



Współpraca z bankami i ich ocena

Podsumowanie wyników badania

Sopot, luty 2015

tematyka
badania



Współpraca z bankami, 2015

cele badania



1. Ocena satysfakcji Klientów posiadających produkt w danym banku
2. Ocena lojalności Klientów posiadających produkt w danym banku

termin



16 Styczeń - 5 Luty 2015

próba



odwiedzający stronę sii.org.pl lub profil SII na facebooku.
n=250

technika



wywiad CAWI

średni czas
wywiadu



2 minuty



Stowarzyszenie
Inwestorów
Indywidualnych



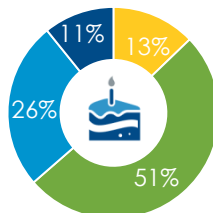
PROFIL RESPONDENTA

Płeć



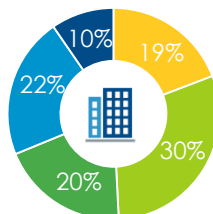
Wiek

- 18 - 24 lata
- 25 - 39 lat
- 40 - 59 lat
- 60 lat i więcej



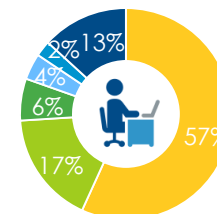
Wielkość miejsca zamieszkania

- Warszawa
- miasto >500 tys. mieszkańców
- miasto 100-500 tys. mieszkańców
- miasto <100 tys. mieszkańców
- wieś



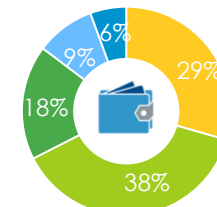
Status zawodowy

- umowa o pracę/zlecenie
- prowadzenie własnej działalności gospodarczej
- rencista/emeryt
- bezrobotny
- zawodowy inwestor giełdowy
- student/uczeń



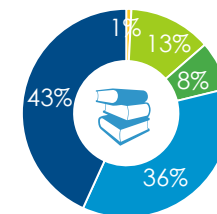
Dochód netto

- do 2500 pln
- od 2501 do 5000 pln
- od 5001 do 7500 pln
- od 7501 do 10 000 pln
- powyżej 10 000 pln



Wykształcenie

- zawodowe
- średnie
- niepełne wyższe
- wyższe ekonomiczne (finansowe)
- wyższe inne (w tym licencjat)



Próba: wszyscy badani, n=250.

