



Dr Paweł Wójcik

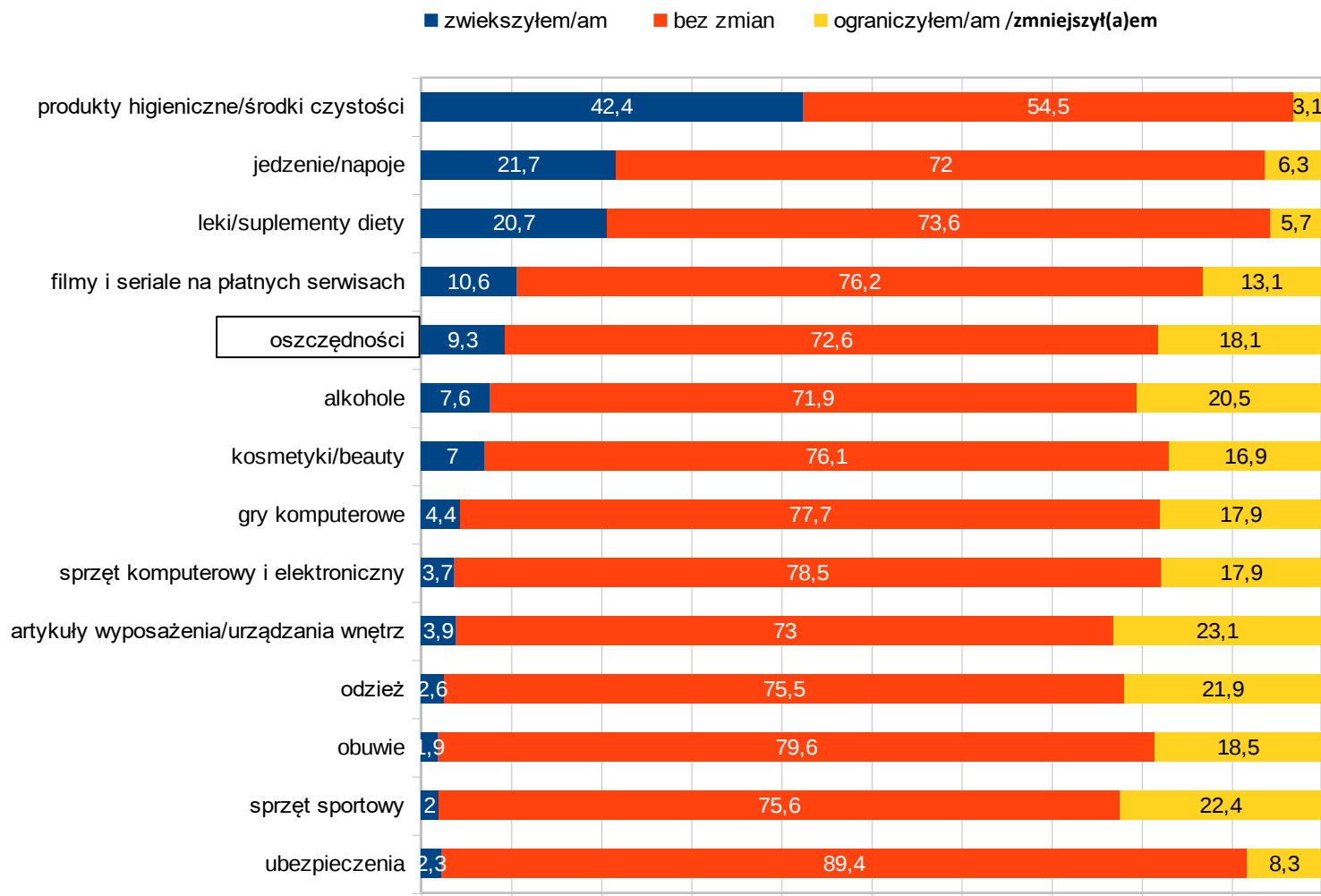
Wpływ pandemii na zmiany psychologii klientów banków. Czego kluczowi klienci mogą oczekiwać od banków spółdzielczych?

