

Tegoroczne badanie mystery shopping w placówkach bankowych zostało podzielone przez firmę badawczą INTERNATIONAL SERVICE CHECK na dwie kategorie. Ocenie zostały poddane nie tylko banki i instytucje/grupy finansowe, ale także bankowość mobilna. W klasyfikacji generalnej Polska na tle pozostałych państw europejskich zajęła trzecie miejsce. Najlepszymi placówkami w kraju okazały się być Nordea, Credit Agricole oraz Multibank.

Badania realizowane metodą mystery shopping w placówkach bankowych stają się coraz bardziej powszechne, zarówno w Polsce, jak i za granicą. Na popularność tego typu analiz wpływa fakt, że obserwacje dostarczone przez tajemniczych klientów pozwalają stworzyć nie tylko obraz jakości obsługi w sektorze bankowym, ale także ranking najlepszych placówek na rynku.

O ile dość sporo pojawiło się w ostatnich miesiącach badań poświęconych polskim placówkom bankowym, do tej pory brakowało porównania sytuacji, jaka występuje w naszym kraju – w stosunku do pozostałych krajów europejskich. Jak mówi Michał Sepioło, Country Operations Manager z firmy badawczej INTERNATIONAL SERVICE CHECK: - Przeprowadzenie analizy mystery shopping zarówno w Polsce, jak i czterech innych krajach, tj. Czechach, Rumunii, na Węgrzech i Słowacji, pozwala na zdecydowanie szerszy pogląd na kwestię jakości obsługi, a także umożliwia rzeczowe porównanie – zarówno poszczególnych krajów do siebie, jak i banków należących do jednego właściciela.

268 wizyt w 110 placówkach bankowych pięciu krajów europejskich

W ramach badania zrealizowanego pomiędzy 7 a 28 maja 2012 roku przez INTERNATIONAL SERVICE CHECK przeprowadzono 268 wizyt w 42 instytucjach i grupach finansowych oraz 68 bankach.

Badanie objęło pięć krajów europejskich - Polskę, Czechy, Rumunię, Słowację i Węgry. W każdym z nich pod uwagę wzięto po cztery, losowo wybrane placówki banków.

1.W Polsce przeprowadzono w sumie 104 badania w 27 bankach. Pod uwagę wzięto: Alior Bank, Bank Pocztowy, BGŻ, BNP Paribas, BOŚ, BPH, BPS, BZ WBK, Citi Handlowy, Crédit Agricole, Deutsche Bank PBC S.A., Eurobank, FM Bank, Getin Noble, Idea Bank, ING, Invest Bank, Kredyt Bank, Meritum, Millennium, Multibank, Nordea, Pekao SA, PKO BP, Polbank, Raiffeisen Bank, SGB.

2.W Bułgarii zlecono 52 wizyty w oddziałach: Allianz Bank Bulgaria, Alpha Bank, CI Bank, DSK Bank, First Investment Bank, MKB Union, Piraeus Bank, Postbank, ProCredit, Raiffeisen Bank, Societe General Express Bank, UniCredit Bulbank, UNITED BULGARIAN BANK.

3.W Czechach wykonano 32 badania w następujących ośmiu bankach: Ceská sporitelna a.s., Československá obchodná banka, a.s., Fio Banka a.s, GE Money Bank a.s., Komerční banka, a. s., Raiffeisen Bank, UniCredit Bank Czech Republic a.s., Volksbank CZ a.s.

4.Również na Słowacji zbadano osiem banków (32 wizyty): Československá obchodná banka, a.s., OTP Bank, Prima banka, a.s., Slovenská sporitelna, a.s., Tatra banka, a.s., Unicreditbank Slovensko, a.s., Volksbank Slovensko, a.s., VÚB banka, a.s.

5.Z kolei na Węgrzech (48 badań) wybrano 12 banków: Budapest Bank, Cib Bank, Citi Bank, Erste Bank, FHB, K&H, MKB, OTP Bank, Pannon Takarékszövetkezet Bank, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank, Volksbank.

