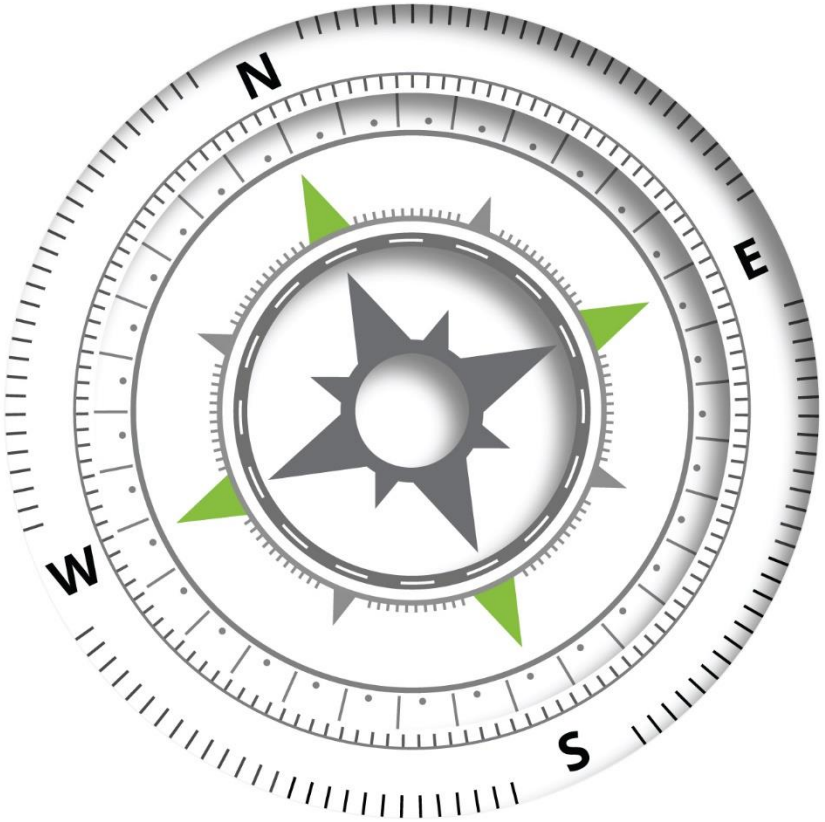
Deloitte.



Kongres Bankowości Detalicznej

Czy klienci detaliczni oczekują zmian w usługach, obsłudze i produktach oferowanych przez banki?

29.11.2023

Zapytaliśmy Klientów detalicznych…

Czy oczekuje Pan/Pani zmian w oferowanych przez banki usługach, produktach lub obsłudze?