**KONFERENCJA
CZERWIEC Z BANKIEM SPÓŁDZIELCZYM
30 czerwca 2020**

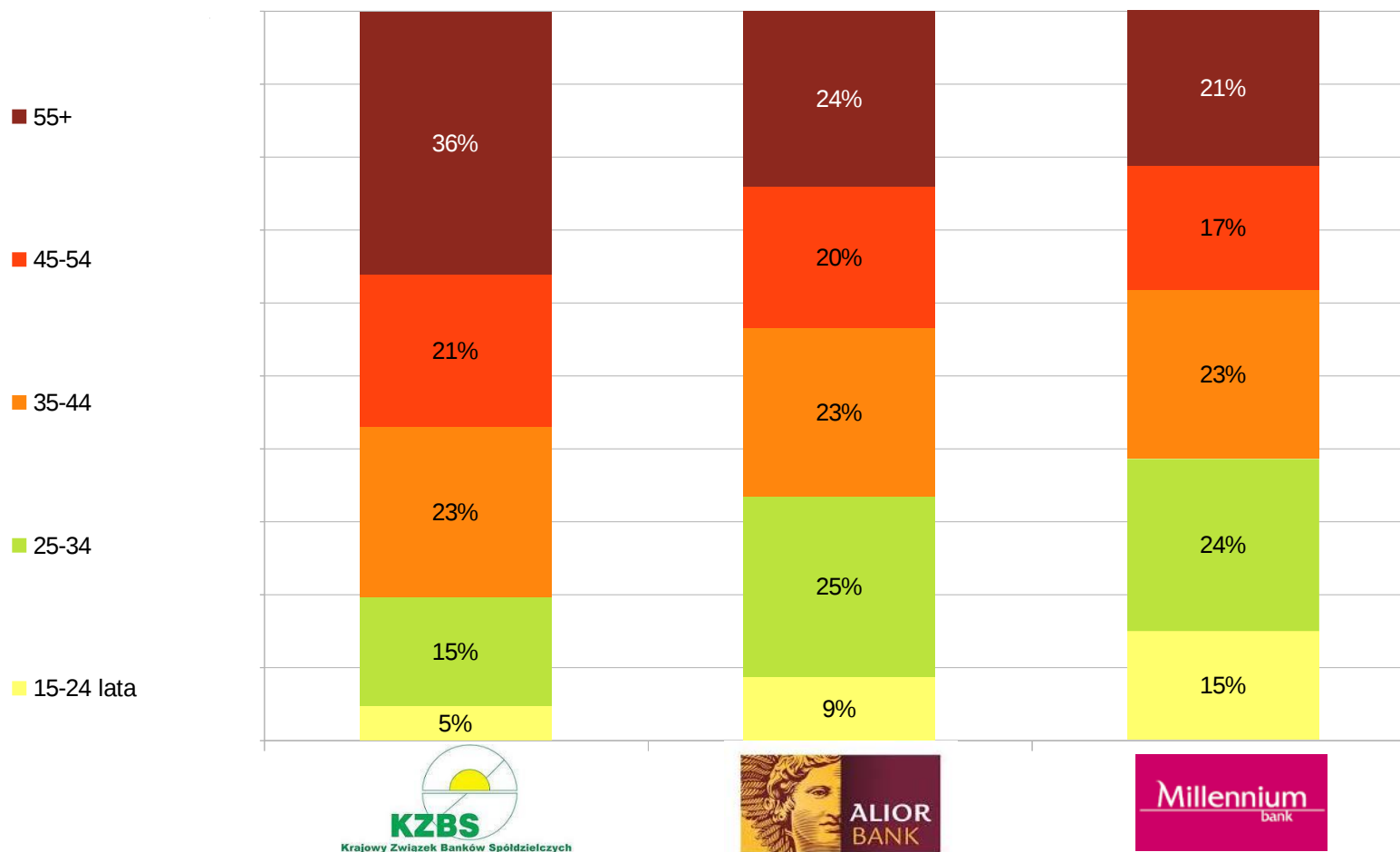
Zmiany zachowań konsumentów w związku z koronawirusem

„Jaki epidemia koronawirusa wpływa na Twoje wydatki w odniesieniu do następujących kategorii...”

