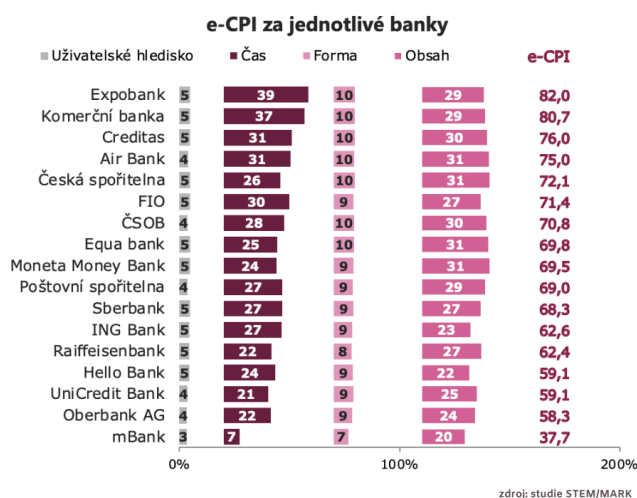


Tisková zpráva  
28. 04. 2021

## Jaká je úroveň komunikace bank v ČR? Průzkum ukázal, které jsou s odpovědí nejrychlejší nebo poskytují nejvíce informací

Jaká je úroveň elektronické komunikace se zákazníky, jež poskytují tuzemské banky? Na tuto otázku hledala na sklonku loňského roku odpovědi agentura STEM/MARK. Výsledky ukázaly, že v kvalitě elektronické komunikace jsou mezi bankami stále velké rozdíly, a to jak v rychlosti reakcí na dotazy, tak například v informační hodnotě či formálním vzhledu.

Výzkum se zaměřením na monitoring kvality elektronické komunikace bank se zákazníky v oblasti bankovních služeb zjišťoval tzv. index e-CPI (e-contact performance index). Ten v sobě zahrnuje komplexní informace vycházející z dílčích výsledků sledovaných faktorů e-mailové zprávy. Hodnotí se při něm nejenom rychlost reakce banky, obsahová a formální stránka odpovědi, ale také hodnota získané informace z pohledu uživatele. Výzkumná agentura STEM/MARK proto oslovila v termínu od listopadu do prosince 2020 bankovní domy působící v ČR. Na hlavní kontaktní adresy všech peněžních ústavů pak byly postupně rozeslány – nikoli ale z pozice stávajících klientů – dotazy týkající se produktů, služeb, obecných informací, HR a služeb pro firemní klientelu.



Co se týče hodnocení jednotlivých sledovaných faktorů, nejrychleji na dotazy reagovaly Expobank a Komerční banka. Naopak, nejdéle to vždy a ve všech kategoriích trvalo mBank – průměrně více než 4,5 dne. Co se týče kvality obsahu odpovědí, nejlépe byly hodnoceny Česká spořitelna, Moneta Money Bank, Air Bank a Equa bank. Česká spořitelna navíc jako jediná dosáhla maximálního hodnocení i z hlediska formálního vzhledu.

A jaká je celková úroveň elektronické komunikace jednotlivých bank? Nadprůměrný index e-CPI dosáhly Expobank, Komerční banka, banka Creditas a Air Bank. Naopak, pod průměrem se ocitly Hello Bank, UniCredit Bank, Oberbank AG a mBank, která také oproti předchozím letům zaznamenala nejvýznamnější pokles v kvalitě poskytované elektronické komunikace.

*„Příčiny nízké kvality odbavování dotazů mohou být různé. Často ale tento problém souvisí s neodpovídající kapacitou interních zákaznických center. Bohužel častokrát nezvládají pružně reagovat na vyšší počty interakcí, a proto se prodlužuje reakční doba, nebo snižuje kvalita odpovědi“* říká generální ředitel společnosti



**Conectart Petr Studnička** a dodává: *„Jednou z cest, jak komunikaci zlepšit, může být outsourcing této služby do externího call centra, které je z tohoto pohledu mnohem flexibilnější.“*

**Kontakt pro média:**

Mgr. Martin Šemík

PR agentura Surikata PR s.r.o.

[martin.semik@surikatapr.cz](mailto:martin.semik@surikatapr.cz)

+420 731 472 400

**Conectart**

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje přes 1 000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na [www.conectart.cz](http://www.conectart.cz)