Na wszystkie przebadane banki:

- Trzy z nich posiadały swoje siedziby we wszystkich krajach, wziętych pod uwagę w badaniu (UniCredit Group, KBC Bank, Raiffeisen Bank International AG),
- Erste Group, GE Money, OTP Bank i Volksbank AG występowały w trzech krajach,
- natomiast Allianz, Bayerische Landesbank, CitiGroup, EFG Group, Intesa Sanpaolo i Société Générale – w dwóch krajach.

W pozostałych 29 instytucjach INTERNATIONAL SERVICE CHECK zbadało po jednej placówce – w grupie znaleźli się właściciele tylko jednego banku lub posiadacze banków w innych krajach, niewchodzących w zakres badania.

Do biegu, gotowi, start!

Zadanie klientów testowych działających na zlecenie INTERNATIONAL SERVICE CHECK polegało na odwiedzeniu wskazanego oddziału lub kontakcie elektronicznym telefonicznym z infolinią banku. Aby wizyty były wzajemnie porównywalne, wszyscy klienci postępowali zgodnie z przekazanym im scenariuszem. A co oceniano?

Podczas wizyt w placówkach:

1. „Wygląd” - gdzie oceniano przede wszystkim czystość na zewnątrz i wewnątrz placówki, funkcjonowanie bankomatów, ogólną organizację banku - dostępność miejsc do oczekiwania na obsługę, ekspresu do kawy/automatu z wodą, materiałów dla klientów, itp.; oceniono też wygląd i pierwsze wrażenie, jakie robili na kliencie pracownicy.

Ogólnie we wszystkich badanych krajach najlepiej w całej kategorii „Wygląd” wypadły:

- Grupa SOCIÉTÉ GÉNÉRALE i Idea Bank (oba 97,1%),
- Grupa KBC Bank (96,7%),
- Nordea (96,1%).

Na podium stanęły:

- węgierski K&H (100%),
- czeski Ceská spořitelna a.s. (99%),
- Volksbank CZ a.s. w Czechach i Citi Bank na Węgrzech (oba - 98,1%).

W Polsce najwyższe wyniki osiągnęły placówki:

- Idea Bank (97,1%),
- Nordea Bank (96,1%),
- Bank Polskiej Spółdzielczości (95,6%).

Przyglądając się wynikom kategorii „Wygląd” w poszczególnych krajach, można zauważyć, że najlepiej prezentują się (w kolejności wg liczby zdobytych głosów) banki:

- czeskie (97%),
- węgierskie (94,9%),
- słowackie (91,2%),
- bułgarskie (90,3%),
- i na końcu polskie (90,1%).

2. „Obsługa (pomoc i doradztwo)” – tu skupiono się na poziomie obsługi w czasie całej wizyty, zrozumieniu potrzeb klienta, prezentacji dostępnej oferty, podkreśleniu jej korzyści i zalet; zwrócono też uwagę na powitanie oraz pożegnanie klientów.

We wszystkich badanych grupach finansowych najlepiej w całej kategorii „Obsługa” wypadły:

- Grupa Nordea (95,1%),
- Fio Banka A.S. i KBC Bank (oba 89,9%),
- Grupa Allianz (89,3%).

Wśród banków najlepszą obsługą mogą pochwalić się:

- Ceskoslovenská obchodní banka a.s. – Czechy (97,2%),
- CI Bank – Bułgaria (95,2%),
- Tarta Banka a.s. – Słowacja (95,3%).

W Polsce najwyższe wyniki osiągnęły placówki:

- Nordea Bank (95,1%),
- Credit Agricole (88,9%),
- Idea Bank (88,1%).

Z kolei analiza wyników z podziałem na kraje pokazała, że miejsca na podium w omawianej kategorii przypadają:

- Czechom (84,5%),
- Węgrom (82,9%),
- Bułgarii (79,7%).

Polska znalazła się tuż za podium z wynikiem 76,3%.

