

**Deloitte.**



**Humanizm wobec klientów się opłaca**

Aleksandra Stanek-Kowalczyk

# Humanizm

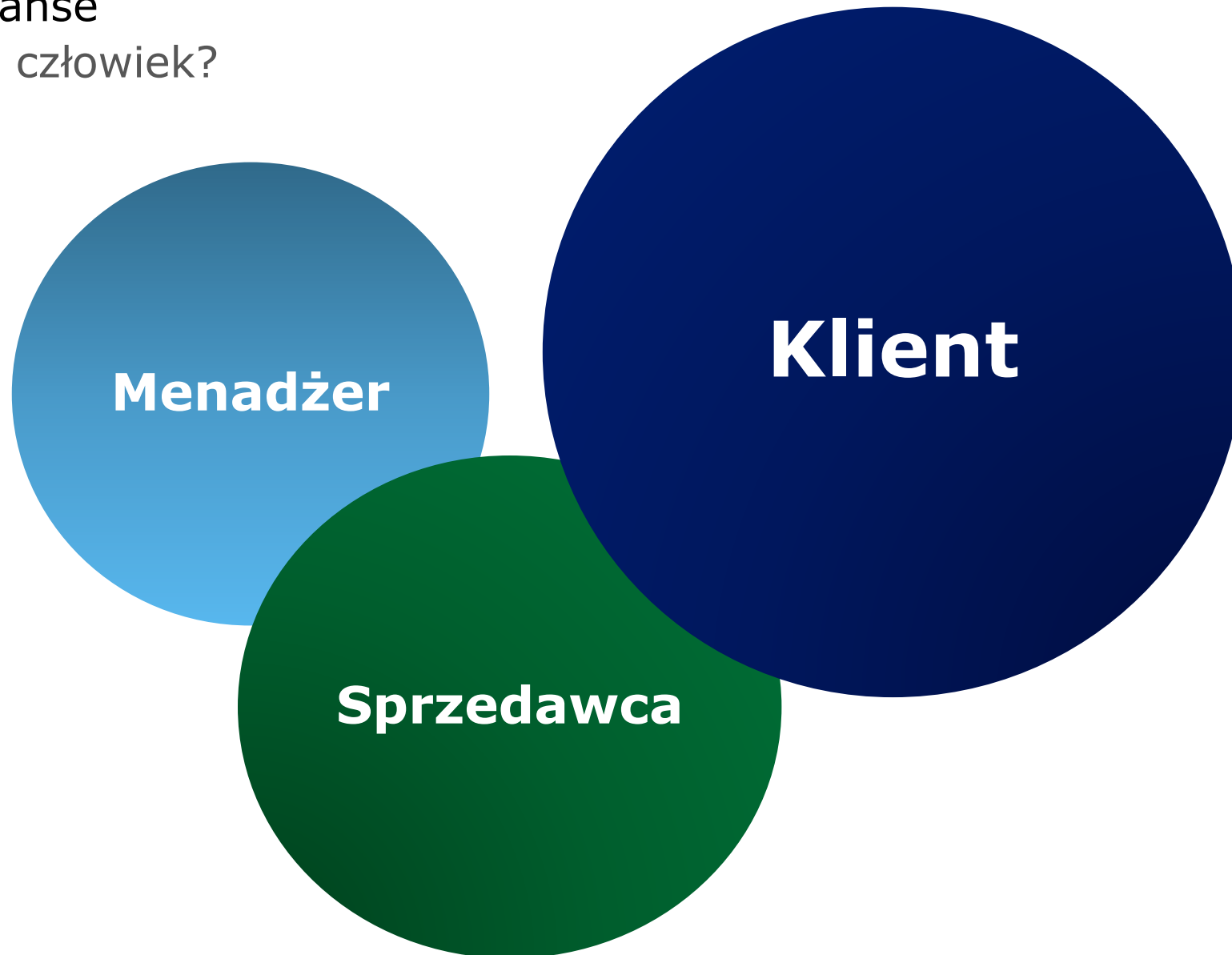
„Postawa moralna i intelektualna zakładająca, że **człowiek jest najwyższą wartością** i źródłem wszelkich innych wartości”

*Słownik Języka Polskiego PWN*

„*Antropocentryczna postawa intelektualna i moralna, wyrażająca się troską o **potrzeby, szczęście, godność i swobodny rozwój człowieka**, a także przykładająca wagę do racjonalnego myślenia*”

*Wikipedia*

Człowiek i finanse  
Pieniądze czy człowiek?