Rozkłady odpowiedzi w % (30 marca 2020)



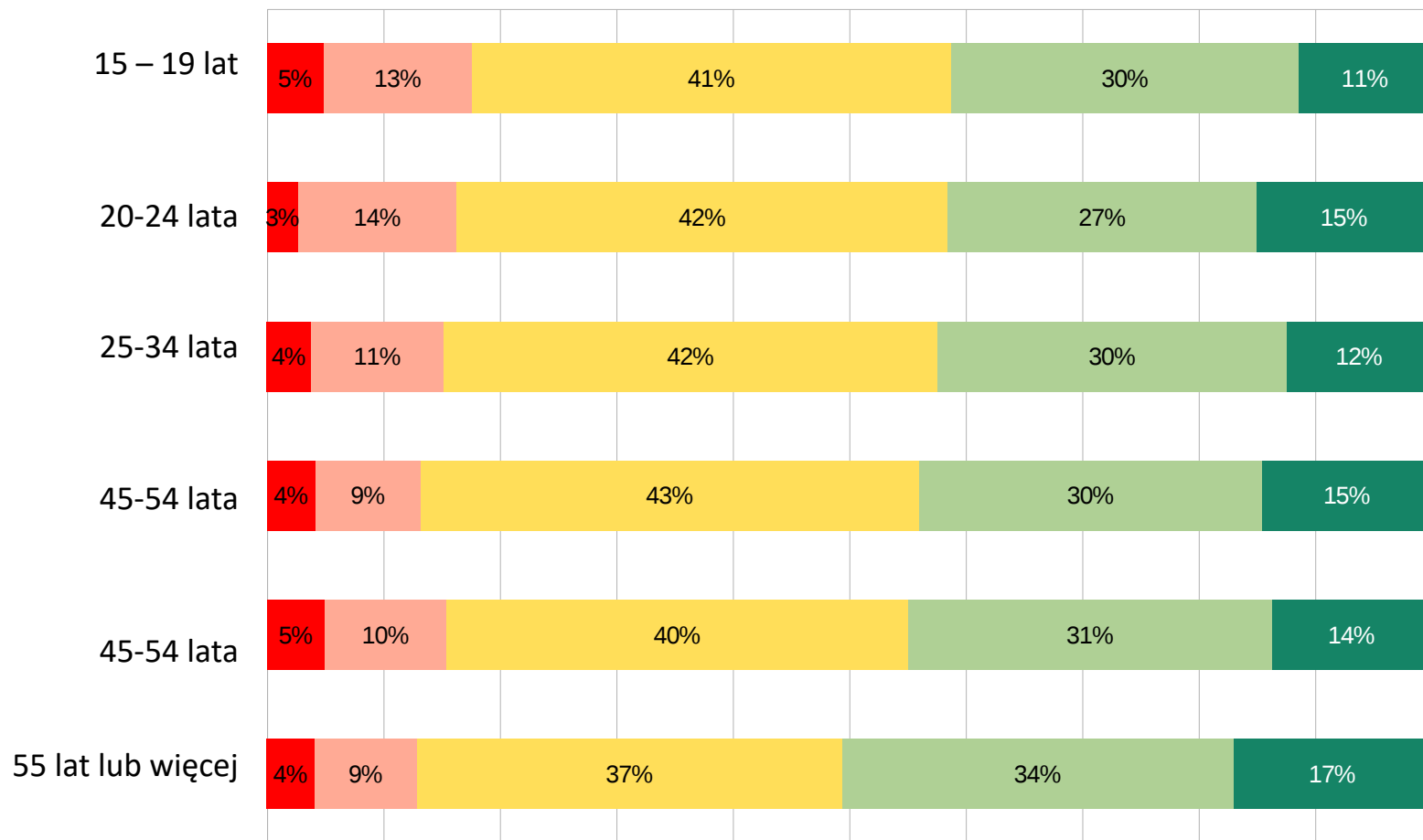
Struktura wieku klientów wybranych banków



