

Spotrebný úver cez internet banking do 24 hodín je na Slovensku štandardom

Bratislava, 9. Júla 2015 - Výskumná agentúra MARKET VISION SLOVAKIA vypracovala voľnopredajnú štúdiu, ktorá porovnáva predajný proces spotrebných úverov cez internet banking. Výsledky ukázali, že slovenské banky dokážu rýchlo obslúžiť svojich klientov aj prostredníctvom elektronických distribučných kanálov. Štandardom je načerpanie úveru do 24 hodín. Väčšina bánk je však oveľa rýchlejšia a peniaze klientom pripíše do niekoľkých hodín. Nájdu sa aj banky, ktoré celý proces dokončia do niekoľkých minút.

TRADIČNÍ HRÁČI DOKÁŽU KONKUROVAŤ ONLINE BANKÁM

Hoci sa internet banking prirodzene spája s online prostredím, výsledky ukázali, že k rýchlej pôžičke sa veľmi ľahko dostanú klienti nielen online bánk, ale aj tradičných bánk. Popri využívaní pobočiek ako hlavného distribučného kanálu nezabúdajú tieto banky ani na elektronické poskytovanie služieb. Digitalizácia a tlak na diverzifikáciu distribúcie určili na Slovensku trend, ktorý sledujú takmer všetci hráči na trhu. Pozoruhodné výsledky v analýze dosiahla banka, ktorá popri neprehliadnuteľnej pobočkovej expanzii nezanedbáva ani online priestor a internet banking dokáže efektívne využiť aj na poskytovanie spotrebných úverov. Z analýzy totiž vyplýva, že banka, rýchlosťou pripísania prostriedkov na účet dokáže konkurovať najrýchlejším poskytovateľom spomedzi sledovaných subjektov.

LOW COST = LOW PRICE?

Absencia nákladov na prevádzku tradičných kamenných pobočiek a celková nízka úroveň prevádzkových nákladov vytvárajú výhodné podmienky pre online banky, ktoré podľa analýzy poskytli žiadateľom lacnejšie úvery v porovnaní s tradičnými bankami. Rozdiel medzi najvyššou a najnižšou mesačnou splátkou bol takmer 20 EUR. Pomerne vysoký rozdiel je dôsledkom odlišnosti úrokových sadzieb, nákladov. *„Spôsob komunikácie úrokových sadzieb zohráva dôležitú úlohu. Tradičné banky často komunikujú sadzby od určitej úrovne, čo vytvára priestor na ich variabilitu. Online banky garantujú komunikované sadzby všetkým žiadateľom so schváleným úverom“* uvádza Peter Gernát, člen FINECIM teamu agentúry MARKET VISION SLOVAKIA.

V JEDNODUCHOSTI JE KRÁSA, V JEDNODUCHOSTI JE ÚVER

Štúdia poukazuje aj na rozdiely v online žiadostiach o úver. Jednoduchý online formulár je výraznou výhodou, ktorá ušetrí klientovi čas a minimalizuje priestor na vznik prípadných prekážok a zdržaní, ktoré by mohli klienta počas procesu odradiť od jeho dokončenia. Sledované banky často nedostatočne pracujú s údajmi o svojich klientoch. Zložitými formulármi dokážu odradiť klienta od dokončenia žiadosti o úver a jeho načerpania. *„Jednoduchosť formuláru spočíva v zisťovaní výlučne základných informácií o klientovi. V tomto smere je dôležité nezisťovať informácie, ktoré klient nemusí vedieť okamžite poskytnúť. Vyplnenie kontaktných a osobných údajov bankou urýchľuje vyplnenie formuláru. Dôležité je ponechať klientovi možnosť editácie týchto údajov, čím banka získa možnosť aktualizovať svoju databázu a minimalizuje výskyt nesprávnych údajov v úverových zmluvách“* dodáva Peter Gernát.

DESIGN ŠTÚDIE

Kvalitatívna voľnopredajná štúdia, SPOTREBNÉ ÚVERY V INTERNET BANKINGU, bola realizovaná formou Real Customer Mystery Shoppingu, v mesiacoch apríl až jún 2015. V rámci analýzy získaných údajov sa sledoval počet realizovaných úkonov, zachytili sa časy a termíny jednotlivých

akcií, porovnávali sa cenové ponuky bánk s ohľadom na parametre klienta, zmluvná dokumentácia, použité komunikačné kanály. Detailný popis procesu, ktorý je súčasťou záverečnej správy zo štúdie, je doplnený o obrazové záznamy zhotovené z prostredia internetového bankovníctva jednotlivých bánk. V rámci projektu boli čerpané úvery vo výške 2 000 EUR s dobou splatnosti 5 rokov. Do štúdie boli zaradené nasledujúce banky: ČSOB, mBank, Prima banka, Slovenská sporiteľňa, Tatra banka, VÚB banka a ZUNO.

Agentúra **MARKET VISION SLOVAKIA** pôsobí na slovenskom trhu od roku 2005 a v rámci poskytovaných služieb sa špecializuje na oblasti Mystery Shoppingu, Competitive Intelligence a Customer Experience Management. Projekty pravidelne realizuje v odvetviach ako sú poisťovníctvo, bankovníctvo, automotive, telekomunikácie, retail a to tak na Slovensku, v Českej republike ako aj v celom regióne CEE. Agentúra je členom medzinárodných asociácií MSPA, IMSA a SCIP.

Viac informácií o štúdií Vám poskytne:

Peter Gernát
FINeCIM team



MARKET VISION SLOVAKIA s.r.o. – Market Intelligence Provider
Ružová dolina 6, 821 08 Bratislava
t +421 255 410 643, m +421 948 212 242 www.marketvision.sk

FINeCIM je webová aplikácia spoločnosti **MARKET VISION SLOVAKIA**, s.r.o., ktorá zaisťuje denne aktualizovaný komplexný monitoring konkurencie na bankovom trhu na Slovensku. Kľúčovým prínosom aplikácie pre jej odberateľov je získanie dôležitých, presných a vzájomne prepojených informácií z trhu na jednom mieste, pravidelne dopĺňaných výsledkami výskumov a analýz agentúry.