

# Klienci liczą na niższe ceny bankowych usług

## SONDAŻ

### Co czwarty ankietowany przez OBOP chciałby poprawy jakości obsługi

Prawie 70 proc. osób spośród korzystających z usług banków chciałoby coś zmienić w ich funkcjonowaniu. W tej grupie jednej czwartej osób zależałoby nawet na wyższej jakości usług bardziej niż na obniżeniu ich kosztów – wynika z badania TNS OBOP przeprowadzonego na zlecenie firmy doradczej Goldenberry.

Wśród klientów banków, którzy oczekują zmian w polityce tych instytucji, a więc potencjalnie otwartych na skorzystanie z innej, lepszej oferty, 74 proc. chciałoby obniżenia kosztów, natomiast 14 proc. liczy na lepszą jakość obsługi w oddziale i infolinii, a 12 proc. na lepszy dostęp do bankowości internetowej.

Klienci zainteresowani czymś więcej niż najtańszą ofertą są naturalną grupą docelową dla banków nastawionych na konkurowanie jakością usług, a nie wysokością opłat i prowizji. Zwraca jednak uwagę fakt, że więcej klientów oczekuje lepszej obsługi w sy-

Co chciałbyś poprawić w swoim banku? w proc.



źródło: TNS OBOP, październik 2011 r.

## ► POLACY O BANKACH

tuacji osobistego kontaktu z pracownikami banku w oddziale lub call center niż poprawy w zakresie bankowości internetowej – mówi Marta Niemczyk, partner w firmie doradczej Goldenberry.

Eksperti badający rynek bankowy uważają, że poprawić należy m.in. komunikację między doradcami klienta, ustalenie dopuszczalnej liczby komunikatów marketingowych oraz częstotliwość kontaktów z klientem przez telefon. Na ocenę jakości obsługi w dużym stopniu wpływa zachowanie banku w sytuacjach kryzysowych, np. przy składaniu reklamacji, utracie karty itp.

—Monika Krześniak