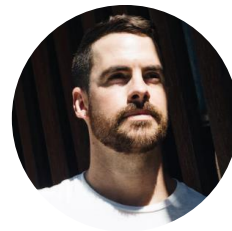




**KLIENT
360°**

**50 twarzy Klienta. Opinie Klientów
o usługach finansowych
na podstawie wyników badań**

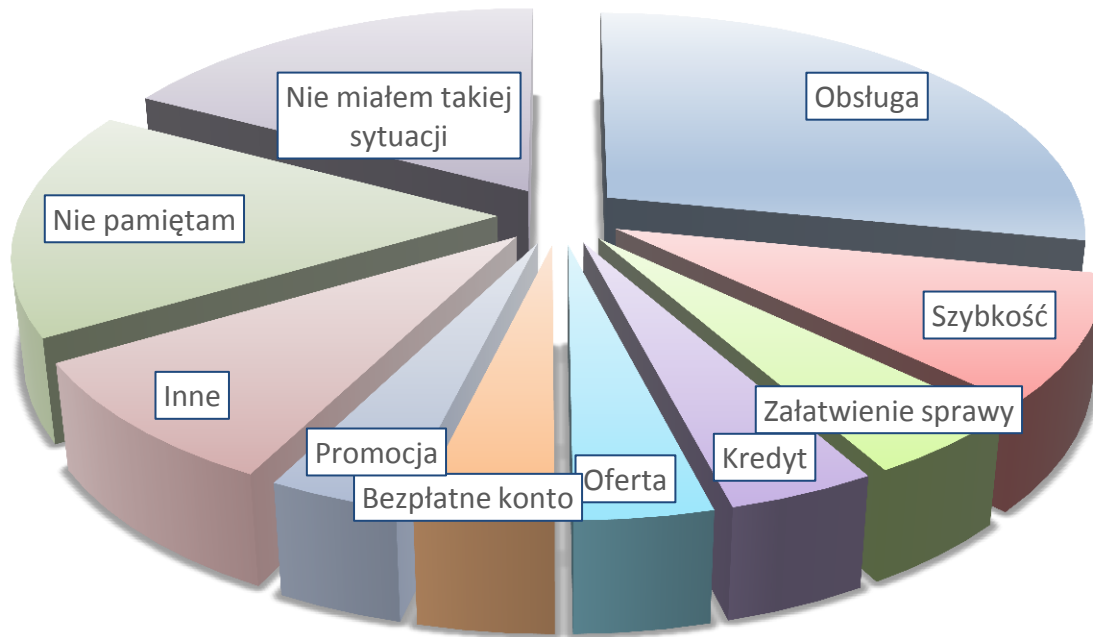
Krzysztof Szczerbacz, ARC Rynek i Opinia



WYMAGAJĄCY



Najlepsze doświadczenia



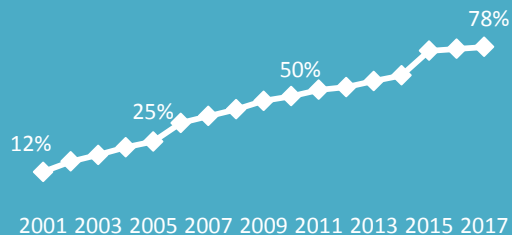


OTWARTY



Korzystanie z usług

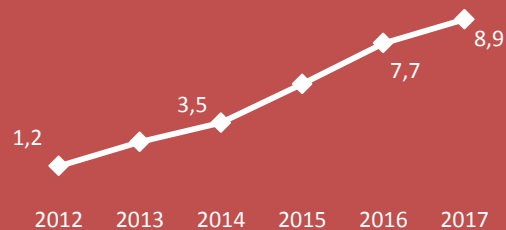
Zwiększa się penetracja Internetu



Źródło: Net Track.



Rośnie liczba użytkowników bankowości mobilnej (mln)



Źródło: prnews.pl.



