

Kontakt: Jana Filová, e-Solutions Developer STEM/MARK, a.s., [filova@stemmark.cz](mailto:filova@stemmark.cz)

V Prahe, 15. októbra 2008

## Tlačová správa STEM/MARK:

### Kríza preverila schopnosť rýchlej reakcie bánk

**Na emailové otázky súvisiace s krízou na finančných trhoch v USA reagovala relevantnými odpoveďami do 24 hodín pravidelne iba mBank.** Výsledky prieskumu upozornili na prístup k diskutovanej téme v rámci elektronickej komunikácie jednotlivých zákaznických centier.

Potenciálni klienti sa zaujímali o vplyv krízy na situáciu v slovenských bankách, poistenie vkladov a možnosti výberu hotovosti, zmeny podmienok poskytovania hypotekárnych úverov. Do niekoľkých hodín od zaslania otázky pravidelne a relevantne odpovedala iba mBank. Ostatné banky reagovali v rôznych časových intervaloch, prípadne neodpovedali vôbec.

Pre porovnanie, v prieskume českých bánk reagovali do 24 hodín na všetky 3 otázky 4 banky, konkrétne Česká spořitelna odpovedala pravidelne do 2 hodín, do 24 hodín odpovedali mBank, Komerční banka a Volksbank.

### Banky reagujúce do 24 hodín od zaslania otázky

(údaj v hod.: min.)

Inštitúcia	Otázka 1	Otázka 2	Otázka 3
mBank	2:04	4:03	2:43
VÚB banka		2:29	2:23
ČSOB	3:29		0:20
Istrobanka		6:36	0:20
Poštová banka		1:27	
Volksbank	2:13		
Tatra banka		4:45	
OTP Banka		21:56	

**Otázka 1** Opatrenie banky na ochranu klientov v prípade krízových situácií, hrozba podobnej udalosti v SR, oficiálne vyjadrení banky na internete.

**Otázka 2** Obmedzenia a limity pri výbere hotovosti z účtov, výška poistenia vkladov klientov.

**Otázka 3** Vplyv finančnej krízy na ceny za bankové služby, zmeny u hypotekárnych úverov a spotrebiteľských pôžičiek.

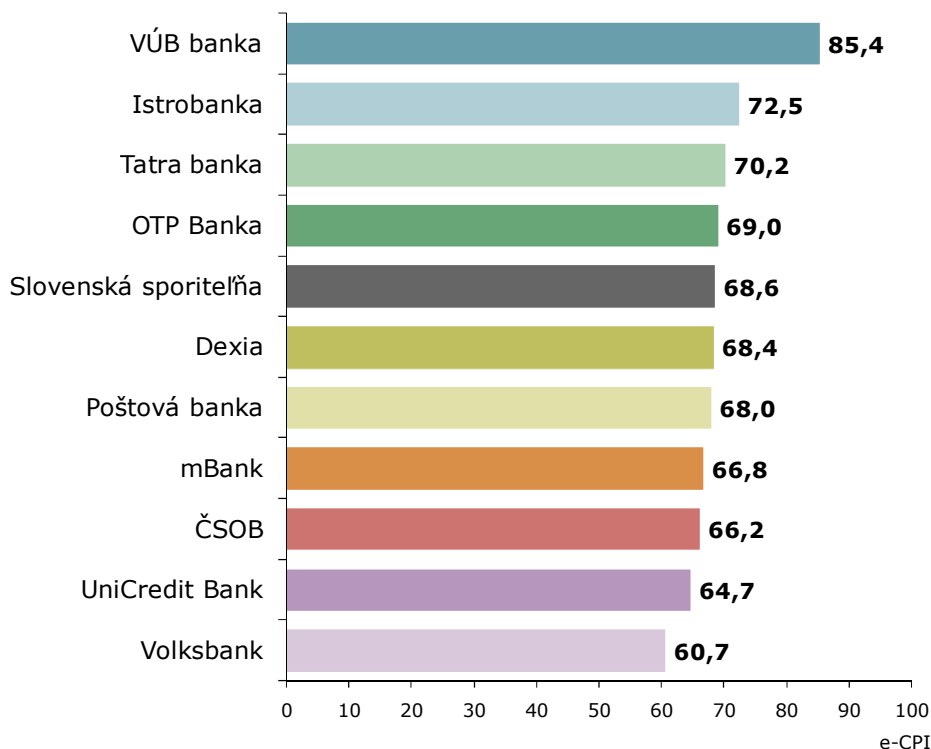
## Elektronicky s bežným klientom hovorí najlepšie VÚB banka

Z výsledkov štvrtročného prieskumu zákazníckych centier bánk vyplýva, že najvyššiu úroveň elektronickej komunikácie s klientami dosiahla VÚB (e-CPI 85,4). Naopak najnižšie bodové indexové skóre (e-CPI 60,7) patrí Volksbank.