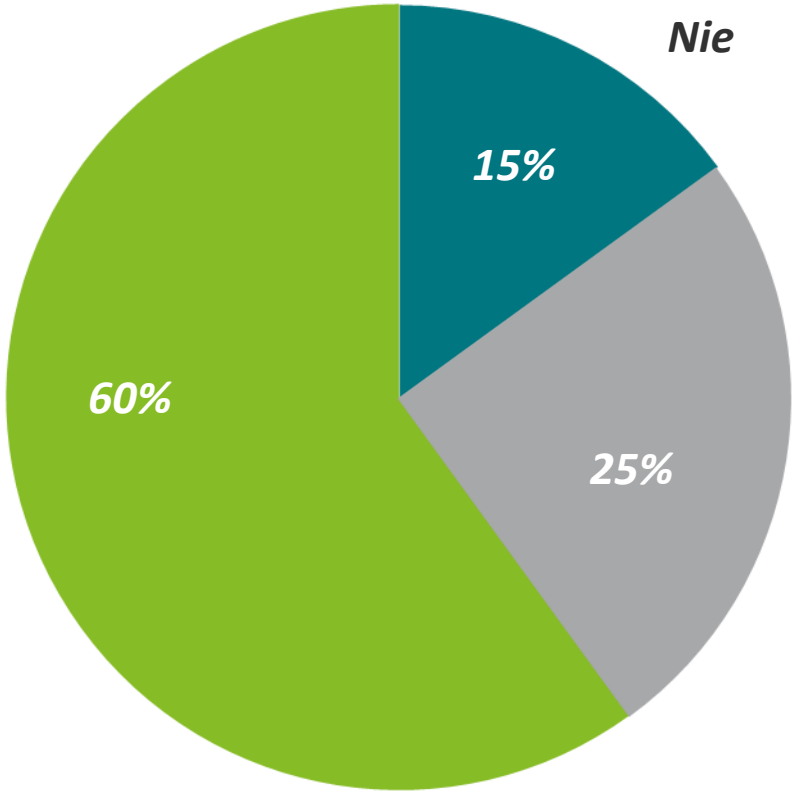
© 2023. Deloitte

Większość Klientów oczekuje zmian w swoich doświadczeniach z bankowością

Czy oczekuje Pan/Pani wprowadzenia zmian przez banki w oferowanych usługach, produktach lub obsłudze?

*Jestem użytkownikiem **serwisów internetowych** typu Amazon czy Netflix, które są **zdecydowanie bardziej dostosowane do moich potrzeb**. Banki powinny wziąć z nich przykład.*

***Korzystam z podstawowych produktów**, nie oczekuję zmian.*



***Nie zastanawiałam się nad tym**, nie interesuje mnie to. **Banki powinny same o tym myśleć**.*

Źródło: Wyniki badania klientów przeprowadzonego przez Deloitte, listopad 2023r.

© 2023. Deloitte

Klient ma poczucie, że bank nie zna jego potrzeb, oferuje mu losowo dobrane produkty i nie potrafi zapewnić płynnych, wielokanałowych doświadczeń

Produktocentryczność
vs
Klientocentryczność

Nieznajomość potrzeb Klientów

Klienci mają poczucie, że banki **za rzadko i zbyt powierzchownie** badają ich potrzeby.

Nietrafny dobór ofert

Klienci uważają, że komunikacja z nimi **bazuje** przede wszystkim na **aktualnych kampaniach marketingowych**, a nie opiera się na danych o ich bieżącej sytuacji.

Silosowość zamiast omnikanałowości

Klienci wskazują, że podczas obsługi są często **pozostawieni sami sobie**, pomimo powszechnie deklarowanej przez banki omnikanałowości.

© 2023. Deloitte

Personalizacja i omnikanałowość uniwersalnymi potrzebami klientów detalicznych w Polsce i na świecie

Polska

01 Personalizacja

02 Omnikanałowość

03 Dodatkowa wartość

04 Aktywne słuchanie potrzeb

Świat

01 Wygoda

02 Personalizacja

03 Omnikanałowość

04 Bezpieczeństwo (no fraud)

© 2023. Deloitte

Różnice między potrzebami Klientów detalicznych w Polsce a za granicą tłumaczy badanie Digital Banking Maturity przeprowadzane globalnie przez Deloitte