Radzenie sobie z finansami w zależności od wieku

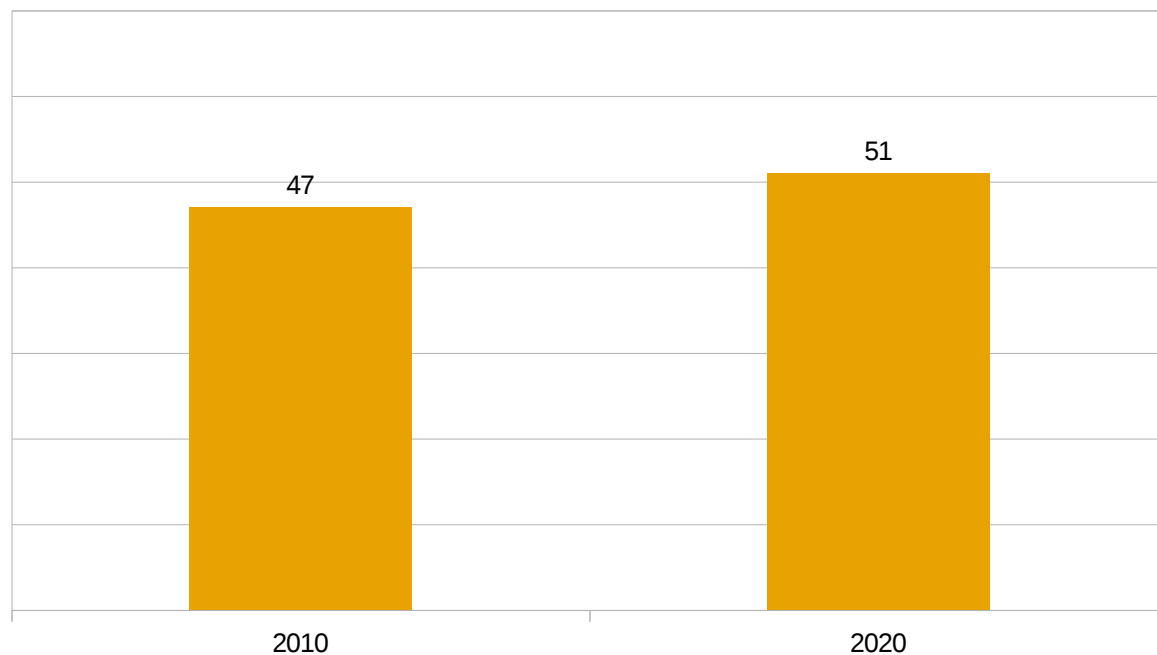
„Łatwo sobie radzę ze sprawami finansowymi” Rozkłady odpowiedzi w %

■ 1 - zdecydowanie się nie zgadzam ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - zdecydowanie się zgadzam