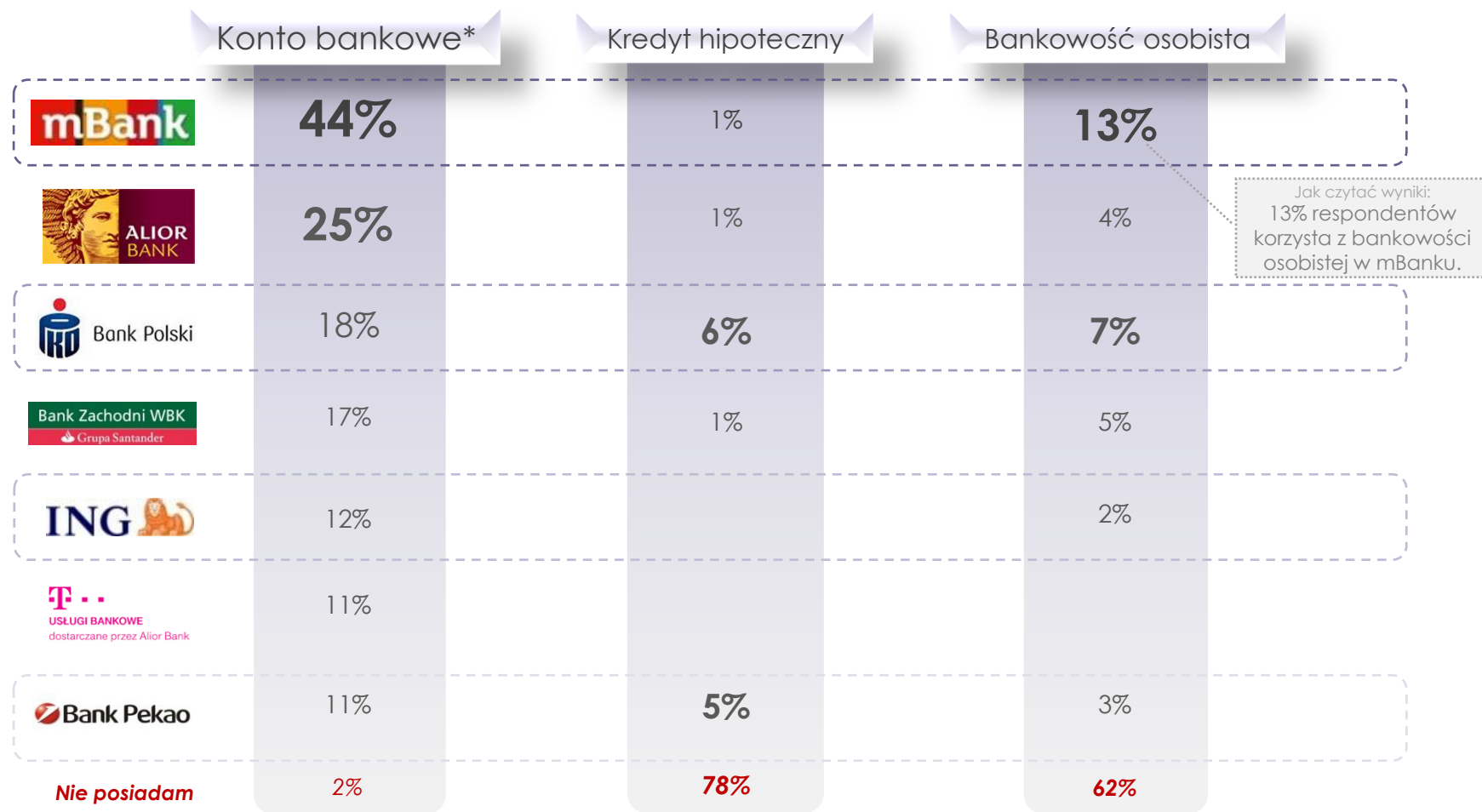
W analizie nie brano pod uwagę odmów odpowiedzi.



Stowarzyszenie
Inwestorów
Indywidualnych



Ranking banków pod względem posiadanych przez respondentów produktów:



Próba: wszyscy badani, n=250.

*W rankingu nie przedstawiono banków, w których posiadanie konta bankowego zadeklarowało mniej niż 10% respondentów.

