



**Bank na wypasie czy bank nienaganny.  
Oczekiwania różnych grup adresatów oferty bankowej**



***Agnieszka Rządca, Maria Woźnicka***

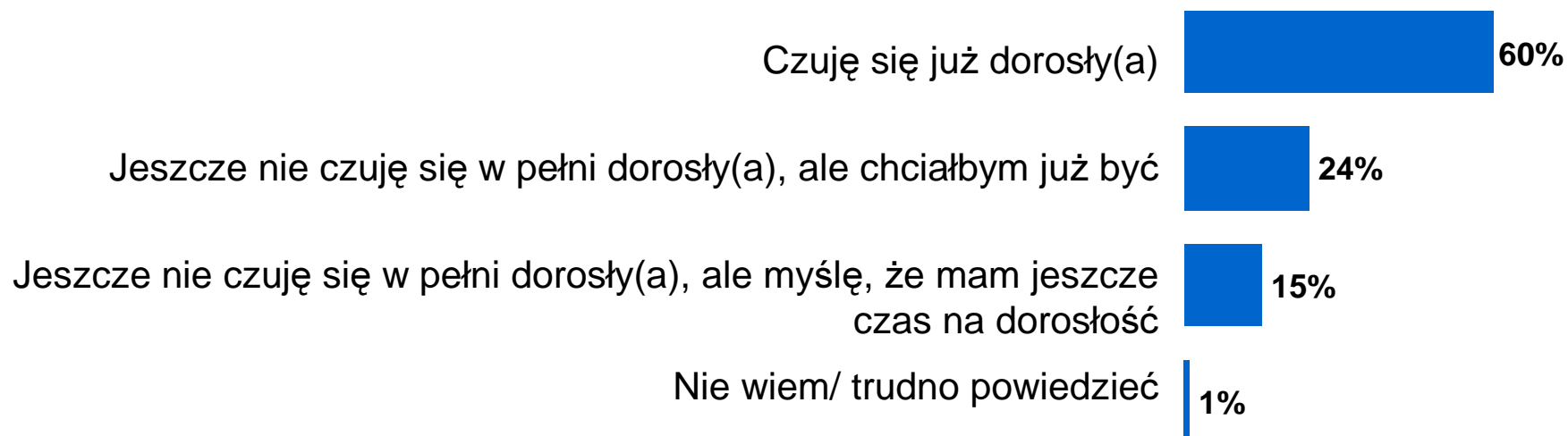
# Pytania jakie sobie stawiamy

- Czy darmowe konto to właśnie to, czego oczekuje klient? Czy tylko tego oczekuje?
- Jakie „niekosztowe” elementy propozycji banku mogą motywować klientów do skorzystania z oferty banków? Z czego to wynika?
  - Których klientów, w jaki sposób?
- Wykorzystaliśmy następujące źródła:
  - Audyt Klientów Zamożnych 2010
  - Audyt Bankowości Detalicznej 2010
  - Raport „Młodzi w świecie finansów” 2011
  - Omnibus 2011

# Poznajmy Wojtkę



- 19 lat
- Mieszka z rodzicami w niedużej miejscowości na południu
- Właśnie zdał maturę i dostał się na studia do Wrocławia
- Nauka, imprezy, spotkania ze znajomymi
- Pieniądze dostaje od rodziców, dziadków
- Nie korzysta z banków
- Posługuje się gotówką
- Jako świeżo upieczony maturzysta chciałby być traktowany jak dorosły



MŁODZI 19 – 26 (N=1002)