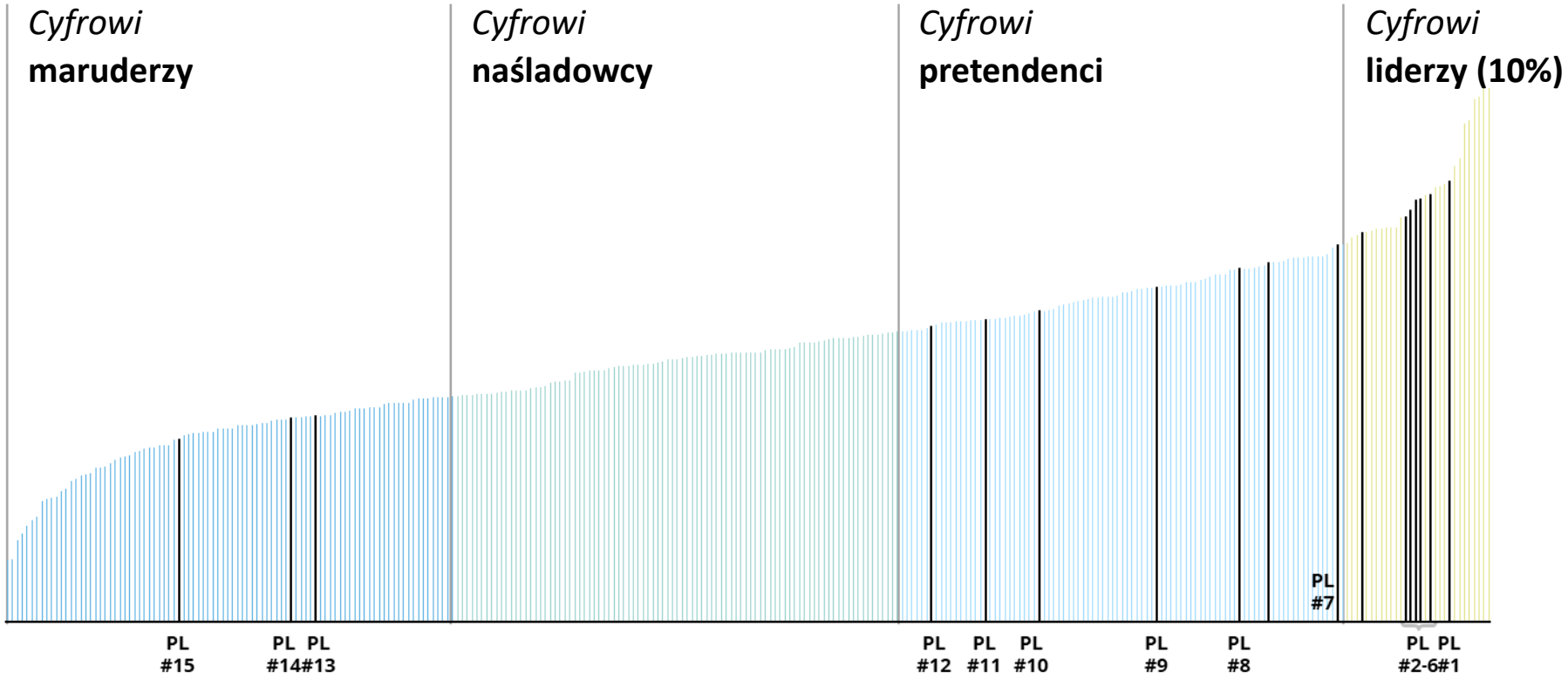
Co definiuje
cyfrowych **liderów?**

Cyfrowi **liderzy** oferują **szeroki zakres funkcjonalności istotnych dla klientów** i **atrakcyjne doświadczenie użytkownika.**

W badaniu Digital Banking Maturity uczestniczyły **304 banki z całego świata**.

6 z 30 ***Cyfrowych*** **liderów** to polskie banki

Indeks DBM[1]



Nota: 1. Indeks DBM mierzy dojrzałość kanałów i produktów oferowanych przez bank. Dane dla 304 banków, które zostały uwzględnione w edycji 2022.

© 2023. Deloitte

Personalizacja produktów i obsługi według przebadanych Klientów wciąż *raczkuje*, a różnicowanie strategii personalizacji pozwala na dodatkową monetyzację

01 Personalizacja

Kluczowe jest spełnienie podstawowych potrzeb Klientów

Jestem **bombardowany reklamami produktów**, które **nie są mi potrzebne** lub na ktore nie mam nawet zdolności.

Jestem **zamożnym klientem**, jednak bank za pomocą powiadomień informuje mnie tylko o **produktach kredytowych**. Chciałbym być **informowany o możliwościach inwestycyjnych**.

Przykłady personalizacji rozwiązań, które idą krok dalej

- ***Rekomendacje produktów oszczędnościowych lub inwestycyjnych***
- ***Alerty przed płatnościami cyklicznymi***
- ***Ethics score***

© 2023. Deloitte

Priorytetowe działania, które wskazywali Klienci, jeśli sami byliby Prezesami banków

Wybrane działania, których wdrożenie przybliży banki do spełnienia oczekiwań Klientów:

Proaktywne rozpoznawanie potrzeb Klientów

- ***Badanie opinii*** *i potrzeb Klientów*
- ***Dostosowanie komunikatów*** *do potrzeb, profilu Klienta*

Pełna integracja usług niefinansowych z usługami bankowymi

- ***Marketplace Banking***
  np. platforma z ofertami nieruchomości zintegrowana z **cyfrową hipoteką**
- ***Integracja istniejących VAS-ów*** *z aplikacjami partnerów zewnętrznych*