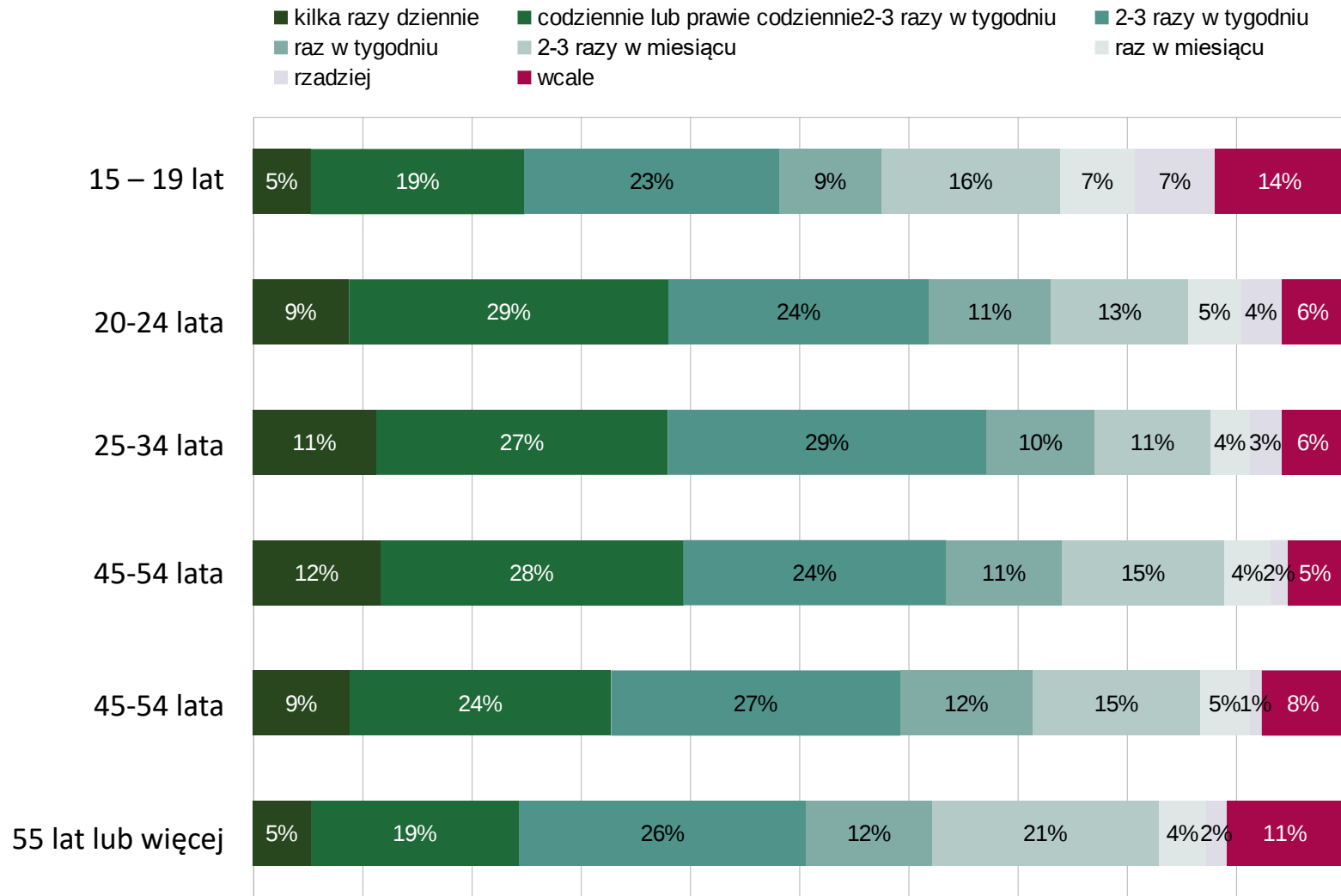


Zmiana postawy wobec finansów w grupie 55+

% osób w wieku 55+ zgadzających się w roku 2010 i 2020 ze stwierdzeniem:
„Łatwo sobie radzę ze sprawami finansowymi”