# Menadżer #zarobić czy zarabiać?

# Ubankowanie

**Z badań PBS wynika, że dynamika wzrostu wskaźnika ubankowania Polaków zdecydowanie wyhamowała – konto w banku posiada obecnie 77% osób w wieku 18+, odsetek ten nie zmienił się od 2009 roku.**

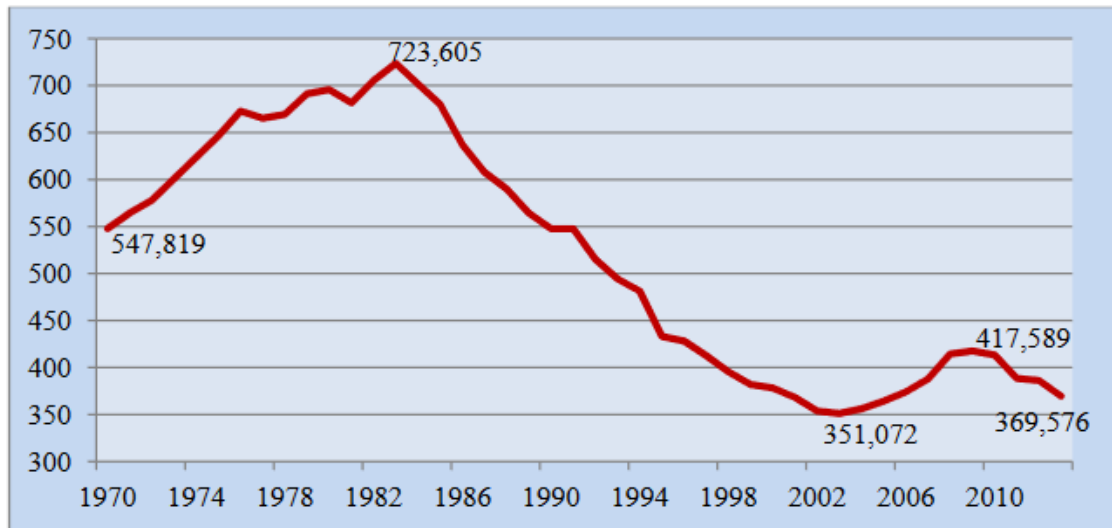
*Podstawa: reprezentatywna próba Polaków w wieku 18+, n=5212  
Badanie zrealizowane przez PBS w I połowie 2012 r.*

**Ok. 20 proc. osób dorosłych w Polsce wciąż nie posiada rachunku bankowego (w 2012 r. - 23 proc.), co plasuje Polskę w końcówce rankingu krajów UE - wynika z badań Narodowego Banku Polskiego, które przedstawił serwis dlahandlu.pl.**

*Źródło: [http://finanse.wnp.pl/20-proc-polakow-wciaz-nie-ma-konta-bankowego,254308\\_1\\_0\\_0.html](http://finanse.wnp.pl/20-proc-polakow-wciaz-nie-ma-konta-bankowego,254308_1_0_0.html)*