Źródło: Raport „Młodzi w świecie finansów” 2011

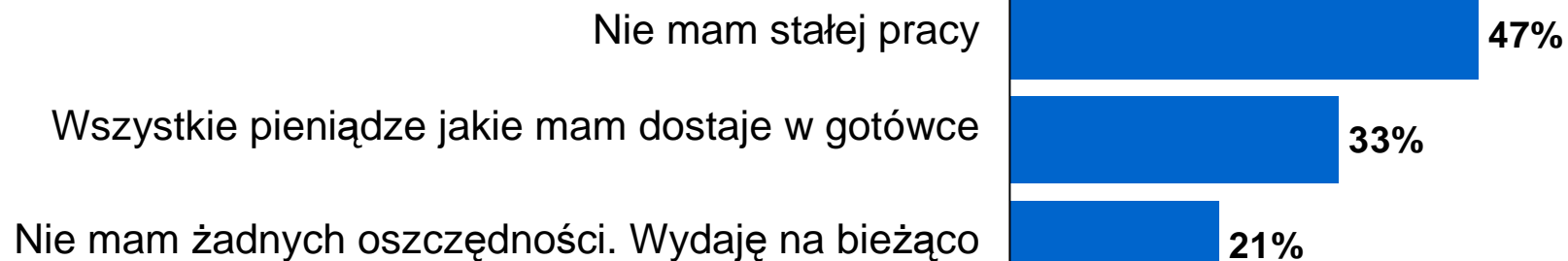


# Poznajmy Wojtka

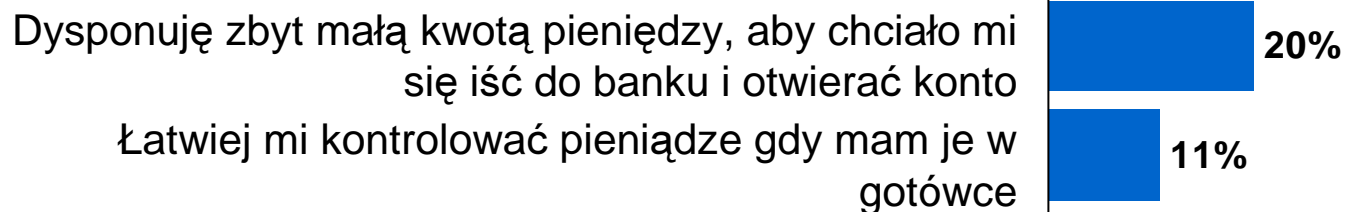
## Powody niekorzystania z banków przez młodych ludzi



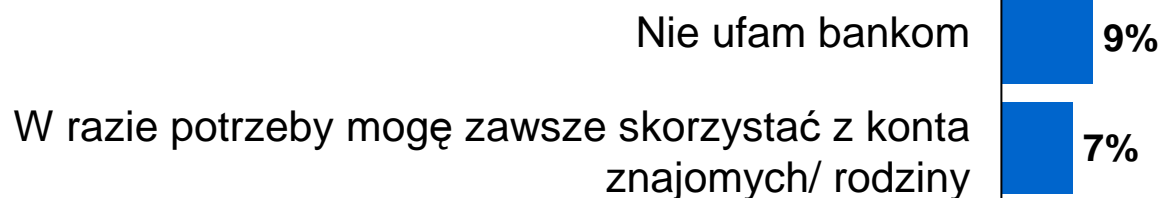
### POWODY RACJONALNE



### NIEZROZUMIENIE ROLI BANKÓW



### POWODY EMOCJONALNE

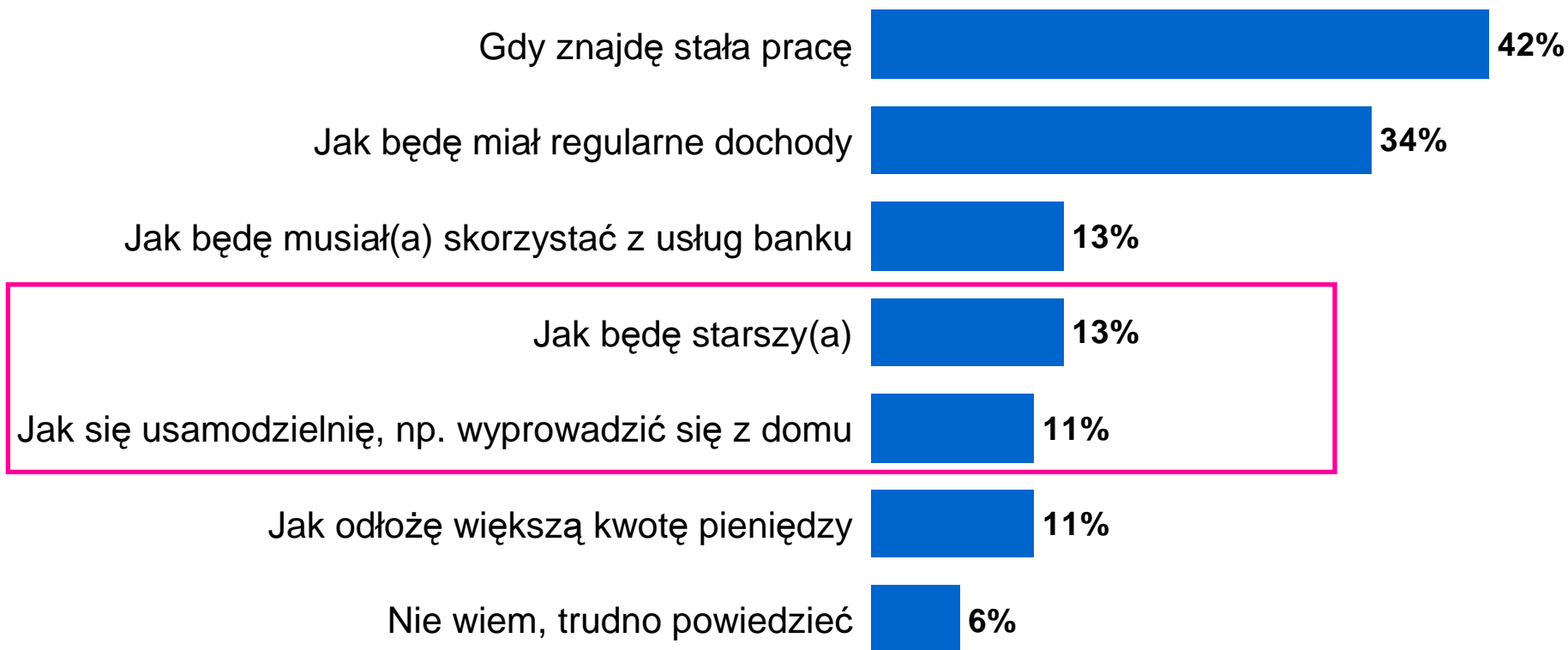


MŁODZI 19 – 26 niekorzystający z usług banków (N=305)

