

Finančné služby

CEE skóre: 7,49 (+2,8%)

Sektor Finančných služieb sa skladá z dvoch subsektorov, a to Bankový sektor a sektor Poistovní. Finančné služby sa v hodnotení zákaznickej skúsenosti pohybujú tesne nad priemerom celého trhu. Minulý rok sa na prvých troch pozíciách umiestnili dve banky a jedna poisťovňa, avšak tento rok patria všetky prvé tri priečky poisťovniam.



Najlepší v sektore (CEE skóre 0 – 10)

| | |
|-------------|------|
| Union | 7,85 |
| NN | 7,79 |
| Dôvera | 7,79 |
| mBank | 7,77 |
| Tatra banka | 7,59 |
| ČSOB | 7,57 |

Výrazne proklientský prístup poisťovní

Poisťovne Union a Dôvera medzi sebou súperia hlavne v ponúkaní benefitov nad rámec štandardného zdravotného poistenia, akými sú príspevky na zubára, dentálnu hygienu, vrátenie doplatkov za lieky na predpis, príspevok pri narodení dieťaťa a iné. Poradie medzi top 3 poisťovňami je mimoriadne tesné, no novým lídrom sa stala poisťovňa Union, ktorá je v celkovom rebríčku na 11. mieste.

Za úspechom poisťovne Union, ktorá sa zároveň stala najväčším skokanom medzi všetkými značkami v roku 2020, stojí najmä rozširovanie benefitov, spokojnosť s online pobočkou a mobilnou aplikáciou. Oproti svojim konkurentom sa odlišila výrazným rastom vnímanej hodnoty pre zákazníka, čo môže súvisieť s jasne komunikovanými benefitmi, ktoré následne veľká časť zákazníkov využíva. „Využila som ponuku ZP Union na preplatenie zákroku u zubného lekára. Aplikácia veľmi dobre funguje, je prehľadná a jednoduchá. Peniaze mám už na účte.“ (žena, 55 rokov)

NN, ktorá si polepšila o 41 miest, bola najrýchlejšie rastúcou značkou v pilieri Čas a úsilie a tiež exceluje v pilieri Riešenia problémov. Klienti si chvália efektívnu komunikáciu, jednoduchosť pri vybavovaní žiadostí, ako aj vysokú mieru spokojnosti s riešením poistných udalostí. NN ako životná poisťovňa vypláca 95 % poistných udalostí. Priebežne rozširuje benefity pre klientov, akými sú telefonické konzultácie s lekármi, prednostný prístup na MRI vyšetrenia a ďalšie. „Zvyšovala som si príspevok na 3. dôchodkový pilier. Vybavenie tohto kroku bolo veľmi jednoduché, zamestnanec bol veľmi príjemný a všetko prebehlo na najvyššej profesionálnej úrovni.“ (žena, 39 rokov)

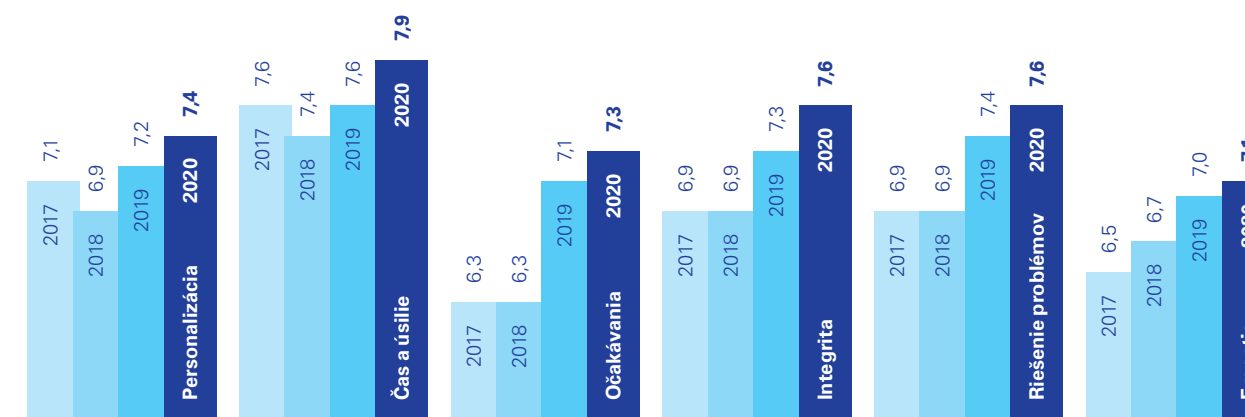
V núdzi poznáš dobrú banku

Vzhľadom na obmedzenia vo fyzickom kontakte, banky úspešne presunuli interakciu s klientami z pobočiek do online priestoru. Digitalizácia, rozvoj internetového a mobilného bankovníctva, zjednodušovanie a zrýchľovanie všetkých úkonov sú však dlhodobější trendy, ktorými sektor v posledných rokoch reagoval na nástup digitálnych konkurentov. Tí, ktorí investovali do rozvoja svojho IT v uvedených smeroch, boli najlepšie pripravení reagovať aj na zmenené spotrebiteľské správanie v roku 2020. Prechod do online sveta banky podporili zmenou cenníkov alebo zavedením poplatkov za úkony na pobočkách.

Pandémia vytvorila mnohé príležitosti na posilnenie vzťahu so zákazníkom. Viaceré banky aktívne oslovovali svojich klientov, aby zistili, či sú v poriadku a nepotrebujú upraviť svoje financovanie. „Máme s manželom hypotéku, ktorú sme si vybavili tesne pred krízou. Páči sa mi, že VÚB Banka nás kontaktovala krátko po začatí krízy a ponúkli nám možnosť odkladu splátok.“ (žena, 36 rokov)

Lídom medzi bankami zostáva mBank, ktorá ťaží najmä z mimoriadne vysokej spokojnosti zákazníkov s vnímanou hodnotou, ktorú od banky dostávajú (napr. bežný účet bez poplatkov pre všetkých klientov). Zákaznícku spokojnosť podporuje aj jednoduchosť a prehľadnosť online úkonov, ktorými dosahuje vysoké hodnotenia v pilieri Čas a úsilie: „Účet zadarmo, internetová banka, jednoduchý internet banking.“ (muž, 29 rokov)

Najväčšie zlepšenie medzi bankami dosiahla ČSOB Banka, ktorá sa dotiahla tesne za druhú najlepšie hodnotenú banku, Tatra banku. Najväčší nárast ČSOB dosiahla v pilieroch Personalizácia a Integrita: „V ČSOB som už dlhodobo spokojným klientom. Veľmi dobre mi poradili s investičnými produktami a nastavili mi výhodné podmienky pre vedenie účtu aj kreditnú kartu.“ (žena, 33 rokov)



Vývoj hodnotenia CX pilierov sektoru Finančné služby v rokoch 2017 – 2020 (v CEE skóre)