



Press Release
Tisková zpráva
Drobné bankovníctví 2012
Retail Banking 2012

**Uvolněno pro
veřejnost
1. 10. 2012 5.00**

1. Souhrn

S ročním odstupem Epsi Research, nezávislá benchmarkingová organizace (dále jen Epsi) znovu měřila spokojenost a loajalitu zákazníků v Česku i řadě evropských zemí. Toto měření Epsi, která je specialistou na benchmark spokojenosti a loajality klientů v různých sektorech ekonomiky, realizuje od roku 1999 a v České republice již po osmé.

Úspěšné firmy i v náročném prostředí umějí uspokojit své zákazníky. I banky působící v Česku dokázaly, že orientace na zákazníka, která se vždy v důsledku projeví v jeho spokojenosti a loajalitě, vědí jak na to. Absolutní hodnota indexu spokojenosti se i letos pohybuje v pásmu 60 - 75 bodů, což je oblast průměrného výkonu bank vůči klientům. **Index spokojenosti zákazníků (EPSI) bankovního sektoru se letos drží na hodnotě roku 2011, resp. stoupl o dvě desetiny na 71,3 (tab. 1). Nejlepších hodnot hlavního indexu spokojenosti opět dosáhly malé a nové banky 76,9, s nárůstem 1,5 bodu. Na druhém místě najdeme GE, která se drží na hodnotě roku 2011. Všechny velké banky se v očích klientů zlepšily. Na druhém konci pole najdeme Raiffeisen bank s 68 body (tab. 1).**

Evropské banky měřené Epsi celkově nevykazují v retailovém bankovníctví tak relativně pozitivní obraz jako banky v Česku. Do Evropského Epsi indexu vstupují jednotlivé země vážené svým GDP. **Tento index se za rok snížil o 0,9 bodu na 72,9 (na škále 1 - 100).** Evropský index táhne dolů zejména Španělsko (-7,6), i v dalších zemích vidíme letos zásadní pokles spokojenosti (obr. 4). Naopak největší růst, a to o 2,5 bodu vidíme v Rusku. Zlepšení větší než jeden bod je zřetelné i v některých dalších zemích včetně Velké Británie (1,4).

V oblasti loajality zaznamenáváme v odvětví drobného bankovníctví téměř čtyřbodový pokles. Dařilo se GE, která se téměř vrátila na hodnotu roku 2009, s indexem 74,6 (tab. 2). Malé a nové banky zůstaly na loňských hodnotách. Poslední místo si přes zastavení dlouholetého poklesu stále drží Komerční banka. Největší pokles zaznamenala Raiffeisen bank, 68,5 a nedařilo se ani Poštovní spořitelně/Era - 73, která se historicky mohla chlubit nejloajálnějšími klienty, např. 2006 hodnota 79,7.