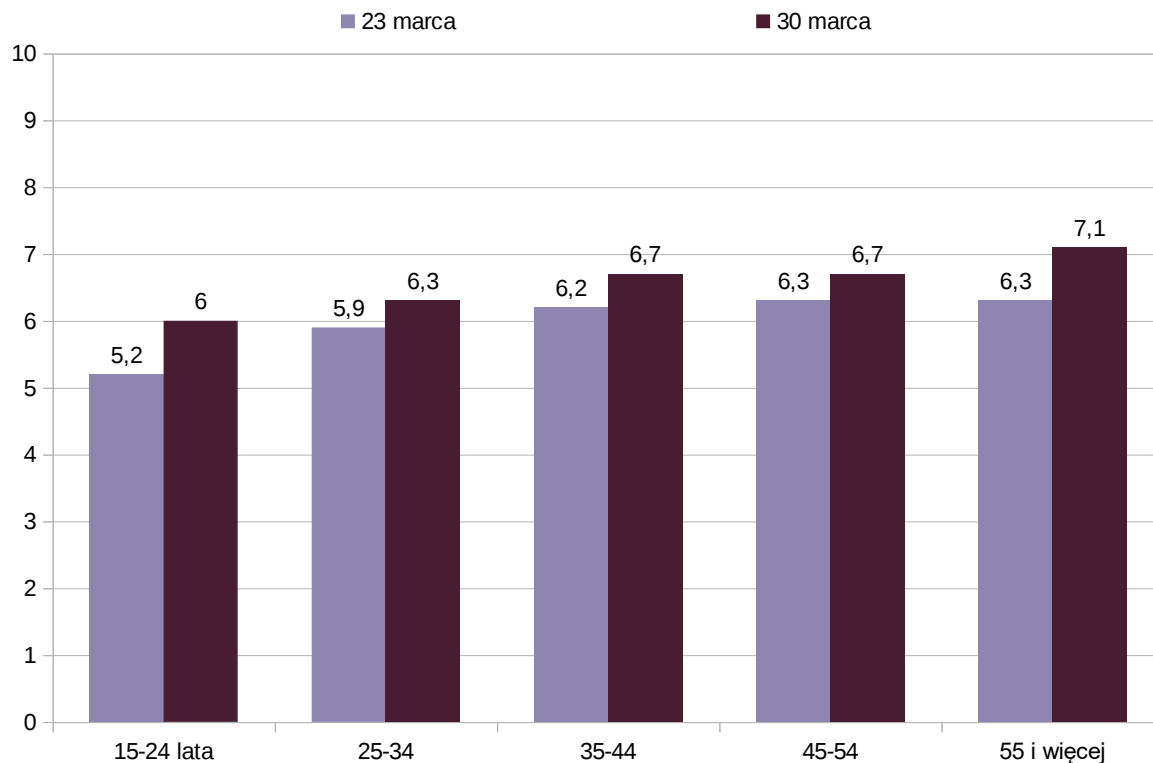
Korzystanie z bankowości internetowej w zależności od wieku



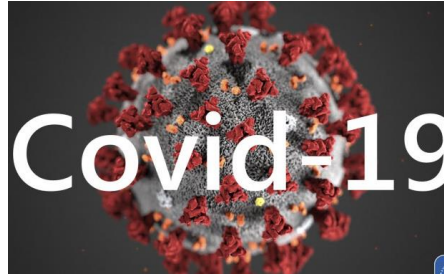
1. Klienci w wieku 55+ stanowią znaczącą grupę klientów wśród wszystkich klientów banków spółdzielczych oraz w porównaniu z innymi bankami
2. W porównaniu z poprzednimi latami rośnie odsetek osób w grupie klientów w wieku 55+ którzy deklarują, że dobrze radzą sobie ze sprawami finansowymi
3. Duża grupa klientów z tej grupy wiekowej ma dość stabilną sytuację finansową
4. W tej grupie klientów jest najwyższy odsetek osób nie korzystających z bankowości internetowej

Poziom lęku z powodu pandemii w różnych grupach wiekowych

*„Jak bardzo obawiasz się koronawirusa, w skali 0-10, gdzie 0 oznacza „nie boje się wcale”
średnia*