# Poznajmy Wojtka



***Jak myślisz, w jakim momencie zaczniesz korzystać z banków?***



MŁODZI 19 – 26 niekorzystający z usług banków (N=305)

# Wyjazd na studia

## Test dorosłości

*Ja założyłem konto jak  
zacząłem pracę w knajpie –  
dużo wygodniej i dla mnie i  
dla szefa... tylko napiwki  
dostaje w gotówce*



**KRZYSIEK**

**ZOŚKA**

Znany nam już  
**WOJTEK**

# Wyjazd na studia

## Test dorosłości

**Czy miałeś(aś) konto młodzieżowe?**

Młodzi 19 - 26 (N=1002)

**TAK 10%**

**NIE 90%**



*Mi konto założył tata jeszcze jak byłam w gimnazjum – tak się od tego czasu przyzwyczaiłam do karty płatniczej, że nie wyobrażam sobie pójścia na zakupy bez niej*



# Wyjazd na studia

## Test dorosłości



### ***Dlaczego zacząłeś(ęłaś) korzystać z banków?***

■ Młodzi 19 - 26 (korzystający z usług banków)  
N=697



# Czas na poważną decyzję

Jaki bank będzie dla mnie najlepszy?

## **Funkcjonalna bankowość Internetowa**

- **Bank dostępny 24h na dobę**
- **Wszystko wykonuje się nie wychodząc z domu**
- **Możliwość kontaktu przez telefon komórkowy**

## **Ważne, żeby nie dokładać do tego interesu**

- **Darmowe konto**
- **Darmowe przelewy**
- **Bezpłatna karta płatnicza**



**Darmowe konto i bankowość internetowa ma wiele banków...**

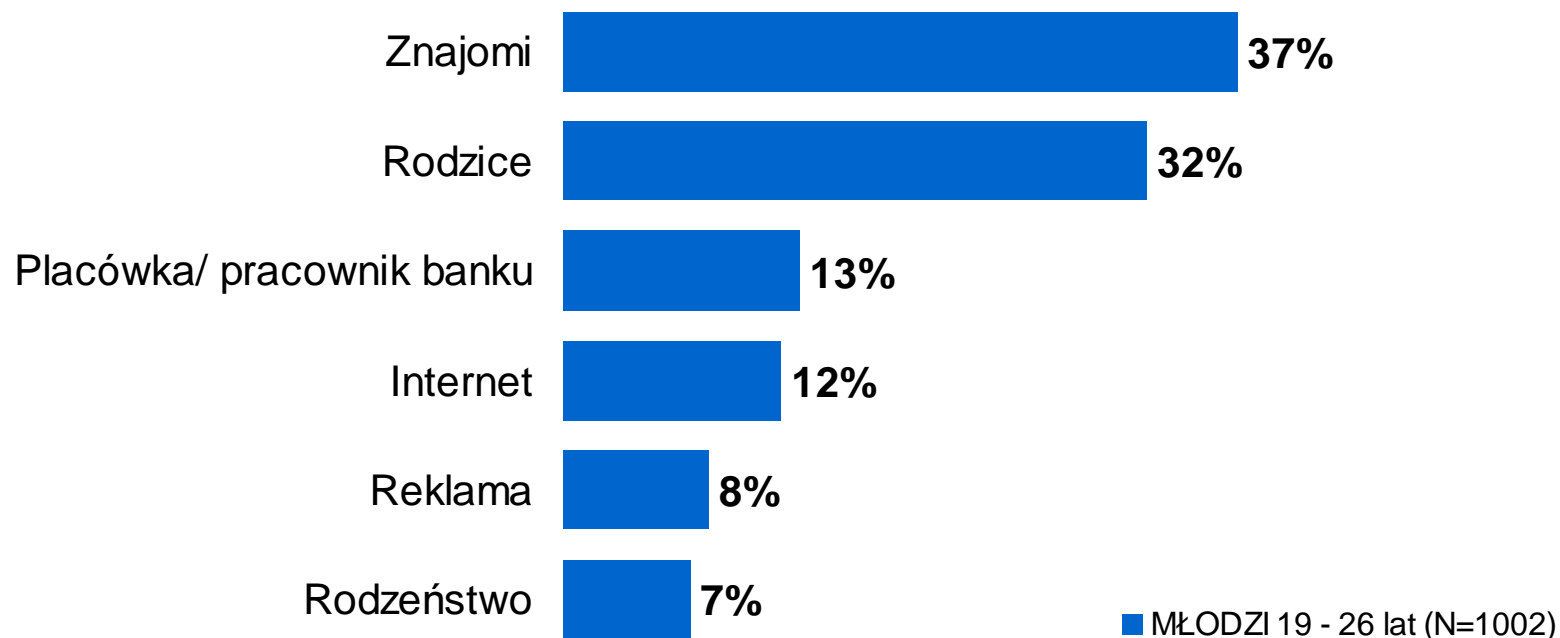


# Czas na poważną decyzję

## Jaki bank będzie dla mnie najlepszy?



### Skąd młodzi ludzie czerpią informacje o ofercie banków?



# Czas na poważną decyzję

## Jaki bank będzie dla mnie najlepszy?



mBank

Maksimum korzyści i wygoda

mRachunki | mKredyty | mKarty | mInwestycje | Inne

mBank / IzzyKONTO

**izzyKONTO**  
najpopularniejsze konto dla młodzieży

Co to jest? | Jak to mieć? | Serwiz za free? | Masek już 10 lat!