2. Tabulkové přehledy - spokojenost

Tab. 1. Hodnoty spokojenosti klientů bank v ČR

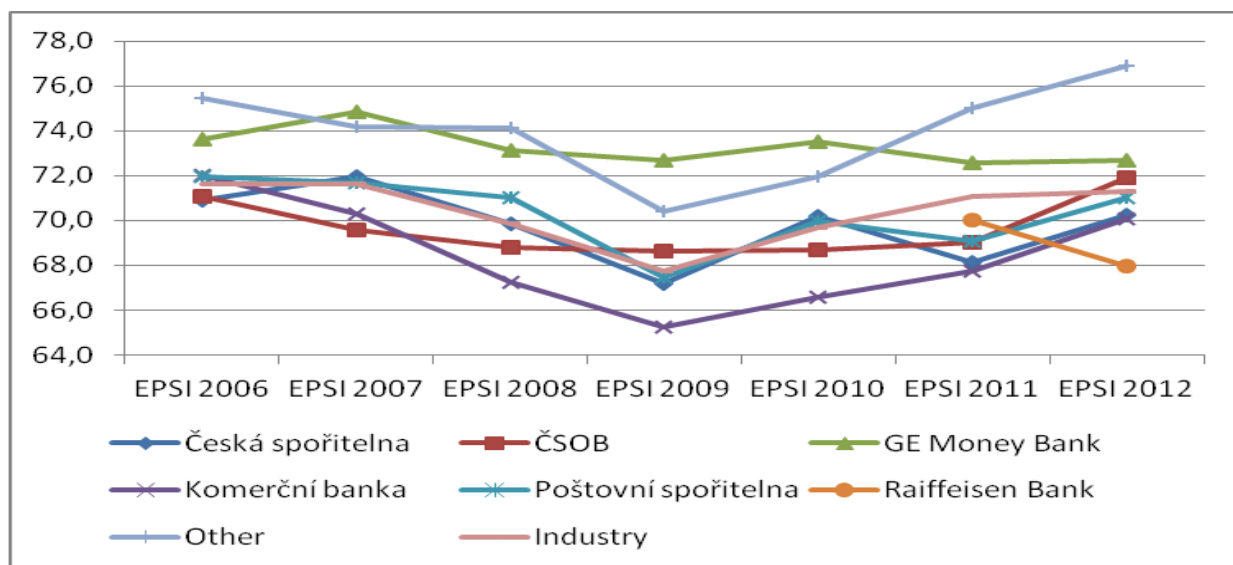
/1 - Chyba (Error margin), udává spolehlivost indexu při dané velikosti vzorku banky ("radius" intervalu spolehlivosti)
/2 - Vypovídací schopnost (Explanatory power), udává přesnost modelu pro danou banku

1/ U Raiffeisen Bank je to druhé samostatné měření
n = 1150 klientů



Banky B2C	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Chyba 2012	Vysvětlení
Česká spořitelna	70,9	72,0	69,8	67,2	70,2	68,2	70,2	2,42	0,61
ČSOB	71,1	69,5	68,8	68,6	68,7	69,0	71,9	2,56	0,61
GE Money Bank	73,6	74,8	73,1	72,7	73,5	72,6	72,7	3,32	0,65
Komerční banka	72,0	70,3	67,3	65,2	66,6	67,8	70,1	3,18	0,66
Poštovní spořitelna	71,9	71,7	71,0	67,5	70,0	69,1	71,0	2,82	0,56
Raiffeisen Bank						70,0	68,0	4,13	0,65
Ostatní	75,5	74,2	74,1	70,4	72,0	75,0	76,9	1,72	0,51
Odvětví	71,6	71,6	69,8	67,8	69,7	71,1	71,3		