# Demografia a bankowość (1/2)

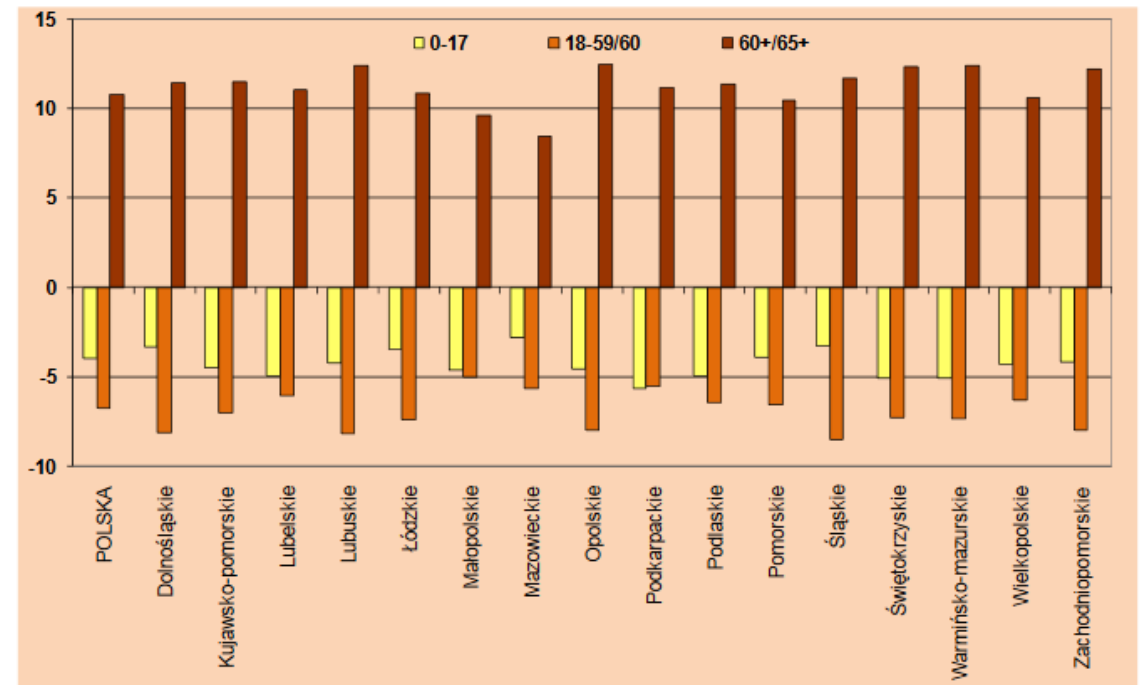
Wykres 1. Urodzenia w Polsce w latach 1970–2013



Źródło: dane GUS.

Za: *Przemiany ludności w Polsce. Przyszłość demograficzna. Konferencja jubileuszowa Rządowej Rady Ludnościowej, Warszawa 2014*

Zmiany struktury populacji w podziale na ekonomiczne grupy wieku w 2007 i 2035 według województw (w pkt. %)



Źródło: *Prognoza ludności na lata 2008-2035, GUS*

## Demografia a bankowość (2/2)

2014

Ubankowanie Polaków w segmencie 0-12 lat wynosi 5 proc.  
W segmencie wiekowym 13-17 lat wskaźnik ubankowienia nie przekracza 8 proc., a wśród osób mających 18-20 lat błyskawicznie rośnie do 48 proc.

Źródło:

[http://wyborcza.biz/biznes/1,147582,15808733,Rewolucja\\_\\_Pierwszy\\_bank\\_wprowadz\\_a\\_karty\\_dla\\_dzieci.html](http://wyborcza.biz/biznes/1,147582,15808733,Rewolucja__Pierwszy_bank_wprowadz_a_karty_dla_dzieci.html)

2015

7%



dziecko posiada własne konto  
lub subkonto w rachunku rodziców

Źródło: *Finanse rodzinne, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, wrzesień 2015*

# ZAROBIĆ

## Konto za zero i inne promocje

**KONTO ZA 0zł**  
i 500zł na zakupy!  
Wszystko za 0 zł! > 500 zł. NA ZAKUPY > [Kliknij tutaj >](#)

**0zł SMART KONTO**  
konto za prawdziwe zero

**ZAŁÓŻ KONTO**



## Ryzykowne produkty

*„Niektóre produkty inwestycyjne były tak skonstruowane, że nie dało się na nich zarobić w żaden sposób”*



