



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



**KLIENT
360°**

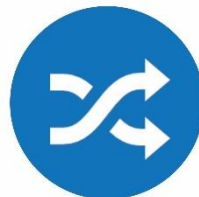
**Oferta w szybko zmieniającym
się otoczeniu rynkowym**

**Ryszard Grzelak,
Europ Assistance Polska**

XII Forum Assistance

Czynniki wpływające na dynamiczne zmiany otoczenia rynkowego

1. Sytuacja ekonomiczna
2. Nowe regulacje prawne, w tym pro-konsumenckie
3. Rosnąca świadomość klientów
4. Zmiany społeczno-demograficzne oraz oczekiwania klientów
5. Rozwój technologiczny i dostęp do najnowszych rozwiązań
6. Zaostrzenie konkurencji



Co się zmienia ?

1. Otoczenie makroekonomiczne jest korzystne, co oprócz pozytywnych efektów niesie również negatywne skutki (ponadprzeciętne oczekiwania interesariuszy)
2. Nowe regulacje, w tym pro-konsumenckie oraz ich wdrażanie powodują koszty i angażowanie cennych zasobów, a także ograniczenia w rozwoju biznesu
3. Rosnąca świadomość klientów i ich oczekiwania oraz związanie z tym koszty, kompensowane są przez korzyści kosztowe związane z digitalizacją procesów i obsługi klientów



Co się zmienia ?

4. Zmiany społeczno-demograficzne i oczekiwania klientów są dynamiczne, powodują ryzyka, ale stanowią też dużą szansę dla silnych graczy rynkowych



5. **INNOWACYJNOŚĆ, SZYBKOŚĆ DZIAŁANIA, CUSTOMER EXPERIENCE I ZAAWANSOWANIE TECHNOLOGICZNE** to dzisiaj podstawowe czynniki osiągnięcia przewagi konkurencyjnej



Co oznacza dla nas szybko zmieniające się otoczenie rynkowe?



Szybkość reakcji na potrzeby Klienta

- Częste modyfikacje produktowe
- Zmiany sposobu i kanałów oferowania produktu
- Zmiany sposobu obsługi produktu
- The Customer is King



Zmiany modelu funkcjonowania instytucji finansowych

- Sposób komunikacji z Klientem i digitalizacja
- Rola pricing'u, monitoringu rentowności i raportów
- Reputacja i wizerunek instytucji vs Customer Experience



Nowi gracze na rynku i nowe formy oferowania produktów instytucji finansowej – np. Revolut

- Rosnąca rola start-up'ów w ewolucji sektora finansowego
- Kopiowanie czy „ucieczka do przodu”?
- Lojalność czy korzyści promocyjne?

KLIENT
360°

Oferta i produkty

Jak zmienia się oferta i produkty ?

Podstawowe produkty oferowane przez instytucje finansowe nie zmieniają się znacząco, ale ewoluują:



Modyfikacja marketingu & komunikacji oraz połączeń oferowanych produktów



Oferowanie rozszerzonych zakresów i kreowanie nowych cech istniejących produktów



Digitalizacja oferowania obsługi klienta oraz prymat Customer Experience





ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



Dziękuję za uwagę

XII Forum Assistance