Analizując obsługę pod kątem interesującego klientów produktu, najwyższe wyniki przyznali klienci zainteresowani kredytem. Średni wynik w kategorii „Obsługa (pomoc i doradztwo)” dla tego scenariusza to 84%, a w podkategorii „Przebieg rozmowy” – 83,6% (również najwyższy wśród wszystkich scenariuszy).

Banki, które oferują najlepszą obsługę w tematyce kredytowej to:

- Fio Banka a.s. w Czechach (100%),
- Tatra Banka a.s. na Słowacji (98%),
- CI Bank w Bułgarii (97,3%).

Nieco gorzej wypadła obsługa klienta korporacyjnego - tu wynik w kategorii „Obsługa” wyniósł 79,3%, a w podkategorii „Przebieg rozmowy” – 78,1%.

W Polsce na najlepszą obsługę biznesową wysłannicy mogli liczyć w bankach:

- BPH i BNP Paribas (98,5%),
- Raiffeisen Bank (94,6%),
- Nordea Bank Polska (92,6%).

Jeśli ktoś planuje założyć konto dla firm na Węgrzech – powinien udać się do banku K&H (96,1%). Z kolei w Bułgarii, podobnie jak w przypadku kredytów – najlepszą obsługę oferuje CI Bank (94,5%).

Najslabiej ze wszystkich wizyt w placówkach bankowych wypadły te ze scenariuszem oszczędzania na emeryturę. Średni wynik osiągnięty w tym scenariuszu w kategorii „Obsługa” to tylko 74,8%, a podkategorii „Przebieg rozmowy” – 73,7%.

Najlepiej w tematyce oszczędzania na emeryturę radziły sobie banki należące do UniCredit Group:

- w Polsce Pekao SA (100%),
- w Czechach UniCredit Bank Czech Republic a.s. (97,7%),
- na Węgrzech UniCredit Bank Węgry (95,1%).

W Polsce dobre noty osiągnął również Nordea Bank Polska (100%) i Credit Agricole (98%). Z kolei na Słowacji najlepsza obsługa w kwestii oszczędzania była w Tatra Banka a.s.(93,9%).

3.,„Budowanie lojalności klienta” – gdzie sprawdzono czy pracownicy proponują też inne produkty poza tymi, które interesowały klienta, czy przekazują im materiały do przeanalizowania w domu, czy zachęcają do ponownego kontaktu i przekazują namiary na swoją osobę.

Aż siedem banków otrzymało w tej kategorii najwyższą notę – 100%: dwa banki na Węgrzech, dwa w Bułgarii, dwa w Polsce i jeden w Słowacji. W Polsce były to Nordea Bank i Kredyt Bank.

Z kolei analiza wyników z podziałem na kraje pokazała, że najlepsi w budowaniu lojalności klientów są:

- Węgrzy (80%),
- Polacy (72,4%),
- Czesi (68,3%).

Dla kontaktu elektronicznego i telefonicznego:

1.,„Bankowość mobilna” – tu oceniono stronę www banku, jej czytelność i łatwość znalezienia informacji, kontakt e-mailowy (w tym czas i dokładność odpowiedzi na zapytanie), kontakt telefoniczny (ile czasu zajęło uzyskanie kontaktu z konsultantem, czy konsultant mówił wyraźnie, przedstawił oczekiwane informacje, odpowiednio powitał klienta i pożegnał) oraz kontakt przez czat (szybkość, forma, dokładność odpowiedzi).

Ogólny średni wynik osiągnięty przez banki w kategorii „Bankowość mobilna” wyniósł 84,9%, a podsumowując rezultaty badania bankowości mobilnej, najlepiej w tym zakresie spisały się banki:

- First Investment Bank (Bułgaria) osiągając wynik 99,1%,
- Commerzbank (właściciel polskiego Multibanku) – 98%,
- polski Eurobank z wynikiem 97,2%.