## Cross- selling

*„Jeśli przychodzi do Ciebie klient pełen emocji (...) to sprzedawanie mu tylko kredytu hipotecznego byłoby niesłychanym marnotrawstwem. Sprzedaj mu wszystko, co da się sprzedać: ROR, kartę, ubezpieczenie”*





# ZAROBIĆ

— **Kary = koszty**



Klauzule, które nieprecyzyjnie wskazują przesłanki zmiany oprocentowania oraz sposób ustalania wysokości kwoty kredytu hipotecznego waloryzowanego do franka szwajcarskiego i rat kapitałowo-odsetkowych są niedozwolone. Tak wynika z istotnego poglądu, który Prezes UOKiK przedstawił sądowi. Sprawa dotyczy pozwu konsumentów przeciwko mBankowi

**U·<·<**  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

## Bankier.pl

**Polskie banki będą musiały zapłacić 164 mln zł kary. Uratować może je tylko kasacja**

2015-10-08 09:00:00

Poleć 77 A A+ A+

Polskie banki zostały ukarane za nielegalne porozumienie utrzymujące wysokie opłaty za korzystanie z kart płatniczych. Sąd Apelacyjny w Warszawie oddalił ich odwołania i utrzymał w mocy wyższe kary nałożone przez prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. To oznacza, że banki będą musiały zapłacić łącznie ponad 160 mln zł kary.

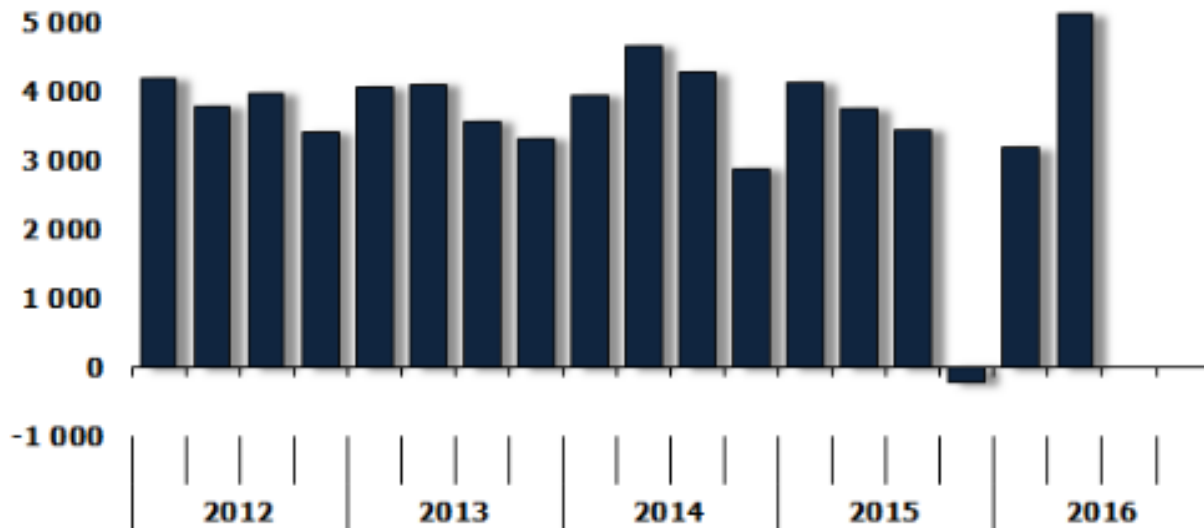


Trzy banki w Polsce, PKO BP, Pekao SA i Raiffeisen Bank zostały ukarane milionowymi odszkodowaniami przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zawiniły wprowadzaniem klientów w błąd kampanią reklamową czy niedozwolonymi klauzulami w umowach o kredyt hipoteczny.