Obr. 1 Trendy vývoje spokojenosti v letech 2005 - 2012



2. Tabulkové přehledy - loajalita

Tab 2. Vývoj loajality v letech 2005 - 2012

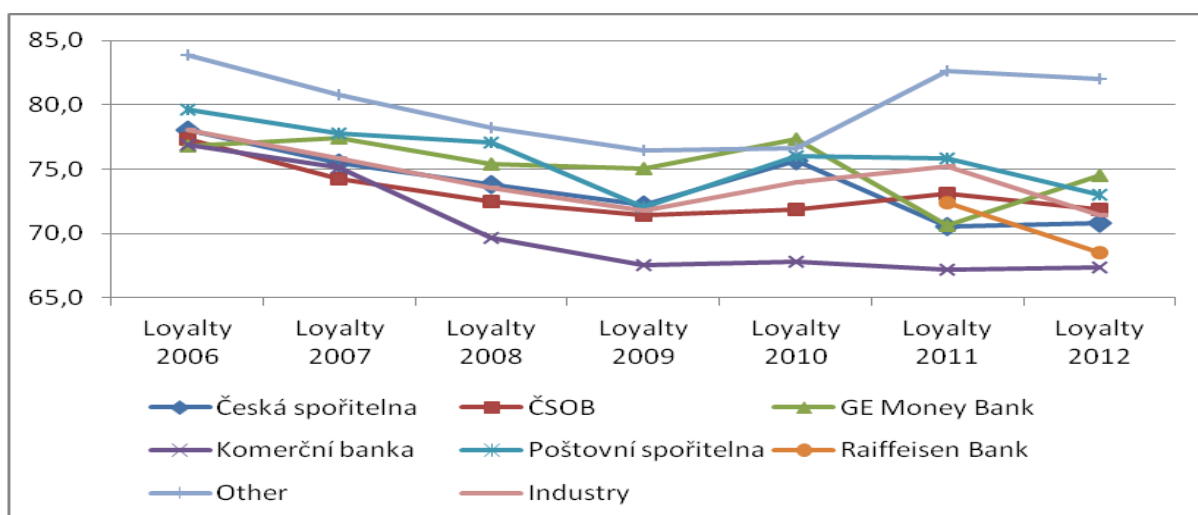
Banky B2C	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Chyba	Vysvětlení
Česká spořitelna	78,1	75,5	73,8	72,2	75,7	70,6	70,8	3,1	0,66
ČSOB	77,3	74,3	72,5	71,4	71,9	73,1	71,8	3,5	0,63
GE Money Bank	76,8	77,4	75,4	75,1	77,4	70,6	74,6	4,7	0,65
Komerční banka	76,9	75,1	69,7	67,6	67,9	67,2	67,4	4,1	0,66
Poštovní spořitelna	79,7	77,8	77,0	72,0	76,0	75,8	73,0	3,7	0,65
Raiffeisen Bank						72,4	68,5	5,2	0,65
Ostatní	83,8	80,8	78,2	76,4	76,7	82,6	82,0	2,2	0,50
Odvětví	78,0	75,8	73,6	71,8	74,0	75,3	71,4		



Tab 3. Vývoj loajality

Banka	Loajalita
Česká spořitelna	0,3
ČSOB	-1,2
GE Money Bank	3,9
Komerční banka	0,1
Poštovní spořitelna	-2,8
Raiffeisen Bank	-3,8
Ostatní	-0,6
Odvětví	-3,8

Obr. 2 Trendy vývoje loajality v letech 2005 - 2012



3. Na růstu indexů se podílelo další vnímané zvýšení Kvality služeb

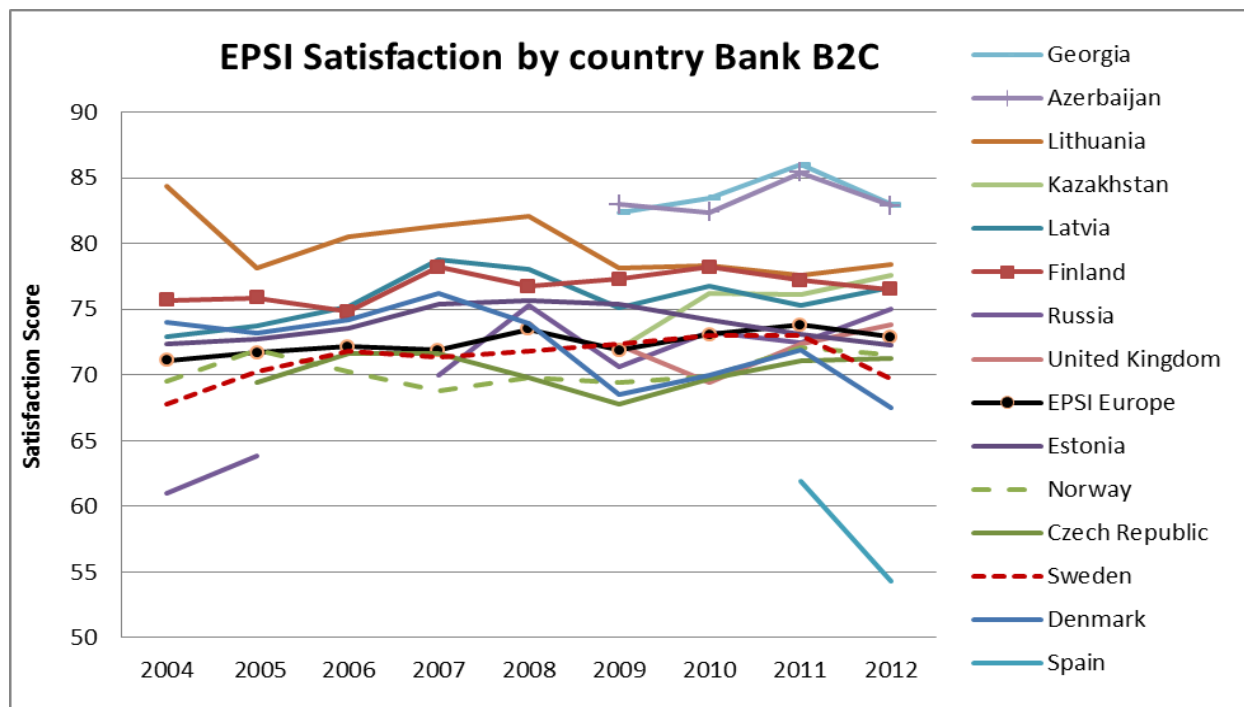
Tab. 4 Vnímaná kvalita služeb je na rekordní hodnotě