Rezerwa nie rat zastrzeżenie się, czy na pewno Twój rachunek może być za free?

Tyś może za darmo, że za otwarcie prowadzenia KONTO nie podlegasz z Twojego konta ani grosza, jeśli zamówisz KARTĘ płatniczą też wydany ją bezpłatnie. Sprawdź za co zapłacić korzystając z IzzyKONTO.

Rodzaj czynności	Przebieg, dni, msc	Operator
Otwarcie i prowadzenie	0 zł	0 zł
<b>Przelewy</b>		
dokonanie przelewu do Odbiorcy zdefiniowanego na rachunek w mBank	0 zł	2 zł
dokonanie przelewu do Odbiorcy zdefiniowanego na rachunek w innym banku	0 zł	2 zł
dokonanie przelewu jednorazowego na dowolny rachunek bankowy w mBank	0 zł	4 zł
dokonanie przelewu jednorazowego na dowolny rachunek bankowy w innym banku	0 zł	4 zł
dotacje, zniżki i usługa Odbiorcy zdefiniowanego	0 zł	2 zł
dokonanie przelewu do ZUS	0 zł	4 zł
dokonanie przelewu do Urzędu Skarbowego	0 zł	4 zł
dokonanie przelewu do innego organu podatkowego	0 zł	4 zł
utworzenie poleceń zapłaty	0 zł	0 zł

WBK | Bank Zachodni WBK

Konto<30 | Konto Wydajesz & Zarabiasz | Konto walutowe | Konto Na Obcościach | Konto z Kartą MasterCard/Payback Mult

Ogólne | Oszczędzaj | Ostatni przebieg

**ONI MAJĄ PRZELEWY INTERNETOWE ZA 0 ZŁ!**  
TY TEŻ MOŻESZ!

**e-KONTO < 30**  
NIE PŁAĆ ZA:

- Prowadzenie konta  
Nie wymagamy stałych, minimalnych wpłat na konto.
- Karta zbliżeniowa  
Wystarczy przynieść ją do kasjaka by łatwo i szybko zapłacić za obiad, kawę czy inne drobne zakupy.
- Przelewy przez internet  
Zobacz szczegóły

**OTWÓRZ KONTO**

partnerem DZWIĘKI jest Novus

http://sklep.ingbank.pl/osiadanie/konto\_direct/na\_jacuzup

ING BANK SŁASKI

Sklep ING | Konta osobiste | Konta dla małych firm | Kredyt hipoteczny

Konto DIRECT | Konto KOMFORT

NIE KOSZTUJE

Jak otworzyć KONTO

- Wysłać wniosek w Internecie
- Wybrać do Ciebie kuriera
- Kurier odbierze podpisaną umowę
- Bank zwróci Ci umowę i aktywuje konto

**OTWÓRZ KONTO**

- 0 zł za otwarcie i prowadzenie konta
- 0 zł za wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce
- 0 zł za przelewy przez internet i telefon
- 0 zł za wydanie karty do Konta

**OTWÓRZ Konto Direct**

- Skorzystaj z podwójnego limitu zadłużenia. Nawet do 100 tys zł
- Zamów indywidualny wzór karty VISA lub Maestro
- Korzystaj z tanich przelewów zagranicznych. Już od 0 zł za przelewy przychodzące z UE

Bank Polski

Między | Indywidualni | Bankowość Prywatna | Firmy | Wspólnicy i Deweloperzy | Korporacje i Samorządy

Rachunki | Karty | Bankowość Internetowa | Oszczędności i Inwestycje | Kredyty i pożyczki | Kredyty mieszkaniowe | Uszczelnienia | Inne

iPKO

Jesteś tu: Strona główna / Indywidualni / Rachunki / Rachunki osobiste / PKO Konto za Zero

Rachunki

- Rachunki osobiste
- PKO Konto za Zero
- SUPERKONTO Oszczędne
- PKO Konto Pogodne
- Rachunek walutowy
- Konto Inteligo
- Rachunki oszczędnościowe
- Rachunki otwarte do 13.03.2011r.
- Zasady gwarantowania Depozytów

**PKO KONTO ZA ZERO**

Dla osób pełnoletnich

- 0 zł za prowadzenie konta\*
- 0 zł miesięcznie za kartę debetową do konta
- 0 zł za krajowe przelewy internetowe
- 0 zł za dostęp do bankowości elektronicznej (iPKO)
- 0 zł za wypłaty z bankomatów PKO Banku Polskiego, eBanku, eZINBU.

