

4 czerwca 2019 r.

Bank oczami klienta – konieczne narzędzie czy zaufany partner?

Rywalizacja o doświadczenie klienta w bankowości i w retailu

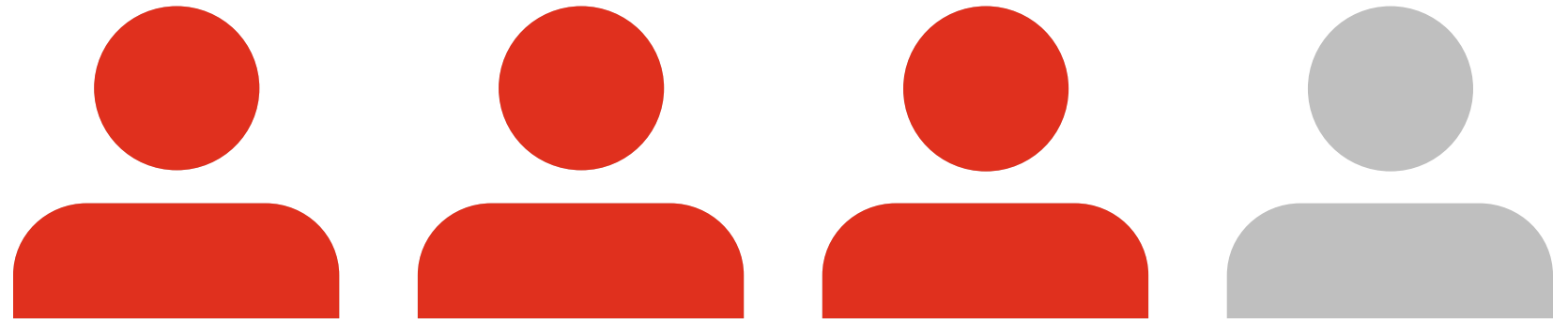


Zarządzanie
doświadczeniem
klienta jest
bardzo proste



Polskie banki
opanowały tę
sztukę niemal
do perfekcji...

✔ **3** na **4** klientów jest
zadowolonych ze swoich banków



24%

klientów **rozważa zmianę** banku głównego



...albo jeszcze
nie



nawet **7 mln** klientów
poszukuje nowego banku

Wspólnie
pracujemy nad
poprawą
doświadczeń
klientów

Grupa Robocza CX



Budowa metodyki badania
doświadczeń klientów



Realizacja szerokiego
i ciągłego badania
(n=12 tys.)



Międzybankową platforma
wymiany myśli i opinii nt. CX

Uczestnicy (alfabetycznie)

Alior Bank

Bank Millennium

Bank Pekao

BNP Paribas Bank Polska

Citi Handlowy

Getin Bank

ING Bank Śląski

mBank

PKO Bank Polski

Santander Bank Polska

Co wyróżnia
najlepszych?