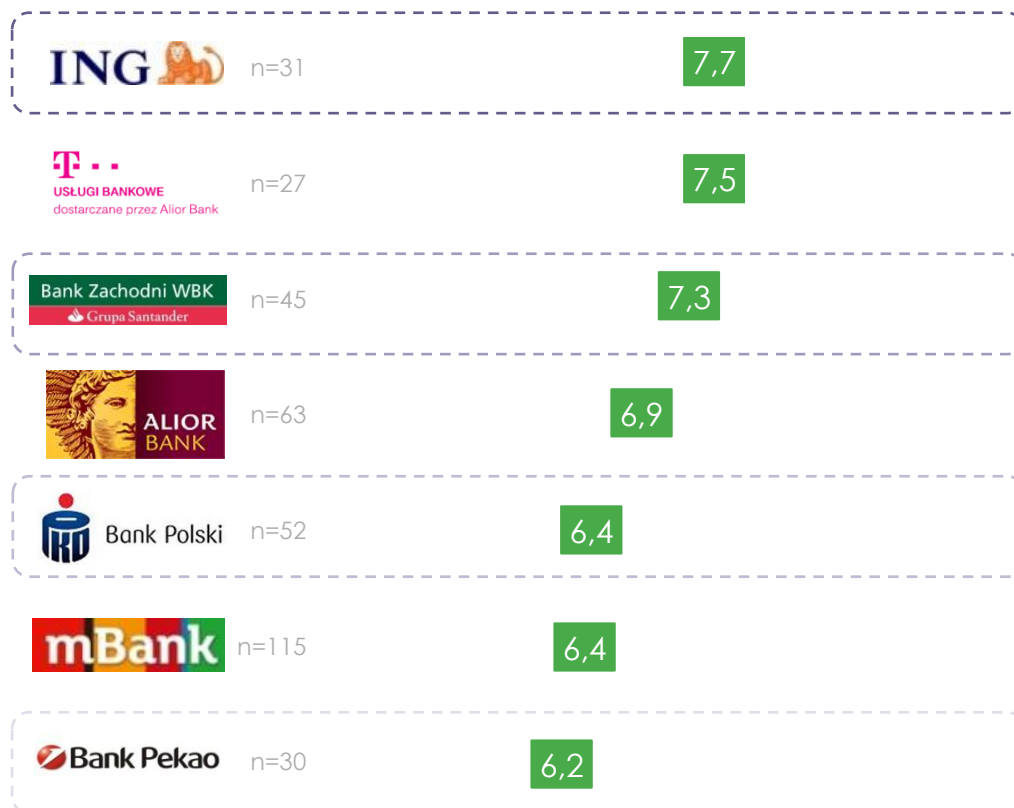


Stowarzyszenie
Inwestorów
Indywidualnych



Ranking zadowolenia ze współpracy z bankami:

Średnia ocen **6,7**



Skala od 0 – bardzo niezadowolony do 10 – bardzo zadowolony.

Geneza rankingu zadowolenia:

Po wskazaniach respondentów w jakim banku posiadają kolejno: konto bankowe, kredyt hipoteczny oraz bankowość osobistą, dokonali oni oceny swojego zadowolenia ze współpracy z tymi bankami. Każdy z badanych ocenił bank, w którym posiada co najmniej jeden produkt bądź usługę spośród wyżej wymienionych. Jeżeli w danym banku posiada więcej niż jeden produkt oceny dokonywał tylko raz – za całokształt współpracy z tym bankiem. Do tej oceny użyto skali 0-10, gdzie 0 oznacza, że respondent jest bardzo niezadowolony, a 10, że jest bardzo zadowolony z usług tego banku. Na tej podstawie powstał przedstawiony obok ranking zadowolenia ze współpracy z poszczególnymi bankami.

Próba: oceny dokonały osoby, które posiadają co najmniej jeden produkt w danym banku.

Ranking zadowolenia ze współpracy z bankami:

Top3box

zsumowany odsetek trzech
skrajnych odpowiedzi
pozytywnych: 8, 9, 10

Średnia ocen **6,7**

n=31



55%

7,7



USŁUGI BANKOWE
dostarczane przez Alior Bank

n=27



59%

7,5



n=45



60%

7,3



n=63



41%

6,9



Bank Polski

n=52



27%

6,4



n=115



38%

6,4



n=30



20%

6,2



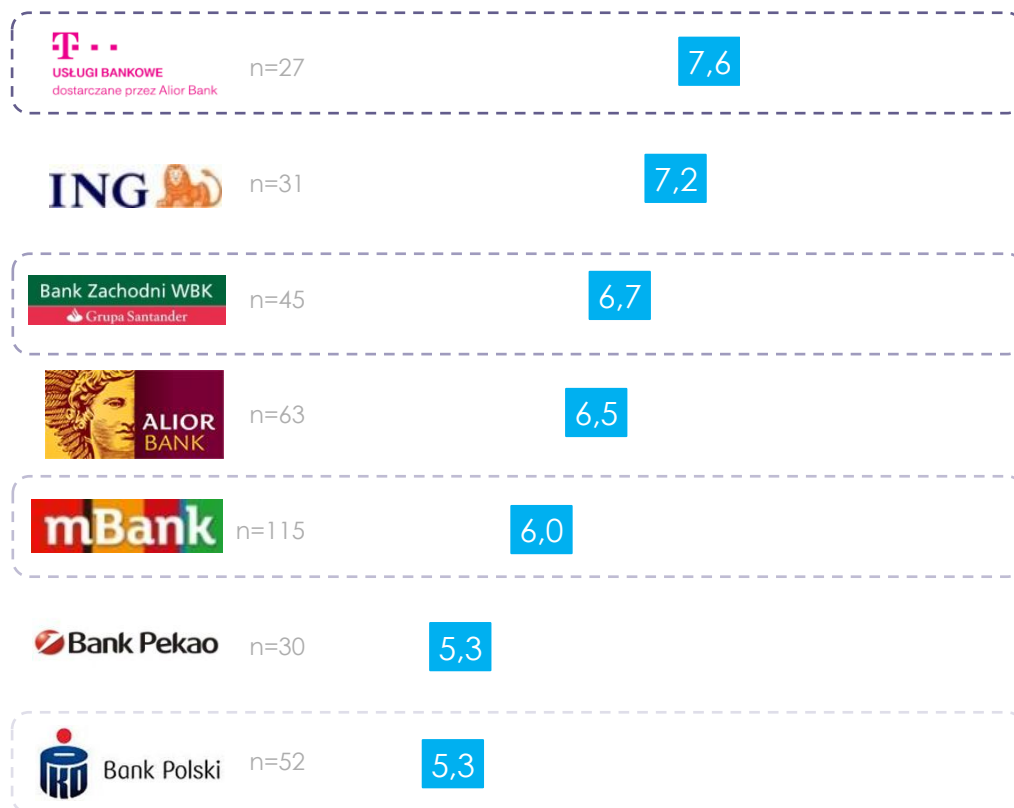
Stowarzyszenie
Inwestorów
Indywidualnych

Próba: oceny dokonały osoby, które posiadają co najmniej jeden produkt w danym banku.

Skala od 0 – bardzo niezadowolony do 10 – bardzo zadowolony.

Ranking polecenia banku przyjaciołom lub znajomym:

Średnia ocen **6,2**



Skala od 0 – zupełnie nieprawdopodobne do 10 – bardzo prawdopodobne.

Geneza rankingu polecenia:

Po wskazaniach respondentów w jakim banku posiadają kolejno: konto bankowe, kredyt hipoteczny oraz bankowość osobistą, dokonali oni oceny swojego zadowolenia ze współpracy z tymi bankami. Każdy z badanych ocenił bank, w którym posiada co najmniej jeden produkt bądź usługę wymienione powyżej. Zapytaliśmy też respondentów, jak bardzo prawdopodobne jest, że poleciliby usługi banku, z którego korzystają, przyjaciołom lub znajomym. Użyto tu skali 0-10, gdzie 0 oznacza zupełnie nieprawdopodobne, a 10 oznacza bardzo prawdopodobne. Im wyższa ocena tym wyższa chęć polecenia. Na tej podstawie powstał przedstawiony obok ranking polecenia banku przyjaciołom lub znajomym.



Stowarzyszenie
Inwestorów
Indywidualnych

Próba: oceny dokonały osoby, które posiadają co najmniej jeden produkt w danym banku.



Ranking zadowolenia ze współpracy z bankami:

Średnia ocen

6,7



n=31

7,7



USŁUGI BANKOWE
dostarczane przez Alior Bank

n=27

7,5



n=45

7,3



n=63

6,9



Bank Polski

n=52

6,4



n=115

6,4



Bank Pekao

n=30

6,2

Ranking polecenia banku przyjacielom lub znajomym:

Średnia ocen

6,2



USŁUGI BANKOWE
dostarczane przez Alior Bank

n=27

7,6



n=31

7,2



n=45

6,7



n=63

6,5



n=115

6,0



n=30

5,3



Bank Polski

n=52

5,3

Skala od 0 – bardzo niezadowolony do 10 – bardzo zadowolony.

Skala od 0 – zupełnie nieprawdopodobne do 10 – bardzo prawdopodobne.

Próba: oceny dokonały osoby, które posiadają co najmniej jeden produkt w danym banku.