Biorąc pod uwagę konkretne banki, najlepszą obsługę „mobilną” ma:

- ponownie bułgarski First Investment Bank (99,1%),
- polski Multibank (98%),
- czeski UniCredit Bank Czech Republic a.s. (97,7%).

Analizując wyniki krajami – najlepiej wypadły banki w:

- Czechach (92,1%),
- Słowacji (84%),
- Polsce (80,6%).

2.,„Budowanie lojalności klienta” – podobnie jak w kontakcie bezpośrednim sprawdzono, czy pracownicy proponują też inne produkty poza tymi, które interesowały klienta, czy udostępniają materiały do przeanalizowania w domu, czy zachęcają do ponownego kontaktu i przekazują namiary na swoją osobę.

Aż 13 banków (z 68) otrzymało w tej kategorii najwyższą notę – 100%:

- cztery banki czeskie,
- jeden w Bułgarii
- i aż osiem w Polsce!

Analiza wyników z podziałem na kraje pokazała, że najlepsi w budowaniu lojalności klientów są:

- Czesi (58,3%),
- Polacy (48,1%),
- Bułgarzy (30,8%).

KLASYFIKACJA OGÓLNA

Nordea Bank, Credit Agricole i Multibank w czołówce polskich banków

Średni ogólny wynik, jaki osiągnęły wszystkie badane placówki, to 81,2%. Jak się okazało po analizie wyników, to Czechy zdają się być zdecydowanym liderem rynku bankowego. Nasi sąsiedzi osiągnęli najlepsze wyniki w aż czterech z sześciu głównych kategorii badania oraz uzyskali najlepszy wynik ogólny.

Z kolei najslabiej wypadli Słowacy – z dwiema kategoriami ocenionymi najslabiej i najniższym wynikiem ogólnym.

Analiza poziomu obsługi we wszystkich badanych placówkach w pięciu krajach europejskich skłania do wniosku, że najwyższy poziom obsługi zaprezentowali bankowcy (w kolejności):

- w Czechach (87,5%),
- na Węgrzech (83,8%),
- w Polsce (80%),
- w Bułgarii (79,7%),
- na Słowacy (77,6%).

Najlepsze wyniki spośród wszystkich badanych grup finansowych (właścicieli banków) osiągnęły:

- Grupa Nordea (94,6% - badane placówki Nordea Bank Polska),
- Credit Agricole (88,8% - badane placówki Credit Agricole w Polsce),
- Commerzbank (88,7% - badany bank – Multibank Polska).

Najlepsze wyniki spośród wszystkich badanych banków (w ujęciu międzynarodowym) osiągnęły:

1. Nordea Bank Polska - 94,6%
2. UniCredit Bank Czech Republic a.s. – 94,5%
3. bułgarski Societe General Express Bank – 93%

W Polsce, zgodnie z powyższym rankingiem najlepiej wypadły:

1. Nordea (1. Miejsce z 68) – 94,6%
2. Credit Agricole (10. Miejsce) – 88,8%
3. Multibank – (12. miejsce) 88,7%

Najlepsze wyniki spośród wszystkich badanych placówek (w ujęciu międzynarodowym) osiągnęły:

- BG - Societe General Express Bank - 1000 Sofia - 1, Shesti Septemvri Str.– 99%
- CZ - CSOB, Hradec Králové - Ceskoslovenské armády 5 – 99%
- CZ - Volksbank, Hradec Králové - Na Kropáczce 30 – 99%
- CZ - UniCredit Bank, Hradec Králové - Karla IV. 522 – 99%
- HG - K&H Bank - 1052 Budapest - Apáczai Csere János u 4 – 99%
- HG - Budapest Bank - 4024 Debrecen - Batthyány u 1 – 99%