# ZAROBIĆ

+ Zarobki = zysk

Kwartałny wynik finansowy netto (mln zł)



Źródło: Komisja Nadzoru Finansowego, Raport o sytuacji Banków

## Szef banku w Polsce, zarabia 36 tys. zł dziennie. A inni?

WP money.pl

Ile zarabia prezes banku? Minimalnie to 3280 zł... dziennie

Forbes

25 621 złotych 92 grosze dziennie zarabiał najlepiej uposażony prezes spośród wszystkich szefów największych giełdowych banków w Polsce. Pozostali nie mają jednak powodu do narzekania. Oto najnowsze dane nt. zarobków za 2015 rok prezesów sześciu największych banków z WIG 20

# ZAROBIĆ

— **Zadłużenie**

PolskieRadio.pl

**interia**BIZNES

## Raport BIG InfoMonitor: Indeks Zaległych Płatności Polaków idzie w górę

Czwartek, 29 września (09:28)

Indeks Zaległych Płatności Polaków idzie w górę - wskaźnik, który pokazuje liczbę osób z zaległymi zobowiązaniami przypadającą na 1000 dorosłych Polaków, wzrósł od poprzedniej publikacji w czerwcu z 68,1 do 72,6 - wskazuje raport BIG InfoMonitor.

## Zaległe długi Polaków wzrosły do 44,65 mld zł na koniec marca 2016 roku

IAR pap 01.07.2016 07:46

Na koniec marca tego roku niemal 2 mln 150 tys. Polaków nie radziły sobie z terminowym regulowaniem swoich zobowiązań kredytowych i pozakredytowych, a ich łączny zaległy dług sięgnął 44,65 mld zł - wynika z najnowszego Raportu InfoDług przygotowanego przez BIG InfoMonitor.

WP money.pl

Niezapłaconą na czas ratę **pożyczki**, kredytu, niespłacony debet na karcie kredytowej, czy inny rodzaj zadłużenia posiada 35 proc. Polaków w wieku 30-39 lat, wynika z badania przeprowadzone przez TNS **Polska** na zlecenie grupy Kruk.

# ZARABIAĆ

## Oferty dla lojalnych klientów

**LiveSmartere**: 5 zł premii dla obecnych klientów mBanku w zamian za wykonanie przelewu na telefon  
30 zł za logowanie do Citi Mobile dla obecnych klientów Citibanku

SIERPIEŃ 17, 2016 / LEAVE A COMMENT



## Uczciwa reklama

Bankier.pl

Prezes Citi Handlowego: odchodzimy od małych literek i gwiazdek w regulaminach

2010-01-11 12:25:00

A A+ A+



## Uczciwy, prosty produkt

Nowość



Karta kredytowa Citi Simplicity

- Zawsze przejrzyste - bez opłaty rocznej.
- Zawsze prosto - bez opłat za przypomnienia o braku spłaty karty.
- Zawsze bezpiecznie - bez opłaty za powiadomienia SMS.