\*Przy systematycznych wpływach min. 2000€/mies., w przeciwnym razie 5€/mies.

Korzyści | Przechowanie | Parametry | Oprocentowanie i opłaty | Informacje dodatkowe | Przenieś rachunek do PKO BP

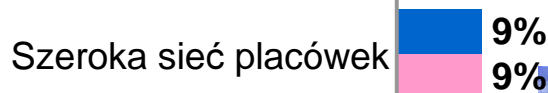
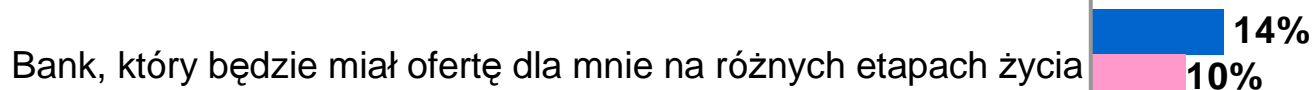
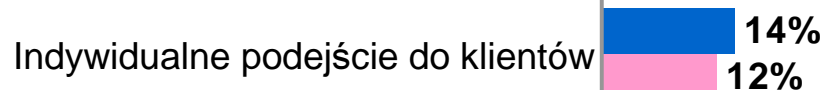
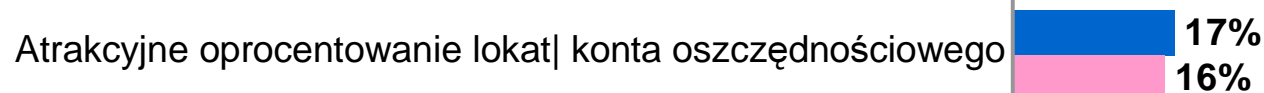
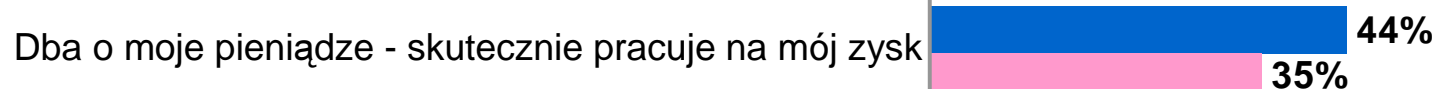
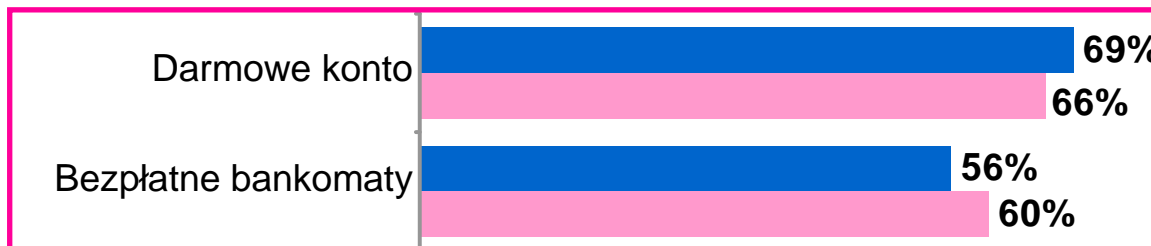
# Gdybym miał wybrać bank?



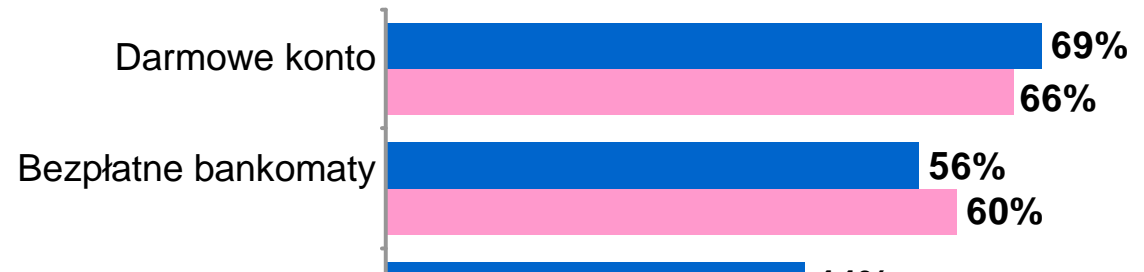
■ Młodzi nieubankowieni N=305



■ Młodzi ubankowieni N=697



# Gdybym miał wybrać bank?



- Bank powinien **zrozumieć** (i wspierać) dążenie młodego człowieka do osiągnięcia dorosłości/ niezależności finansowej.
- Bank na „tu i teraz” ale biorąc pod uwagę **silną orientację młodych na przyszłość**, bank „na dłużej” poprzez **poważne traktowanie młodego człowieka** i już teraz budowanie relacji na przyszłość.