PL - BPH, Wrocław - Szewska 5 – 99%
PL - BNP Paribas, Kielce - ul. Warszawska 4 – 99%
PL - Nordea, Gdynia - Plac Kaszubski 17/19/21 – 99%
PL - Crédit Agricole, Gdynia - ul. Świętojańska 53 – 99%
PL - PKO BP, Wrocław - ul. Wita Stwosza 33/35 – 99%
PL - BOS, Białystok - ul. Piękna 1 – 99%
PL - Polbank, Poznań - ul. Ratajczaka 39 – 97,6%
BG - CI Bank - 9000 Varna - boul. Osmi Primorski Polk, 54 – 97,6%
PL - BPH, Poznań - ul. Ratajczaka 31 – 97,5%
PL - Kredyt Bank, Białystok - ul. Warszawska 14 – 97,5%
PL - Pekao SA, Olsztyn - al. Marsz. J. Piłsudskiego 63 – 97,5%

Najlepsze wyniki spośród wszystkich badanych banków w bankowości mobilnej (w ujęciu międzynarodowym) osiągnęły:

PL – MultiBank - 98,1%
BG - First Investment Bank – 97%
PL – ING - 97%
CZ - Raiffeisen Bank – 95,7%

Na koniec kilka pozytywnych...

„Obsługa w banku była bardzo miła i kompetentna. Pracownik wyjaśnił mi wszystko, omówił dostępne w banku produkty i odpowiedział na wszystkie moje pytania. Chciał mi sprzedać produkt, ale nie był zbyt natrączywy. Zostałem też poczęstowany kawą w trakcie rozmowy”. (Polska)

„Pracownica zbadała moje potrzeby, zaproponowała mi szereg produktów, wydrukowała dokument przedstawiający możliwe oszczędności i pozycję banku na rynku. Poleciała mi nie zastanawiać się i wybrać dodatkowa zabezpieczenie emerytalne jak najszybciej”. (Czechy)

„Otrzymałem wszystkie informacje, których potrzebowałem, w dobrze urządzonym i właściwie oświetlonym oddziale banku. Oddzielone stanowiska sprawiły, że rozmowa mogła być dyskretna”. (Węgry)

... oraz negatywnych opinii tajemniczych klientów biorących udział w badaniu

„Zapytałam, czy może ktoś udzieliłby mi ogólnych informacji. Pani powiedziała, iż żadnego doradcy nie ma w tym momencie w oddziale i nie wiadomo, kiedy będzie. Zapytałam, czy będzie jutro, ale pani nie potrafiła mi odpowiedzieć na to pytanie”. (Polska)

„Gdy powiedziałem, co mnie interesuje, nie zaoferowano mi żadnego produktu. Pracownica nie wykazała żadnej inicjatywy, by zatrzymać klienta, nawet nie zadała żadnych pytań”. (Słowacja)

„Obsługa była nieuprzejma, jak gdyby klient był intruzem. Na moje pytania odpowiadała niechętnie, obojętnie – krótko i niejasno. Nie otrzymałem żadnych użytecznych informacji. Nie otrzymałem żadnych materiałów”. (Bułgaria)

O INTERNATIONAL SERVICE CHECK

INTERNATIONAL SERVICE CHECK to międzynarodowa firma badawcza, członek MSPA (Mystery Shopping Providers Association), z ponad 10-letnim doświadczeniem na rynku, specjalizująca się w organizacji i kompleksowej obsłudze badań Tajemniczy Klient. Centrala firmy mieści się w Bazylei (Szwajcaria), a polski oddział, od 2005 roku, w Warszawie. Dysponując w Polsce bazą blisko 90 tysięcy klientów testowych, międzynarodowym doświadczeniem oraz

własnym programem rozwoju, posiada zaplecze do tworzenia cyklicznych, bezpłatnych projektów prezentacyjnych we wszelkich gałęziach handlu i usług, a także poświęconych urzędom administracji publicznej. W przypadku projektów zamawianych cały schemat badania, scenariusz wizyty, kwestionariusz są ustalane w ścisłej współpracy z klientem. Firma oferuje pomoc i sugestie odnośnie obszarów, które mogą być zbadane, a także profesjonalną opiekę ze strony managera projektu odpowiedzialnego za dane zlecenie.

Informacje: www.internationalservicecheck.com