IdeaBank DLA FIRM

KREDYT FAIR

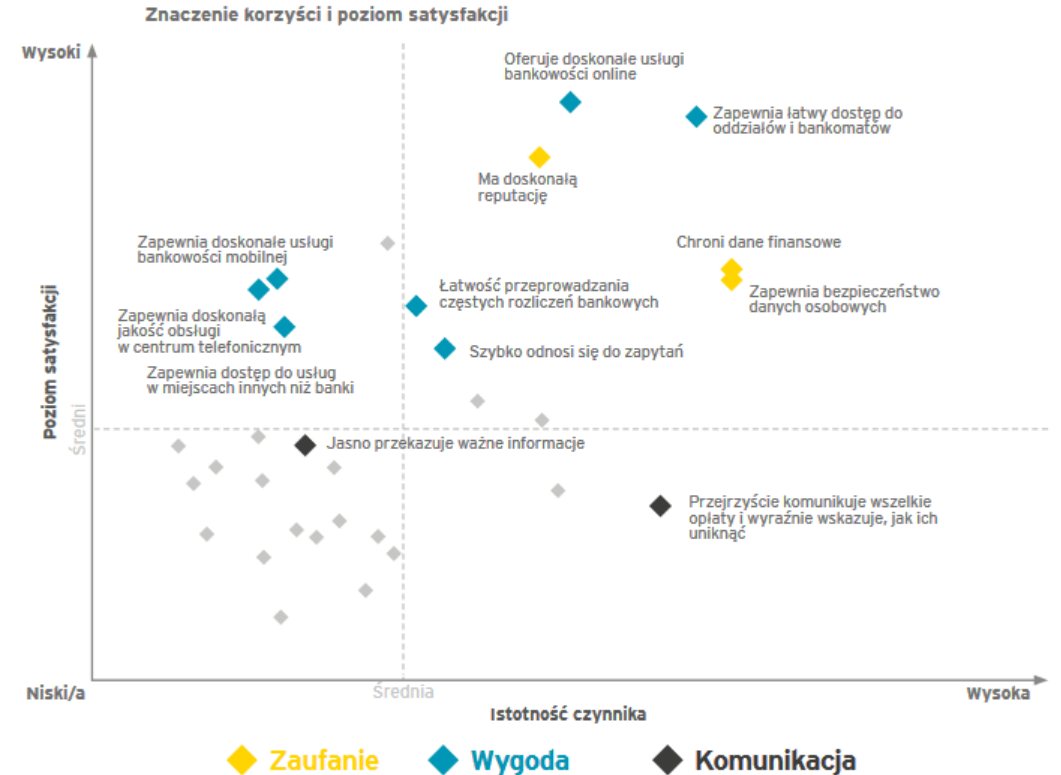
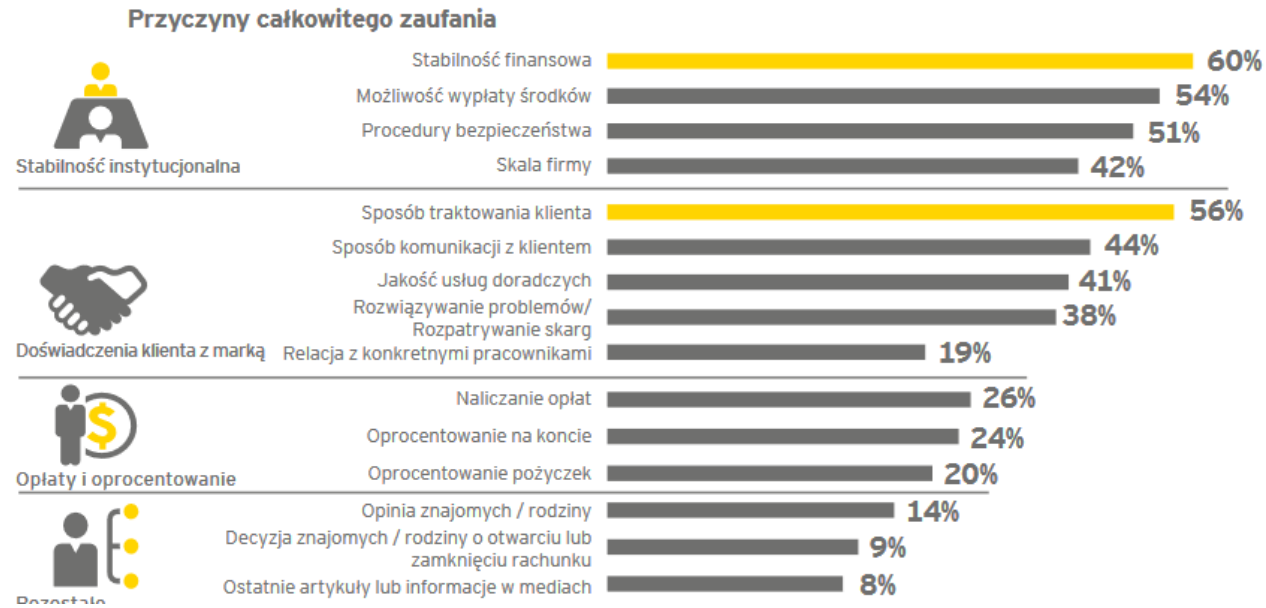
atrakcyjna oferta dla nowych Klientów

Sprawdź

oprocentowanie  
**4,99%**  
dla realizujących wpływy



# ZARABIAĆ



Źródło: W centrum uwagi – doświadczenia klienta w kontakcie z marką Światowe Badanie Klientów Banków Detalicznych 2014, EY