V rámci merania bolo skúmané rozsiahle spektrum produktov a služieb bankových inštitúcií ponúkaných bežným zákazníkom i podnikateľom. Výskumná štúdia sa vedľa tradičných tém sústreďuje na zavádzanie inovácií (on-line aplikácie pre klientov, depozitný bankomat, poskytovanie služby cash back apod.). Zaujímavý príklad vzťahu ku klientovi predstavuje reakcia a riešenie krízových situácií.

Prieskum preveril znalosti a komunikačné zručnosti operátorov zákazníckych centier, prístup ku klientovi a elektronicú corporate identity. Priniesol tiež poznatky o úrovni on-line poradenstva a využití potenciálu internetu ako predajného kanálu. Najlepší postavenie VÚB banky reflektuje profesionálne zvládnutý zdvorilý prístup, vysoká úroveň obsahovej stránky emailových odpovedí a promptná reakcia.

## Poradie bánk podľa výsledného e-CPI



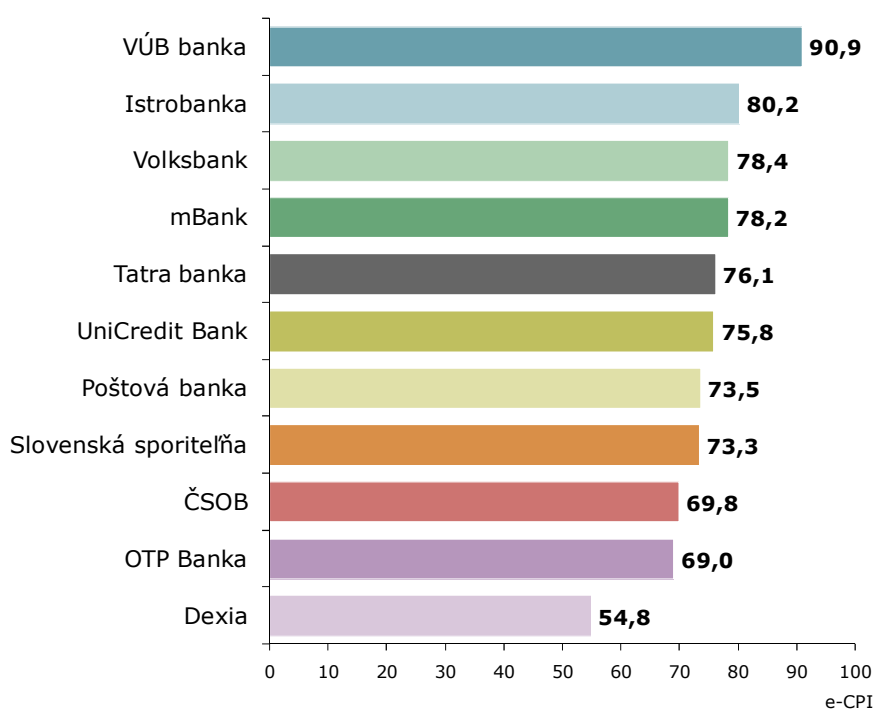
## Poradie bánk podľa výsledného e-CPI

Poradie	Inštitúcia	Celkové e-CPI
1.	VÚB banka	85,4
2.	Istrobanka	72,5
3.	Tatra banka	70,2
4.	OTP Banka	69,0
5.	Slovenská sporiteľňa	68,6
6.	Dexia	68,4
7.	Poštová banka	68,0
8.	mBank	66,8
9.	ČSOB	66,2
10.	UniCredit Bank	64,7
11.	Volksbank	60,7
<b>Priemerné e-CPI všetkých inštitúcií</b>		<b>69,1</b>

