
Alior Bank	NIEPOŁOMICE, UL. 3-GO MAJA 3/2
Alior Bank	WŁOCŁAWEK, UL. KALISKA 100A
Alior Bank	BYDGOSZCZ, UL. SKARŻYŃSKIEGO 7A
Alior Bank	KRAKÓW, UL. KAPELANKA 54
Alior Bank	WROCŁAW, UL. KRAWIECKA 1
Alior Bank	KOZIENICE, UL. KONSTYTUCJI 3 MAJA 20
Bank Millennium	TORUŃ, ST. ŻÓŁKIEWSKIEGO 15 (CH ATRIUM COPERNICUS)
Bank Millennium	PIŁA, 1 MAJA 2
Bank Millennium	WROCŁAW, PIŁSUDSKIEGO 49/57
Bank Millennium	GDYNIA, ŚWIĘTOJAŃSKA 74
Bank Millennium	KRAKÓW, OS. TEATRALNE 12
Bank Millennium	NIEPOŁOMICE, RYNEK 8
Bank Millennium	POZNAŃ, GŁOGOWSKA 72
Bank Ochrony Środowiska	NOWY SĄCZ, UL. DUNAJEWSKIEGO 3
Bank Ochrony Środowiska	KATOWICE, AL. KORFANTEGO 2
Bank Ochrony Środowiska	WARSZAWA, UL. MARSZAŁKOWSKA 80 LOK. C
Bank Ochrony Środowiska	GORZÓW WIELKOPOLSKI, UL. SIKORSKIEGO 140A
Bank Ochrony Środowiska	BYDGOSZCZ, PLAC KOŚCIELECKICH 3
Bank Ochrony Środowiska	WARSZAWA, AL. JANA PAWŁA II 12
Bank Pekao S.A.	WŁOCŁAWEK, ZDUŃSKA 6/8/12
Bank Pocztowy	TORUŃ, UL. CHEŁMIŃSKA 13
Bank Pocztowy	KRAKÓW, UL. SUKIENNICZA 8
Bank Pocztowy	PIEKARY ŚLĄSKIE, UL. BYTOMSKA 90
BNP Paribas Bank Polska	BYDGOSZCZ, PL. KOŚCIELECKICH 3
BNP Paribas Bank Polska	PRZYSUCHA, PL. KOLBERGA 15
BNP Paribas Bank Polska	WARSZAWA, UL. MARSZAŁKOWSKA 68/70
BNP Paribas Bank Polska	SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE, UL. ŚLĄSKA 12
Credit Agricole	STRZELCE OPOLSKIE, RYNEK 10
Credit Agricole	PIŁA , AL. WOJSKA POLSKIEGO 14-16
Credit Agricole	SŁUPSK , UL. NOWOBRAMSKA 2
Credit Agricole	TARNÓW , UL. KRAKOWSKA 11
Getin Bank	CIECHANÓW, UL. PUŁTUSKA 12
Getin Bank	OPOLE, UL. OZIMSKA 2 LOK NR 1A
Getin Bank	WROCŁAW, PL.GRUNWALDZKI 22
Getin Bank	KĘDZIERZYN KOŹLE, UL. WOJSKA POLSKIEGO 4/II
Getin Bank	LUBLIN, UL. OKRZEI 2
Getin Bank	SOSNOWIEC, UL. MODRZEJOWSKA 14
Getin Bank	WARSZAWA, UL. JANA PAWŁA II 82
Getin Bank	TARNÓW, UL. SŁONECZNA 32
Getin Bank	WARSZAWA, UL. ZGRUPOWANIA AK KAMPINOS 15
ING Bank Śląski	PIEKARY ŚLĄSKIE, UL.BYTOMSKA 77
ING Bank Śląski	PIŁA, AL.PIASTÓW 18
ING Bank Śląski	WŁOCŁAWEK, KOŚCIUSZKI 18/20
ING Bank Śląski	WARKA, UL. DŁUGA 13





ING Bank Śląski	WROCŁAW, SZEWSKA 72
mBank	BOCHNIA, KAZIMIERZA WIELKIEGO 16
mBank	WŁOCŁAWEK, KOŚCIUSZKI
mBank	KRAKÓW, PAWIA 5
mBank	NOWY SĄCZ, JAGIELLOŃSKA 25
PKO Bank Polski	WROCŁAW, UL. ZAKŁADOWA 11B
PKO Bank Polski	TORUŃ, UL. DZIEWULSKIEGO 12
PKO Bank Polski	JAROCIN, UL. RYNEK 24
PKO Bank Polski	BYDGOSZCZ, UL. PRZYJAZNA 11
PKO Bank Polski	KRAKÓW, OS. CENTRUM C BLOK 6
PKO Bank Polski	TARNÓW, UL. KRAKOWSKA 17
PKO Bank Polski	BIELSKO-BIAŁA, UL. CIESZYŃSKA 390
Santander Bank Polska	KATOWICE, AL. KORFANTEGO 5
Santander Bank Polska	TARNÓW, BITWY O WAŁ POMORSKI 6
Santander Bank Polska	WŁOCŁAWEK, KOŚCIUSZKI 6
Santander Bank Polska	WARSZAWA, MYSIA 5
Santander Bank Polska	BYDGOSZCZ, NAKIELSKA 156
Santander Bank Polska	WARSZAWA, AL. JANA PAWŁA II 17
Santander Bank Polska	BIELSKO-BIAŁA, PARTYZANTÓW 22
Santander Bank Polska	WOŁÓW, RYNEK 1-4
Santander Bank Polska	POZNAŃ, GARBARY 71