Banky B2C	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Chyba
Česká spořitelna	77,7	77,1	76,8	77,8	78,2	81,4	83,8	1,8
ČSOB	78,6	76,3	77,8	78,0	76,5	82,8	84,1	2,2
GE Money Bank	81,1	80,3	81,7	80,8	79,9	84,9	86,3	2,6
Komerční banka	81,4	78,7	76,9	78,0	76,9	83,0	84,1	2,5
Poštovní spořitelna	79,9	76,6	77,2	74,6	75,4	81,3	81,0	2,6
Raiffeisen Bank						84,2	83,0	2,6
Ostatní	83,9	81,5	81,3	79,3	76,3	81,8	82,0	2,0
Odvětví	79,2	77,6	77,6	77,9	77,5	82,2	83,6	

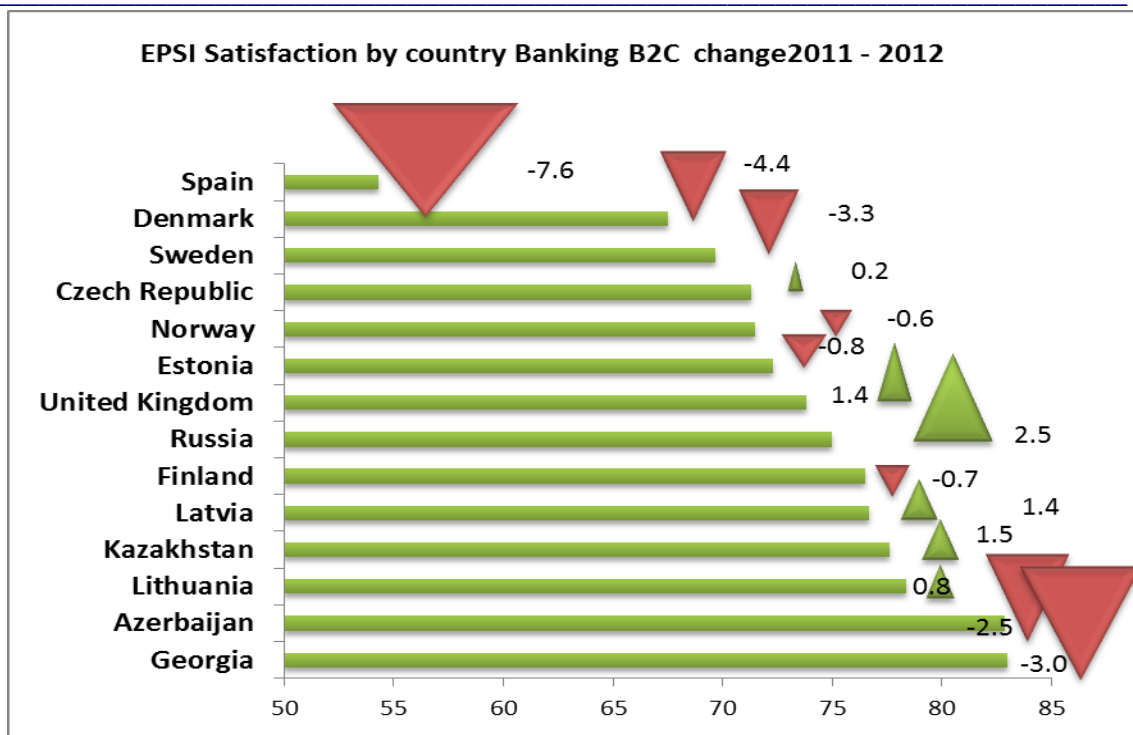


4. Trend v Česku je optimističtější než v Evropě

Obr. 4. Spokojenost v evropských zemích



Země	2012	Změna od roku 2011
Gruzie	83,0	-3,0
Ázerbájdžán	82,9	-2,5
Litva	78,4	0,8
Kazachstán	77,6	1,5
Lotyšsko	76,7	1,4
Finsko	76,5	-0,7
Rusko	75,0	2,5
UK	73,8	1,4
Estonsko	72,3	-0,8
Norsko	71,5	-0,6
Česko	71,3	0,2
Švédsko	69,7	-3,3
Dánsko	67,5	-4,4
Španělsko	54,3	-7,6

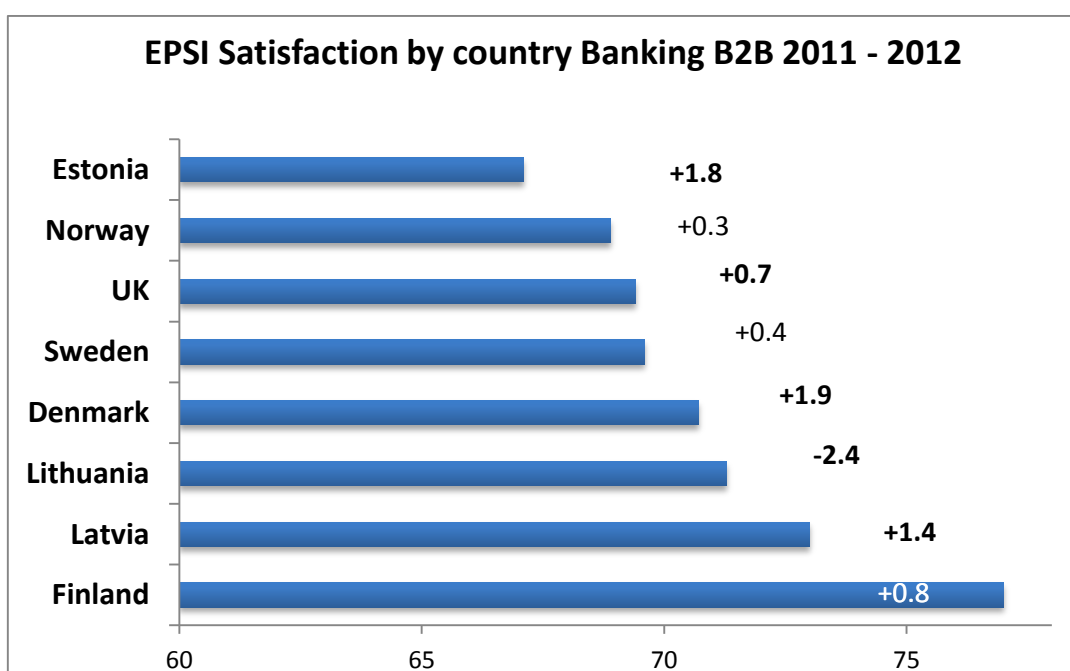
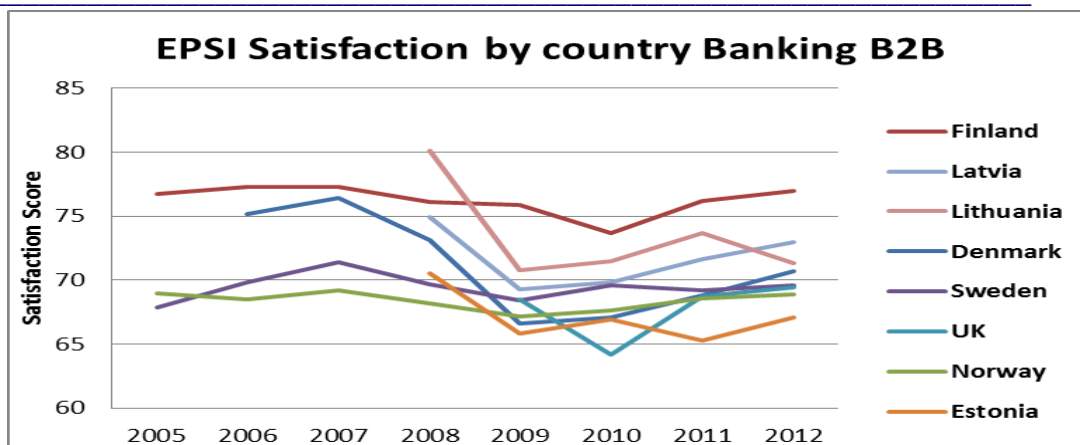