zaufany partner

czy

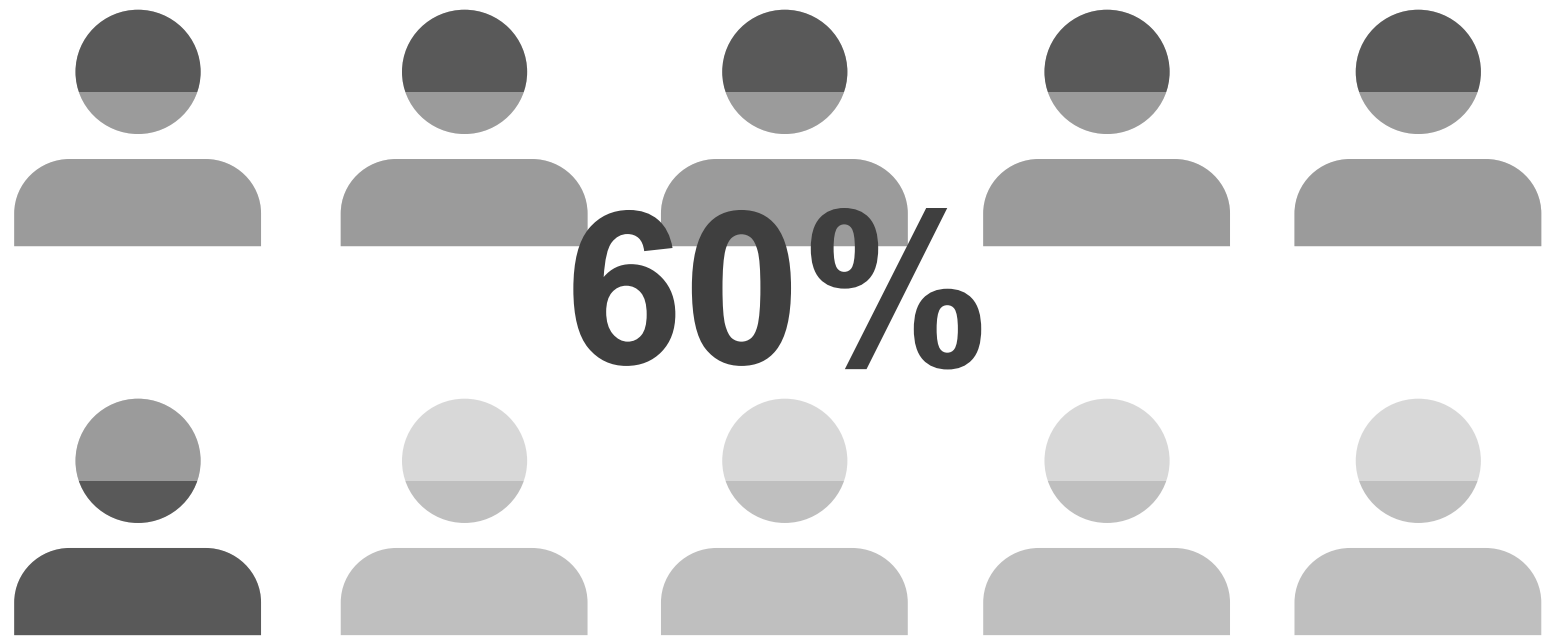
dostawca produktów

czy

konieczne narzędzie

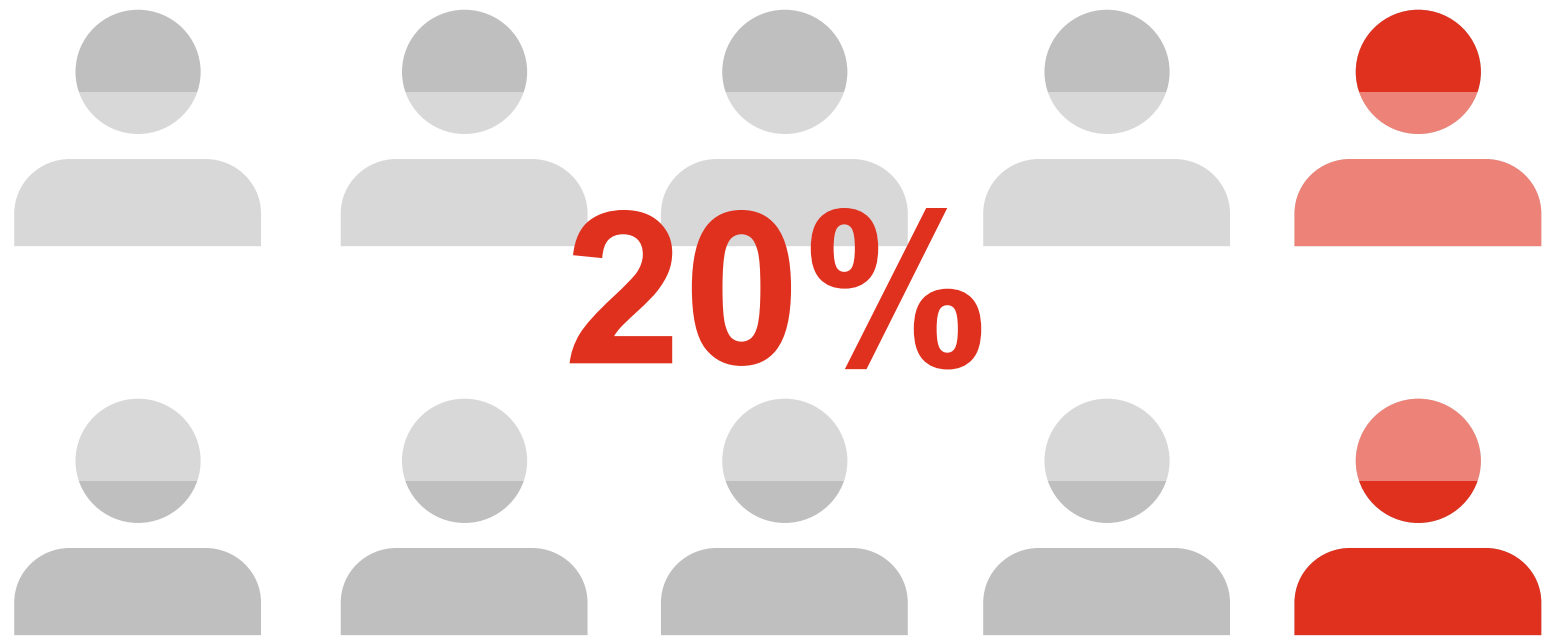
Bank oczami klienta

Bank = dobry dostawca



Bank oczami klienta

Bank = zaufany partner



Banki potrafią zaskakiwać!



Dopasowując ofertę



Otwierając szybko produkt



Informując o ważnych zmianach

Udzielając „porad” niebędących poradami



Nakłaniając do niepotrzebnego produktu



Nie będąc dostępnymi wtedy, kiedy potrzeba



Banki pomagają, ale...

70%

klientów uważa, że ich **banki pomagają**



rozwiązują problemy



ułatwiają życie

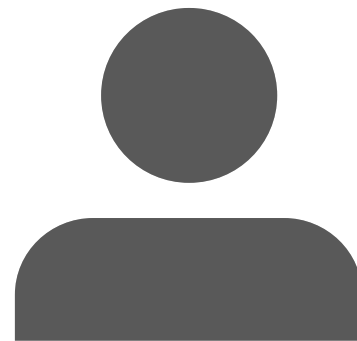


celują w potrzeby

Banki
pomagają, ale...



co 2 klient nie czuje się doceniany
przez bank



Omnikanałowość
jest ważna...

**Aplikacje
mobilne**



45%

**Bliskość
oddziałów**



37%

**Wygoda
i komfort**



36%

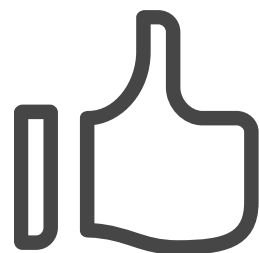
Bezpieczeństwo

... ale
najważniejsze
bezpieczeństwo



Pozytywne
doświadczenia
klientów
popłacają

w **20%** prowadzą
do rozwoju relacji z bankiem



w przypadku co **2.** klienta
skutkują poleceniem banku

Kontakt



Przemysław Paprotny