# Czas poznać tatę Zośki – Pana Marka


## Ugruntowana relacja z bankiem klienta z segmentu Affluent


- Razem z żoną, Zośką i młodszym synem mieszka we Wrocławiu
- Stanowisko kierownicze
- W zeszłym roku kupił nowe, rodzinne kombi, którym w najbliższe wakacje pojedą razem do Chorwacji
- Zorientowany w kwestii finansów – banków nie trzeba się bać, warto z nimi współpracować
- Otworzył swojej córce Zośce konto typu *junior* jak miała 13 lat, aby uczyła się samodzielności.
- Sam korzysta obecnie z dwóch banków



### ***Dlaczego swoje konta osobiste ma Pan w więcej niż jednym banku?***

Czuję się bezpieczniej, gdy moje środki znajdują się na kilku kontach  52%

Nowo wybrany bank miał bardzo atrakcyjną ofertę więc zdecydowałem się z niej skorzystać  26%

Bank, w którym miałem konto nie spełniał moich wszystkich oczekiwań, potrzebowałem banku który uzupełni te braki  26%



# Tato, a dlaczego ty wybrałeś ten bank?

## Kanał kontaktu i kwestie kosztowe



- Pan Marek wybierając kiedyś swój bank kierował się przede wszystkim łatwością kontaktu z bankiem i kwestiami kosztowymi

KIEDYŚ

■ 5 - 10 000 PLN (N=550)



OBECNIE

- Obecnie korzysta aktywnie z bankowości elektronicznej
- Placówka jako miejsce do załatwiania trudniejszych kwestii
  - Otwarty na zdalne kontakty z bankiem - infolinia, czat
- Jako świadomy klient wiele decyzji podejmuje sam ale w sprawach związanych z inwestowaniem oczekuje wsparcia doradcy



# Doradca bankowy

## Potrzeba, która przychodzi z czasem

- Doradca jest Panu Markowi potrzebny przede wszystkim gdy podejmuje decyzje związane z produktami inwestycyjnymi lub kredytami.

**Odsetek klientów korzystających z usług bankowego doradcy finansowego** N=550



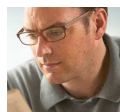
**Formuła współpracy – czy jest to doradca private/ personal banking?**



- Elastyczność i dostępność doradcy to nie wszystko – współpraca pozostawia sporo do życzenia:
  - Trafne rozpoznanie potrzeb
  - Brak indywidualnego podejścia
  - Mała kreatywność w proponowanych rozwiązaniach

# Tato, a czym kierowałbyś się dziś wybierając bank?

## Szukałbym banku, który będzie traktował mnie jak partnera



■ Segment Affluent (N=77)



■ Klienci masowi (N=669)



Ale też aspekty związane z doradztwem i obsługą klienta:

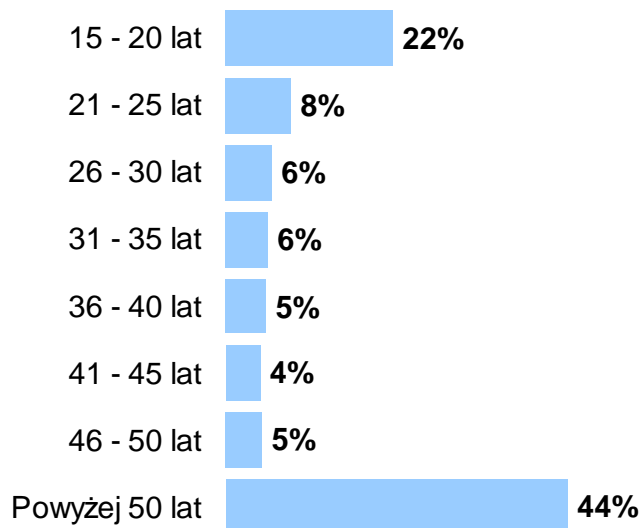
- Ma szeroką i różnorodną ofertę dla takich klientów jak ja
- Wie czego potrzebuję

# Nieubankowiony rodzic świeżo ubankowanego Wojtka

- Pan Waldemar, ojciec Wojtka, pracuje jako nauczyciel w małej miejscowości.
- Nie korzysta z usług banków, żyje oszczędnie, dość skrupulatnie kontrolując wydatki swoje i swojej rodziny.
- Ostatnio musiał zweryfikować budżet domowy, gdyż syn Wojtek dostał się na studia do Wrocławia.