6. V zemích, kde se měřila spokojenost klientů **komerčního bankovníctví**, můžeme pozorovat další mírný nárůst spokojenosti

Můžeme to považovat za poměrně pozitivní ekonomický signál. Klienti komerčního bankovníctví mění své hodnocení většinou rychleji než klienti retailoví.

Země	2012 změna 2012/2011
Finsko	77,0 0,8
Lotyšsko	73,0 1,4
Litva	71,3 -2,4
Dánsko	70,7 1,9
Švédsko	69,6 0,4
UK	69,4 0,7
Norsko	68,9 0,3
Estonsko	67,1 1,8

Obr. 5 a 6 Spokojenost klientů komerčního bankovníctví



7. Charakteristika prostředí

Druhá polovina roku 2011 a první polovina roku 2012 byla v ČR jak podle dat Epsi tak podle dalších zdrojů především ve znamení poklesu spotřebitelského sentimentu. Sentiment je v ČR extrémně nízký, a to nižší než v zemích, kde můžeme sledovat závažné ekonomické problémy a vysokou míru nezaměstnanosti, jako je Španělsko. Bankám se přesto a možná i právě proto co do finančních ukazatelů historicky dařilo.

8. Co je EPSI?



EPSI, Extended Performance Satisfaction Index, je analytickým nástrojem nefinančního hodnocení kvality a výkonnosti institucí. Je založen na modelování toho, jak zákazníci hodnotí vnímané atributy ovlivňující jejich loajalitu a spokojenost. Odráží příčinné vztahy jednotlivých faktorů spokojenosti služeb a zboží a jejich vzájemné závislosti. EPSI je významný indikátor výkonnosti jednotlivých firem i celých sektorů hospodářství, stejně jako celých ekonomik. Má schopnost predikce chování zákazníka a dokáže odhadnout změnu tržního ocenění firmy. V současnosti měří EPSI více než 30 sektorů v okolo 25 zemích. V oblasti bankovníctví je jeho klientem anebo měří více než 45 bank. Mimo bank je aktivní v těchto oblastech: majetkové pojištění, životní/penzijní pojištění, obchodní a distribuční řetězce, telekomunikační služby (pevné linky, mobilní operátory, datové služby), distributory elektřiny, plynu, vody a pod., zdravotnictví, školství, policii a bezpečnost, veřejný transport, samospráva, poštovní služby, služby v oblasti IT, auditování, vyhledávání pracovníků a pod... Základní výsledky naměřené v evropských zemích je možné srovnávat s výsledky z USA a řady zemí Dálného východu.

Indikativní škála hodnocení výkonu firem u zákazníků dle EPSI:

0 - 60	Nízká/velmi nízká - nevhodná pro budoucí úspěch
60 – 75	Průměrná úroveň
75 – 100	Vysoká/velmi vysoká - dobrá úroveň, předpoklad úspěchu

9. Další informace

Ing. Jitka Jakubcová, MSc. in SHRM
ředitelka
EPSI Research Central Europe
Novotného lávka 5
110 00 Praha 1
Tel.: +420 221 082 333
Mobil: +420 602 628 485
E-mail: jitka.jakubcova@epsi-rating.org