przemyslaw.paprotny@pwc.com

Partner PwC



Marek Chlebicki

Marek.chlebicki@pwc.com

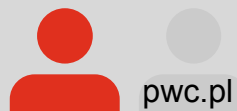
Dyrektor PwC



Wiktor Witkowski

wiktor.witkowski@pwc.com

Starszy Konsultant PwC



Publikacja została przygotowana wyłącznie w celach ogólnoinformacyjnych i nie stanowi porady w rozumieniu polskich przepisów. Nie powinni Państwo opierać swoich działań/decyzji na treści informacji zawartych w tej publikacji bez uprzedniego uzyskania profesjonalnej porady. Nie gwarantujemy (w sposób wyraźny, ani dorozumiany) prawidłowości, ani dokładności informacji zawartych w naszej prezentacji. Ponadto, w zakresie przewidzianym przez prawo polskie, PwC Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k., jej partnerzy, pracownicy, ani przedstawiciele nie podejmują wobec Państwa żadnych zobowiązań oraz nie przyjmują na siebie żadnej odpowiedzialności – ani umownej, ani z żadnego innego tytułu – za jakiegokolwiek straty, szkody ani wydatki, które mogą być pośrednim lub bezpośrednim skutkiem działania podjętego na podstawie informacji zawartych w naszej publikacji lub decyzji podjętych na jej podstawie.