# Sprzedawca #być czy mieć?

## Pomiędzy klientem a menadżerem

*„U nich sprawy są proste. Wykonujesz plan? OK. nie wykonujesz planu, wdrażają Ci plan naprawczy. Nie wykonasz naprawczego, po trzech miesiącach mają prawo cię wylać”*

---

*„Rynek jest trudny, więc generalnie chodzi o to, że jak już masz klienta, to powinieneś z niego wyciągnąć jak najwięcej kasy”*

# BYĆ

## **Uczciwość**

*„Zapytałem: „Panie, nie boi się Pan? Po co Panu taki kredyt? (...) Za kredyt kupi samochód i będzie sprzedawać bulki na osiedlu. Pytam, ile ma piekarni na tym osiedlu. „Trzy!”. „Panie, gdzie pan to sprzeda? (...). Przecież to się Panu nie zepnie”*



## **Rzetelna informacja**

*„- Mówiłaś im o ryzyku?  
- Zawsze. To waluta, nigdy nie wiadomo jaki będzie jutro kurs”*



## **Dobro i bezpieczeństwo klienta**

*„Kiedyś bank nakazał sprzedawanie kredytów łącznie z ich ubezpieczeniem i instrumentem inwestycyjnym. (...) Kobieta przychodzi, powinienem dać jej kredyt, ale nie mam serca sprzedać jej „produktu inwestycyjnego”*





# BYĆ

## + klienci wracają

*„W mieście mówią: „fajna dziewczyna, nie oszuka, stara się”. Masz markę, będą przychodzili inni”.*

## + przyjaciele zostają

*„Rok 2006. przyjaciel wraca z zagranicy. (...) dzwoni do mnie:*

- *Stary wziąłbym kredyt. Sam nie wiem w jakiej walucie, tak dzwonię...*
- *Odpowiadam mu jak najszczerzej: we frankach, będziesz miał niską ratę*
- *No dobra (...) ale jak ten frank pójdzie w górę (...) wtedy co będzie?*
- *I myślę sobie: on ma rację, mówię mu: słuchaj, masz wątpliwości, bardzo dobrze. Jest taka zasada: kredyt bierze się w tej walucie, w której się zarabia*

*No a dziś mogę powiedzieć: uf, uf. Mam kumpla. Chodzimy razem na piwo”*

# MIEĆ

*„Pyta mnie kolega, któremu sprzedałem polisę: „Co ja mam teraz zrobić?” „Co mnie pytasz? Sam sobie jesteś winny. Ile razy zadałeś sobie to pytanie wcześniej? Teraz pytasz, jak jesteś na minusie? No, stary...”*



*„- Trudno naciągnąć klienta?  
- Niektórzy sami chcą się naciągnąć. Robią wszystko, żeby wpaść po uszy”*



*„Proszę pokazać folder szkoleniowy. Widzi Pan: WYPEŁNIA KLIENT (...) klient to podpisze i od tej pory pan oraz pana firma jesteście bezpieczni. Ten kwit unieważnia to, co pan mu opowiadał, obiecywał. Po podpisaniu tego kwitu każde kłamstwo jest nieważne”*



# MIEĆ

## — życie prywatne

*„Trzeba mieć naprawdę jaja, żeby się przeciwstawić, żeby powiedzieć „nie”. On widać ich nie miał. No, a teraz zdarza się, że ktoś w jego rodzinnej miejscowości krzyknie za nim: „ty złodzieju”.*

## — sytuacja klientów

*„- Słuchaj, gdy nagle klienci orientują się, że jednak franki były pułapką, to co?  
- Płaczą. A co jeszcze robić? (...) mam klientów, którzy muszą sprzedać dom, mieszkanie”*

# Dylematy pozorne

# Humanizm wobec klientów się opłaca

Najlepszy klient:

**Lojalny i „wracający”**

**Polecający**

**Polecany**

**Dziękuję za uwagę**

Aleksandra Stanek-Kowalczyk

Senior Manager

Deloitte Sustainability Consulting CE