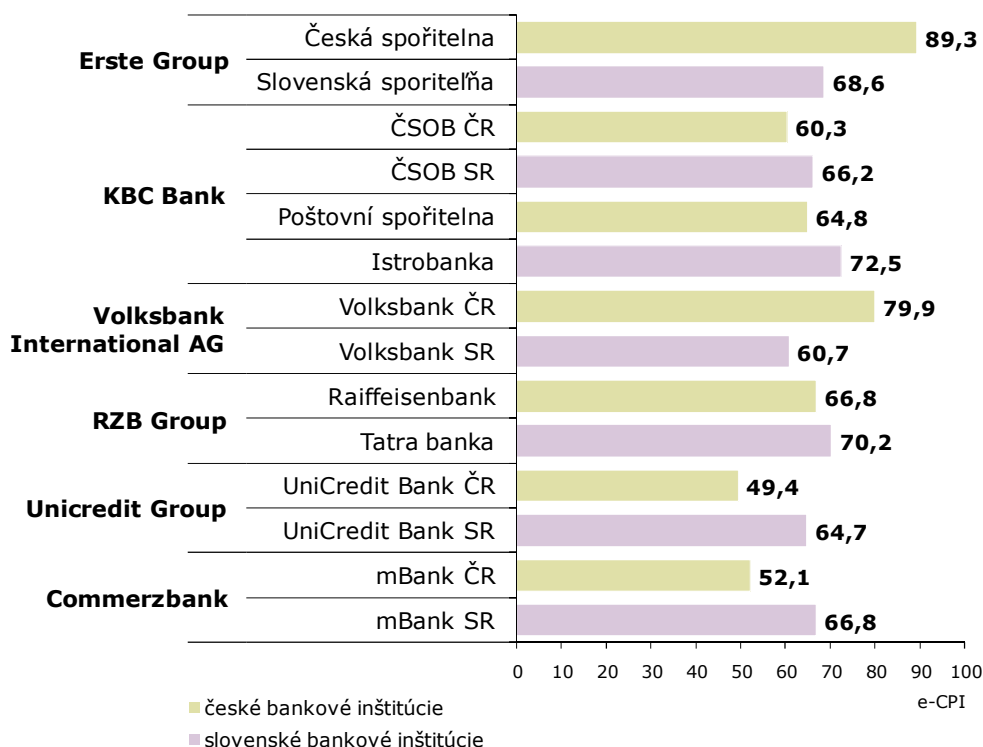
## Pohľad slovenských bánk sa sústreďuje na prijatie eura

V rámci dlhodobého prieskumu bol zároveň realizovaný prieskum zameraný na otázky súvisiace s prijatím eura. Preveril znalosti pracovníkov a obsah špeciálnych online príloh. Výsledky potvrdili pripravenosť a profesionálnu úroveň elektronickej komunikácie slovenských bánk v danej oblasti. Najvyššie indexové skóre (e-CPI 90,9) dosiahla VÚB banka, naopak najnižšie bodové skóre (e-CPI 54,8) Dexii.

## Prieskum na tému prijatia eura - poradie bánk podľa výsledného e-CPI



## Porovnanie výsledkov bankových skupín pôsobiacich v ČR a SR (v rámci SR výsledné e-CPI okrem otázok na tému prijatia eura)



### Inšpirácia pre telekomunikačné spoločnosti?

Prieskum bankového sektoru možno porovnať s oblasťou telekomunikácií. Dlhodobý prieskum realizovaný paralelne potvrdil vyššiu kvalitu elektronickej komunikácie bánk v porovnaní s telekomunikačnými operátormi. Upozornil najmä na rozdiely pri poskytovaní relevantných a vyčerpávajúcich informácií zákazníkom.

*Prieskumy úrovne elektronickej komunikácie bankových inštitúcií v ČR a SR boli realizované novinkou v portfóliu produktov STEM/MARK – značkovým výskumným riešením **e-Contact Performance Index (e-CPI)**. Inovovaná metodika indexu skúma kvalitu elektronickej komunikácie, je založená na výsledkoch výskumu (reprezentatívny panel online respondentov NETPROJEKT) a potenciálu metódy mystery shopping. Výsledky e-CPI hodnotia komerčne poskytované informácie pohľadom bežných klientov, s dôrazom na rýchlosť a obsahovú stránku odpovedí. Maximálne e-CPI môže dosiahnuť hodnotu 100 indexových bodov.*

Dalšie tlačové správy nájdete na: <http://www.stemmark.cz/>, sekcia tlačové správy. V prípade záujmu o voľnopredajnú štúdiu e-CPI BANKY 2008 nás kontaktujte na [csm@stemmark.cz](mailto:csm@stemmark.cz).