Stowarzyszenie
Inwestorów
Indywidualnych



Ranking polecenia banku przyjacielom lub znajomym:



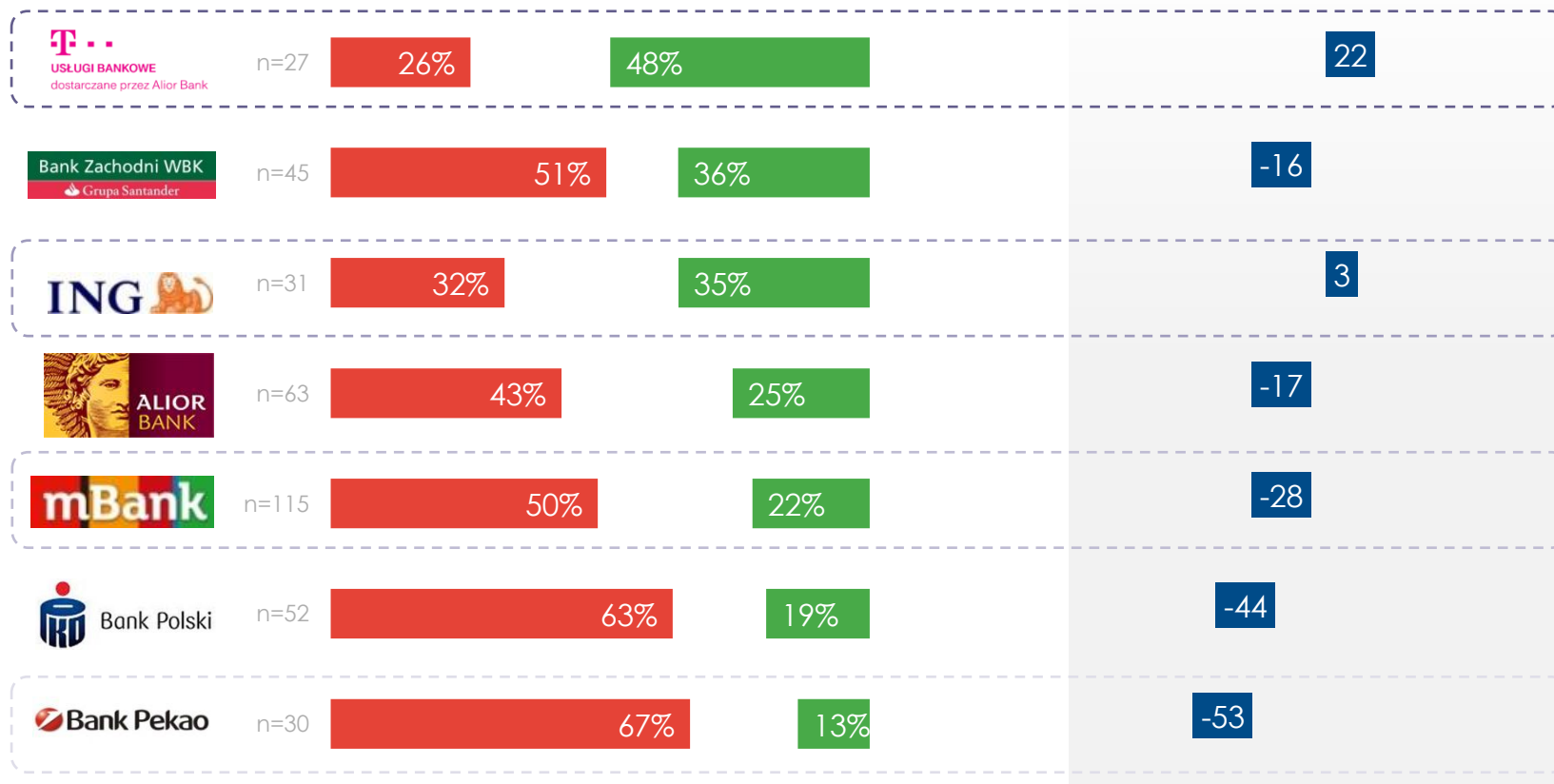
KRYTYCY

PROMOTORZY



Wskaźnik NPS*

-19



-100 -80 -60 -40 -20 0 20 40 60 80 100

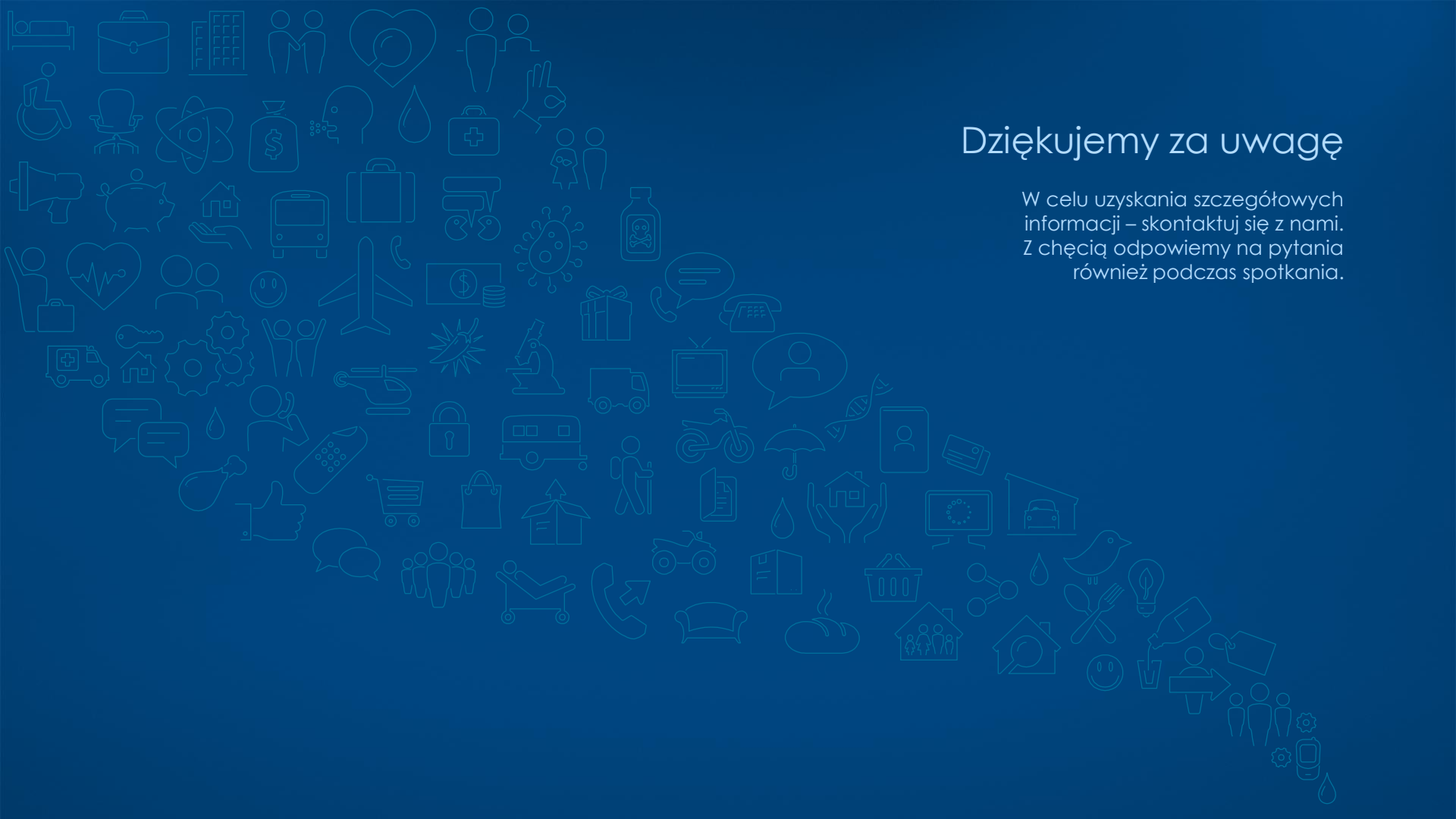


Stowarzyszenie
Inwestorów
Indywidualnych

Próba: oceny dokonały osoby, które posiadają co najmniej jeden produkt w danym banku.

Skala od 0 – zupełnie nieprawdopodobne do 10 – bardzo prawdopodobne.

*Wskaźnik NPS = % Promotorów - % Krytyków



Dziękujemy za uwagę

W celu uzyskania szczegółowych informacji – skontaktuj się z nami.
Z chęcią odpowiemy na pytania również podczas spotkania.