

Raport: Czy Polacy ufają bankom?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 22, kwiecień 2016 00:00

Sylwia Cyrankiewicz-Gortyńska

Odsłony: 1835

Atrakcyjna oferta konkurencji, podwyżka opłat, prowizji oraz mała liczba dostępnych bankomatów - to najczęstsze przyczyny zmiany banku.

Jak pokazuje badanie pt. „Zaufanie Polaków do banków” przeprowadzone na zlecenie Procontent Communication bardzo istotna dla badanych jest też profesjonalna obsługa klienta, a dużo mniej wyniki finansowe.

Respondenci przyznają, że o wyborze przez nich oferty danego banku w największym stopniu decyduje: brak opłat za prowadzenie konta (69 proc), zaufanie do marki (43 proc.), oraz liczba bankomatów (41 proc.).

- To co jest istotne, to fakt, że nadal jest bardzo niski poziom edukacji w zakresie wyników finansowych banków. Badania pokazują, że jedynie 4 proc. Polaków zrezygnowało z usług placówki ze względu na złe wyniki danego banku - mówi newsrm.tv Iwona Kubicz, prezes Procontent Communication.

Najmniejsze znaczenie dla badanych ma wizerunek ambasadora banku (5 proc.) oraz reklama (4 proc.). Badanie pokazuje, że dostęp do nowoczesnych technologii ważniejszy jest dla osób młodych (w wieku 15-24) niż dla osób starszych w wieku 25-34 lata (17 proc.), 35-44 lata (18 proc.) oraz 45-55 lata (15 proc.). Wyboru banku ze względu na nowoczesne technologie znacznie częściej dokonują także mężczyźni (23 proc.) niż kobiety (15 proc.).

Warto podkreślić, iż w przypadku mężczyzn częściej niż kobiet motorem do zmiany banku były decyzje kredytowe podejmowane przez placówkę oraz zmiany w regulaminie. W działaniach komunikacyjnych skierowanych do Panów istotne zatem wydaje się być poświęcenie odpowiedniej ilości czasu na tłumaczenie zmian prawnych w regulaminach oraz odpowiednie argumentowanie odmowy udzielenia kredytu. W komunikacji skierowanej do kobiet warto podkreślać profesjonalną obsługę klienta w danym banku oraz rozbudowaną sieć bankomatów placówki.

- Dla kobiet istotne okazało się to jak wygląda dostępność do placówki bankowej czy do bankomatu. Dla mężczyzn natomiast bardziej liczą się technologiczne nowinki. To co bank wprowadza w płatnościach elektronicznych - dodaje Iwona Kubicz.

Istotne dla Polaków jest również zaufanie do marki. Największym zaufaniem wśród Polaków cieszy się PKO Bank Polski, na drugim miejscu jednocześnie znajdują się mBank i ING Bank Śląski, a na trzecim Bank Zachodni WBK.

- W badaniu zaufanie znalazło się na drugim miejscu preferencji klientów dotyczących wyboru banku. Bardzo nas to cieszy, gdyż od zawsze budujemy zaufanie do banku wśród naszych klientów, poprzez bezpieczną obsługę i wygodną ofertę finansową - mówi Agnieszka Kielichowska, dyrektor Biura Komunikacji i Odpowiedzialności Społecznej PKO Banku Polskiego.

Badanie pokazuje, że dostęp do nowoczesnych technologii ważniejszy jest dla osób młodych (w wieku 15-24) niż dla osób starszych, warto zatem pamiętać o precyzyjnym dostosowaniu przekazu do wieku i płci odbiorców. Wyboru banku ze względu na nowoczesne technologie znacznie częściej dokonują także mężczyźni niż kobiety.

Raport: Czy Polacy ufają bankom?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 22, kwiecień 2016 00:00

Sylwia Cyrankiewicz-Gortyńska

Odsłony: 1835

Ponad połowa badanych przyznaje, że zdarzyło się jej zmienić bank (57%). Znacznie częściej zmianę banku deklarują osoby z wyższym wykształceniem (69%). Najbardziej bank zmieniają osoby młode w wieku 15-24 lata oraz osoby po 45 roku życia. Częściej decyzję o zmianie banku podejmowali mężczyźni (61proc.) niż kobiety (54 proc.). Najbardziej decyzję o zmianie banku podejmowali mieszkańcy wsi, a najczęściej mieszkańcy średniej wielkości miast powyżej 100 tys. mieszkańców.