Sharing economy

81% osób zgadza się, że bardziej opłacalne jest korzystanie z cudzych dóbr niż posiadanie ich na własność



43% uważa posiadanie dóbr na własność za niepotrzebny ciężar dla budżetu

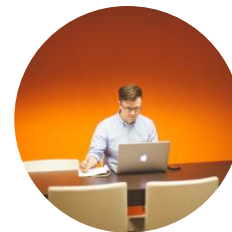


Z Ubera korzysta ponad 1 mln Polaków



Nowe Technologie

**80% kursów mytaxi rozliczanych
jest przez aplikację**



**Płatności zbliżeniowe stanowią
2/3 płatności kartami**



**60% skorzystałoby
z wideokonferencji
z lekarzem**



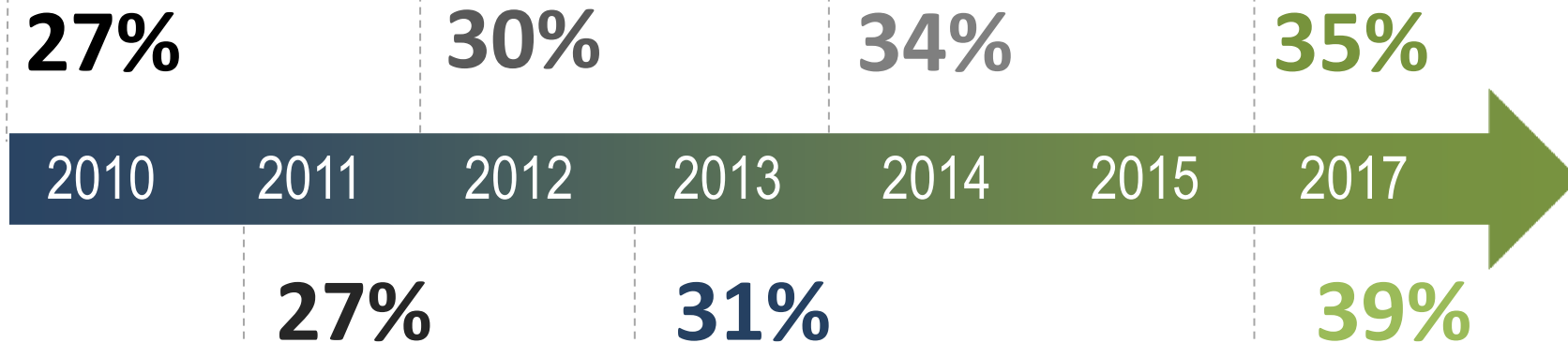


ŚWIADOMY



Wzrasta świadomość i korzystanie z assistance

Posiadanie usług assistance



Korzystanie z assistance

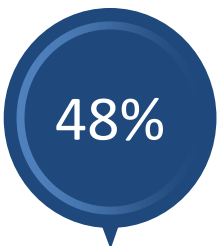




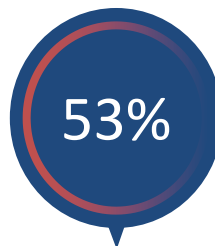
WYJĄTKOWY



Zindywidualizowana oferta



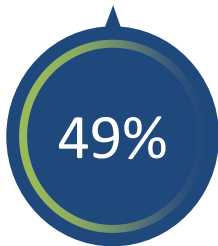
49% uważa, że ma
możliwość
dopasowania oferty
do swoich potrzeb



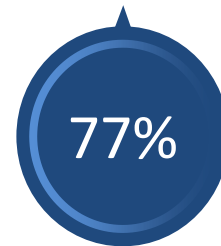
77% uważa, że
obecna oferta
odpowiada
aktualnym potrzebom