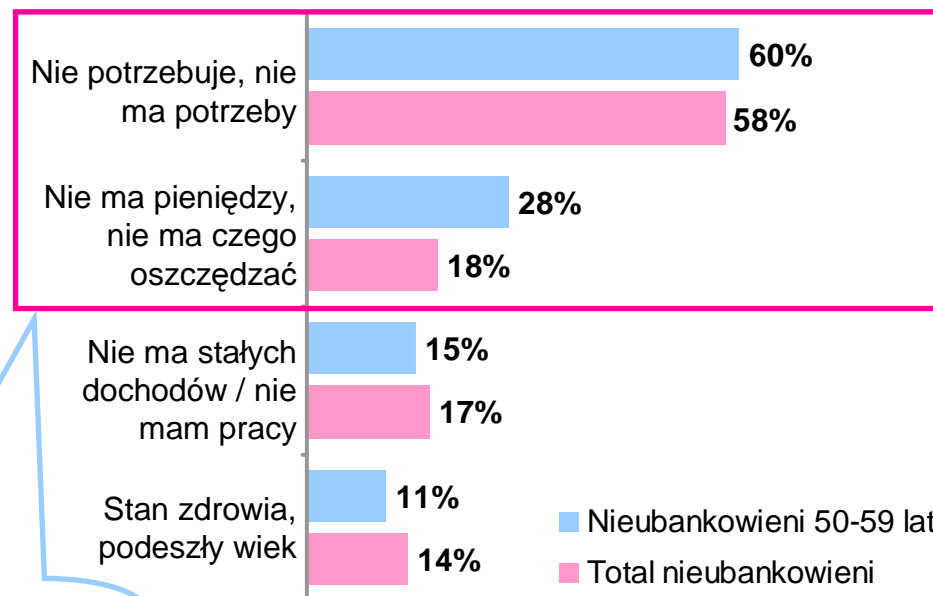


## NIEKORZYSTANIE Z USŁUG BANKÓW



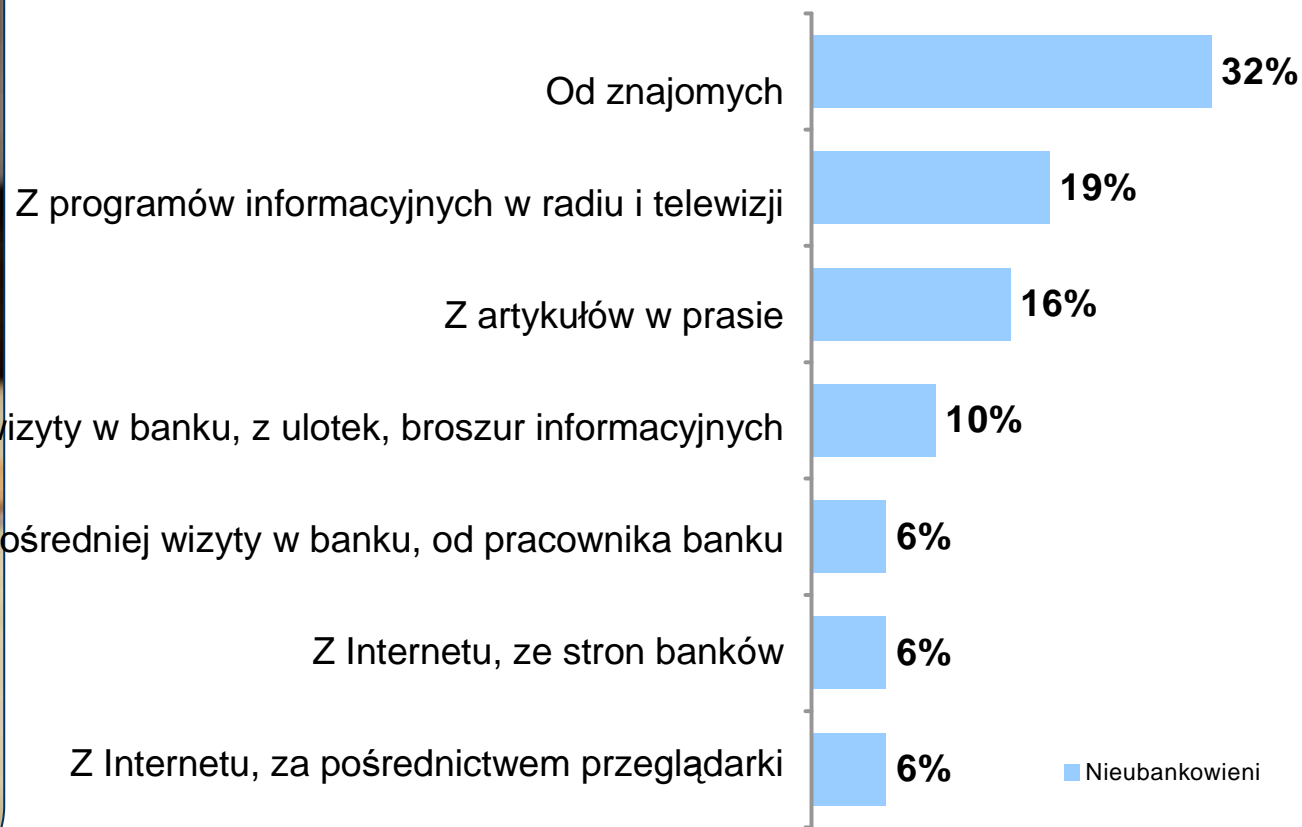
Nie widzę sensu trzymania pieniędzy w banku, mam za mało środków aby korzystać z banku – nie zarobię na tym