Psychologia pandemii koronawirusa



wzrost poziomu lęku
„kwarantanna / lockdown”

potrzeba redukcji
poziomu lęku

ograniczenie
kontaktów
społecznych

zmiany
codziennych
nawyków

poszukiwanie
informacji

→ kanały oficjalne

→ kanały nieoficjalne

wzrost roli rodziny
i bliskich znajomych



Charakterystyka kanałów bankowości detalicznej z punkty widzenia klientów w wieku 55+

Placówki/oddziały tradycyjne

Zalety

- + osobisty kontakt
- + znany, zaufany doradca
- + możliwość otrzymania porady
- + kontakt z innymi klientami
- + udział w życiu społeczności lokalnej
- + organizacja wydarzeń

Wady

- wysiłek związany z dotarciem, odległość od miejsca zamieszkania
- czas oczekiwania na obsługę
- w czasach pandemii ryzyko zarażenia



Kontakt telefoniczny

Zalety

- + brak ryzyka zarażenia koronawirusem
- + oszczędność czasu
- + i sił potrzebnych na dotarcie do oddziału

Wady

- kontakt bezosobowy (zwłaszcza bot),
- brak kontaktu z innymi klientami, nie zaspokajają potrzeby kontaktu nasilonej w czasie pandemii
- trudności z obsługą menu czy wpisaniu PINu przy pomocy klawiszy (zwłaszcza klawiatury smartfonów)
- presja czasowa, poczucie nienadążania za instrukcjami
- lęk przed oszustwem



Internet (bankowość na urządzeniach stacjonarnych)

Zalety

- + brak ryzyka zarażenia
- + oszczędność czasu
- + i sił potrzebnych by dotrzeć do oddziału
- + możliwość wyboru dogodnej pory
- + brak presji czasowej w czasie sesji
- + większy ekran i klawisze
- + możliwość zorganizowania video-czatu z konsultantem

Wady

- kontakt bezosobowy, nie zaspokaja potrzeby kontaktu nasilonej w czasie pandemii
- trudności z nawigacją na stronie



Wnioski i rekomendacje

(grupa klientów 55+)

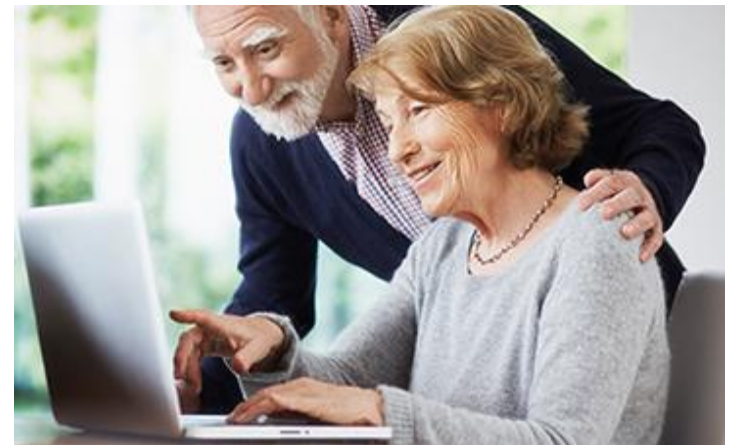
Rekomendowane kanały kontaktu:

- czaty online
- dedykowane seniorom formy bankowości internetowej oparte na rozmowie



Dostosowania:

- **przeszkoleni konsultanci, którzy obsługiwali by dedykowane seniorom połączenia:** telefoniczne, video-czaty, indywidualne szkolenia z obsługi konta internetowego; osoby te powinny charakteryzować się wysokim poziomem empatii, cierpliwością, umiejętnością słuchania, gotowością do podjęcia rozmowy;
- **upraszczanie interfejsu strony internetowej oraz procedur** towarzyszących różnym formom świadczenia usług bankowych na odległość.



To już jest koniec
Dziękuję za uwagę

pawel.a.wojcik@gmail.com