48% ocenia aktualną
ofertę jako atrakcyjną



53% uważa, że ma
szeroki wybór
produktów
finansowych

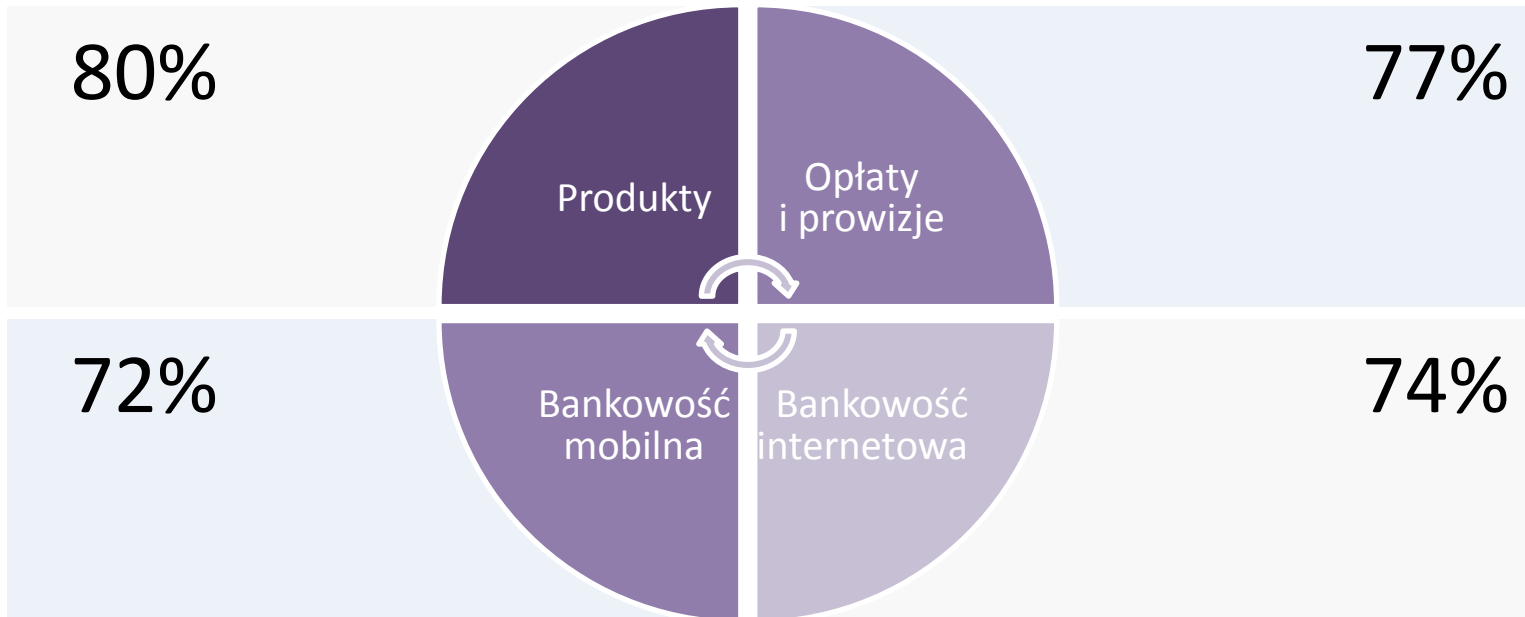




ZADOWOLONY



Satysfakcja z oferty banków



Satysfakcja z usług finansowych



13%

79%



7%

93%





CZUJĄCY SIĘ BEZPIECZNIE



Bezpieczeństwo danych



ROZPOZNIANIE

40% Polaków nie
słyszało o RODO



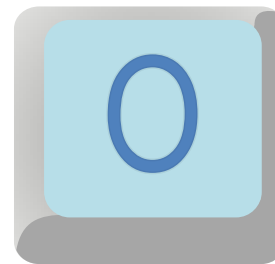
ODCZUCIE

77% Klientów
instytucji
finansowych
ma poczucie, że ich
dane są bezpieczne



DEZINFORMACJA

10% osób zna
jakikolwiek szczegóły
dotyczące RODO



OBAWA

Największe obawy
mają osoby
powyżej 40 roku
życia





PODSUMOWANIE



4 oblicza z 50 twarzy

Młoda
gniewna



Junior
Manager



Szczęśliwa
babcia



Stateczny
ojciec



KLIENT
360°

Młoda gniewna

Nie myśli jeszcze
o emeryturze

Nie dba
o bezpieczeństwo
swoich danych

Młoda
gniewna



Junior
Manager

Szczęśliwa, bo założyła
konto bankowe



ojciec

Nie posiada innych
produktów finansowych



Junior Manager

Myśli o swojej
zdolności
kredytowej

Dbą
o bezpieczeństwo
swoich danych

Junior
Manager

Posiada kilka produktów
finansowych, z których
jest zadowolony

Żyje i kupuje on-line



Stateczny ojciec

Oczekuje wysokiej jakości produktów i usług

Dbą o bezpieczeństwo swoich danych

Chętnie kupuje produkty finansowe on-line

Stateczny ojciec

Często wyjeżdża na wakacje z rodziną

Posiada dużo produktów finansowych. Korzysta z nich świadomie.

gniewna

babcia



Szczęśliwa babcia

Ma obawy dotyczące
swojego
bezpieczeństwa
w sieci i swoich danych

Boi się dokonywać
transakcji on-line

Szczęśliwa
babcia



Posiada kilka produktów
finansowych, korzysta
z assistance domowego

Najważniejsza w życiu
jest rodzina

KLIENT
360°



**KLIENT
360°**

Dziękuję za uwagę

Źródła:
Badanie Omnibus, ARC Rynek i Opinia 2018
Monitor Satysfakcji Klientów Banków, ARC Rynek i Opinia 2017
Ogólnopolskie badanie Assistance, ARC Rynek i Opinia 2018
Net Track, Ccnews.pl, Prnews.pl, Uber.pl, Mytaxi.pl, Spidersweb.pl

XII Forum Assistance