## POWODY



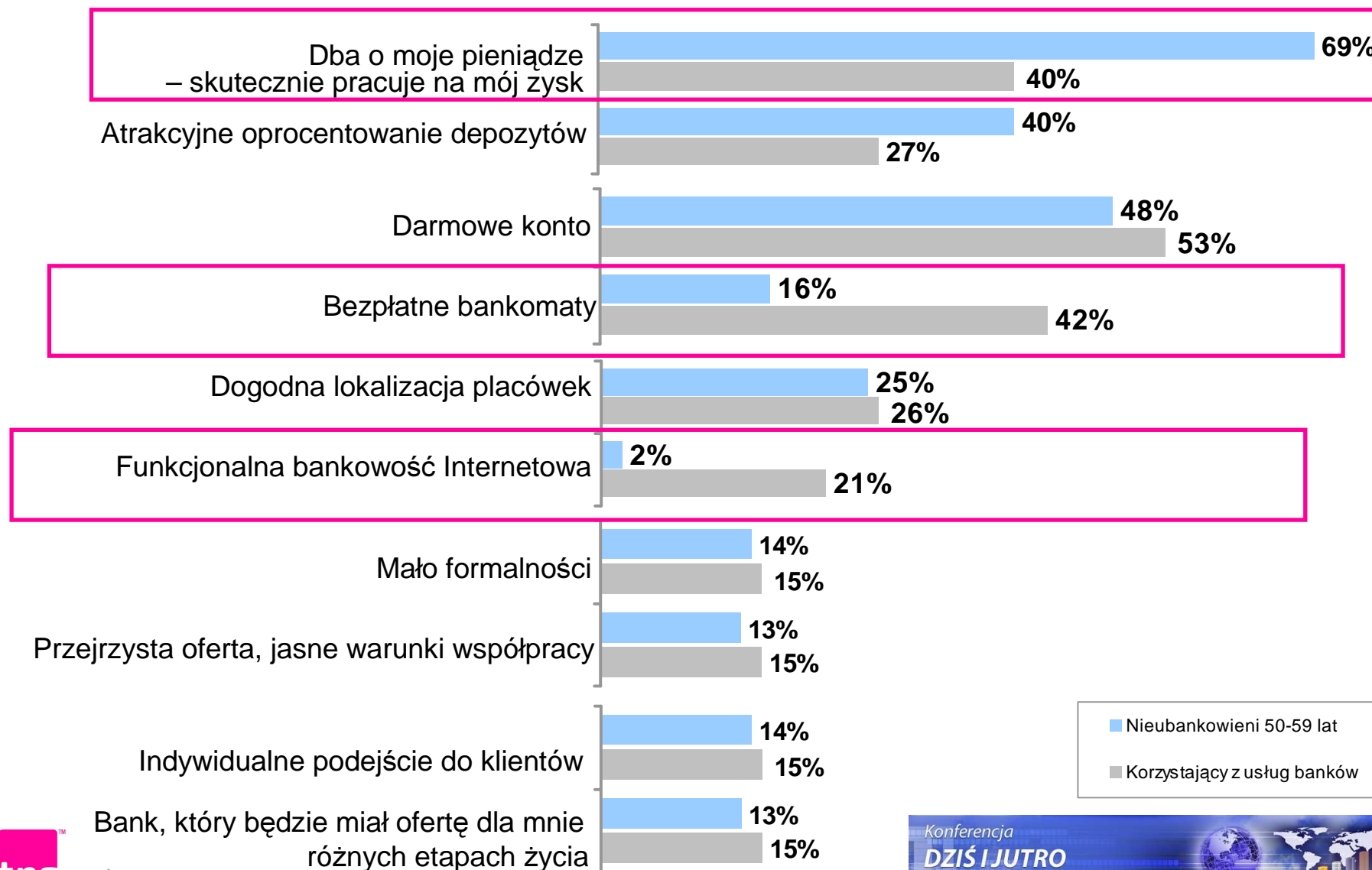
# Chwila zastanowienia – a może jednak?

## Gdzie Pan Waldemar szukałby informacji na temat banków



# Gdybym jednak miał wybrać bank?

Pan Waldemar myśli....

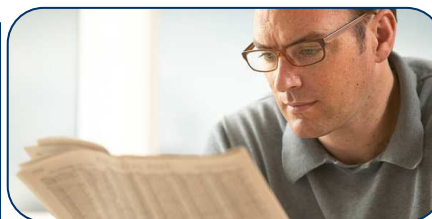


# Różne oblicza atrakcyjności

## Cena, relacja, wartość dodana



**WOJTEK**



**PAN MAREK**



**PAN WALDEMAR**

<b>0 zł</b>	<b>Podstawa relacji z bankiem</b>	<b>Element oferty</b>	<b>Warunek wejścia na rynek – wymierny argument za tym, że nie stracę</b>
<b>Relacja</b>	<b>Traktowanie jak dorosłego</b>	<b>Indywidualne traktowanie, rozpoznanie potrzeb</b>	<b>Przekonanie, że na współpracy zyskują obie strony – bank i klient</b>
	...	...	...

# Różne oblicza atrakcyjności i potencjału

- ROZMAITE GRUPY KLIENTÓW
- ODMIENNE BARIERY, POTRZEBY, OCZEKIWANIA
- RÓŻNE POSTRZEGANIE PROPOZYCJI BANKU
- STRATEGIE BANKU....

**DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ....**