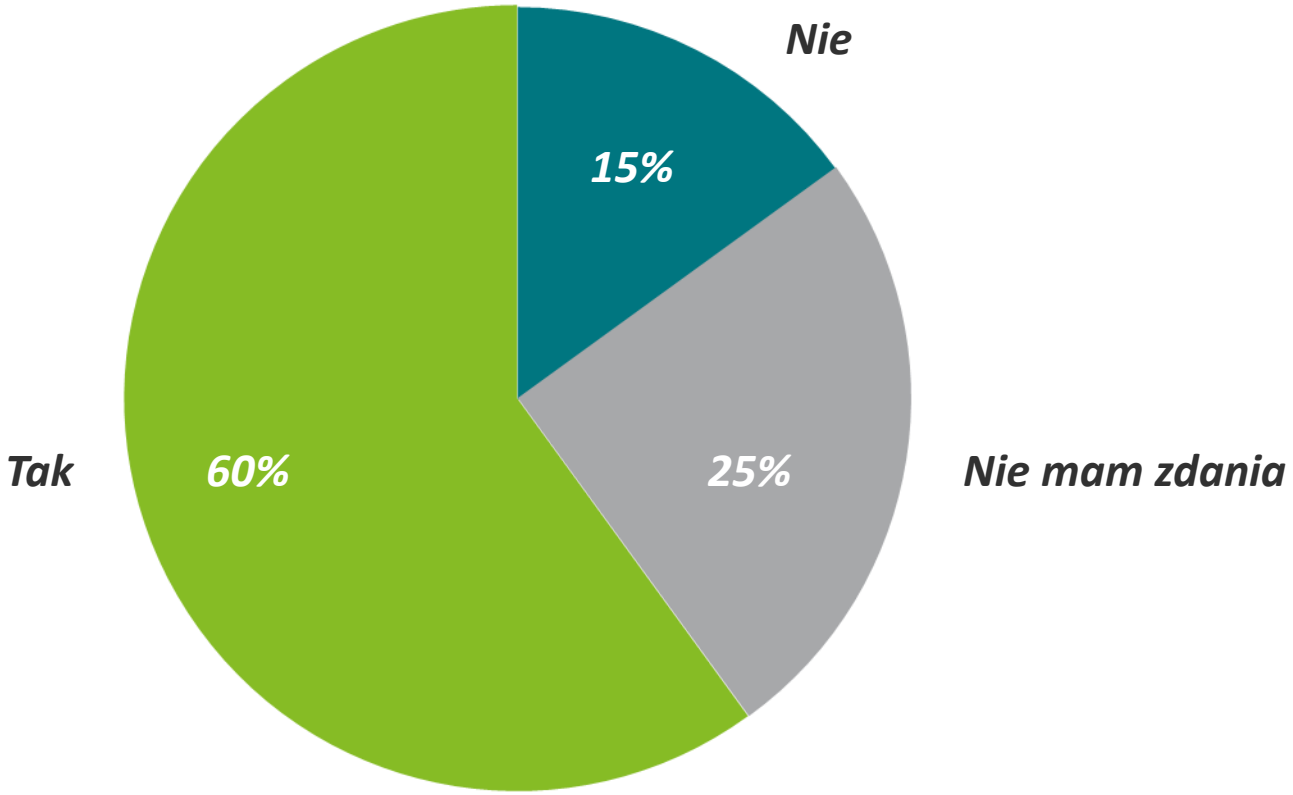
Kompleksowa i spersonalizowana obsługa klientów

- ***Obsługa zdalna*** *umożlwiająca rozpoczęcie i zakończenie rozwiązania problemu online*
- ***Płynna obsługa*** *niewymagająca rozpoczynania procesu od nowa*

© 2023. Deloitte

Czy Klienci i Banki widzą potrzebę zmian w ten sam sposób?

Czy oczekuje Pan/Pani wprowadzenia zmian przez banki w oferowanych usługach, produktach lub obsłudze?



Źródło: Wyniki badania klientów przeprowadzonego przez Deloitte, listopad 2023r.

© 2023. Deloitte