

Firmy – ich oczekiwania wobec banków

[Raport z badań]

Michał Bolesławski
Wiceprezes Zarządu Banku
Warszawa, 19 maja 2010

Firmy

1. Lojalność
2. Internet
3. Doradca
4. Depozyty
5. Kredyty
6. ING Direct Business

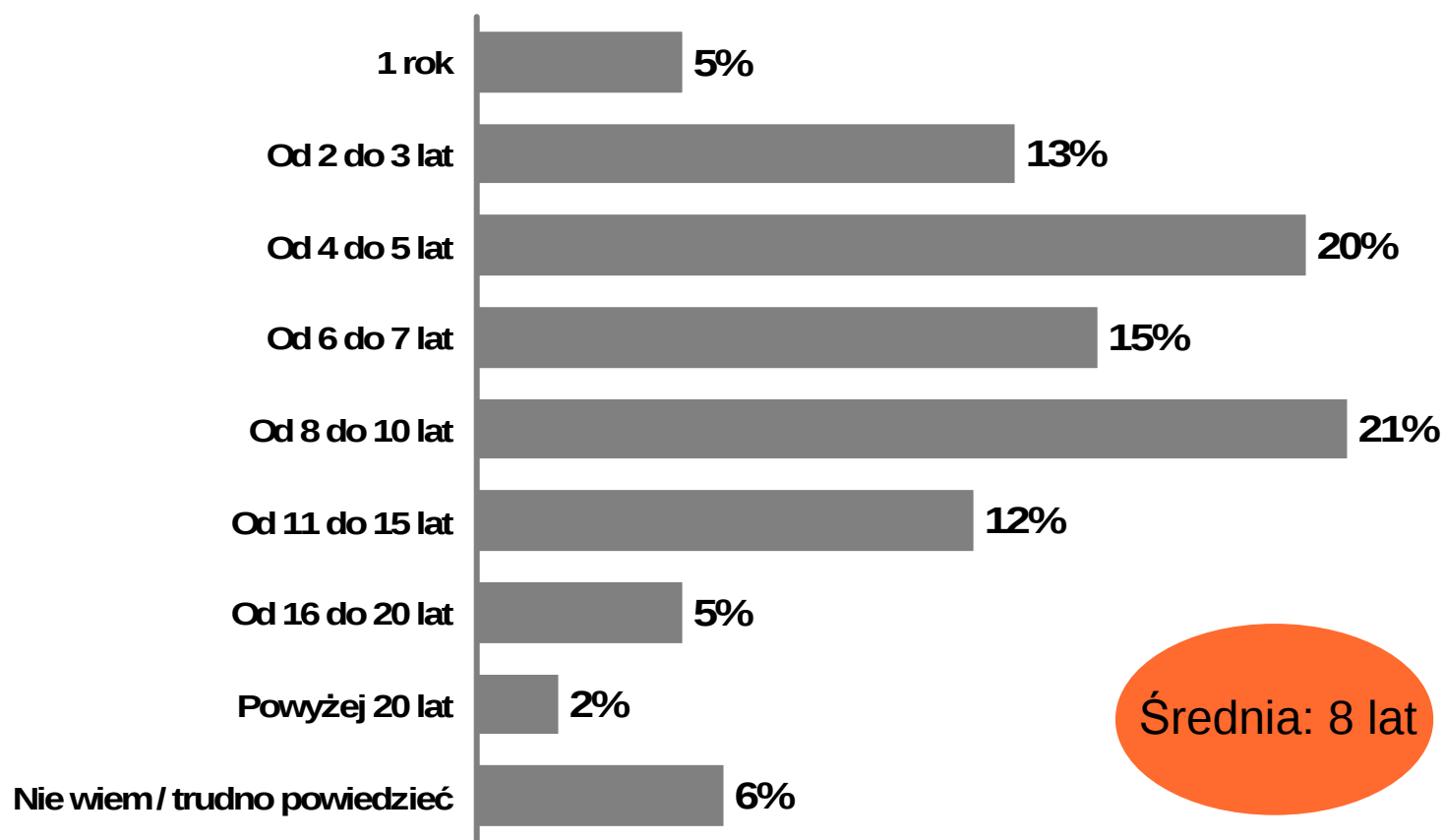
Większość firm nie korzysta ze skomplikowanych produktów finansowych. Bankowość internetowa, wpłaty i wypłaty gotówki, karty płatnicze – to podstawowe narzędzia dla firmy w jej codziennej działalności.

Lojalność [1/1]

trudno skłonić firmę do zmiany banku, firmy to lojalni klienci wiążący się na długo z bankiem

Od ilu lat Pana(i) firma/ instytucja posiada konto firmowe w... (głównym banku)

N=802

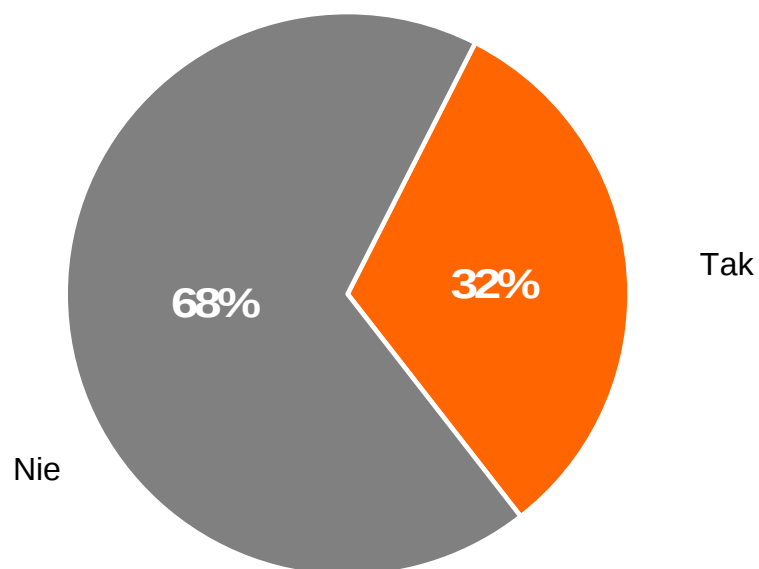


Lojalność [1/2]

jeśli firma rozważa zmianę banku to głównie z powodu zbyt wysokich kosztów i złej jakości obsługi

Czy w przeszłości Pana(i) firma/ instytucja,
zmieniła główny bank?

N=802



Jakie były przyczyny zmiany banku?

N=254

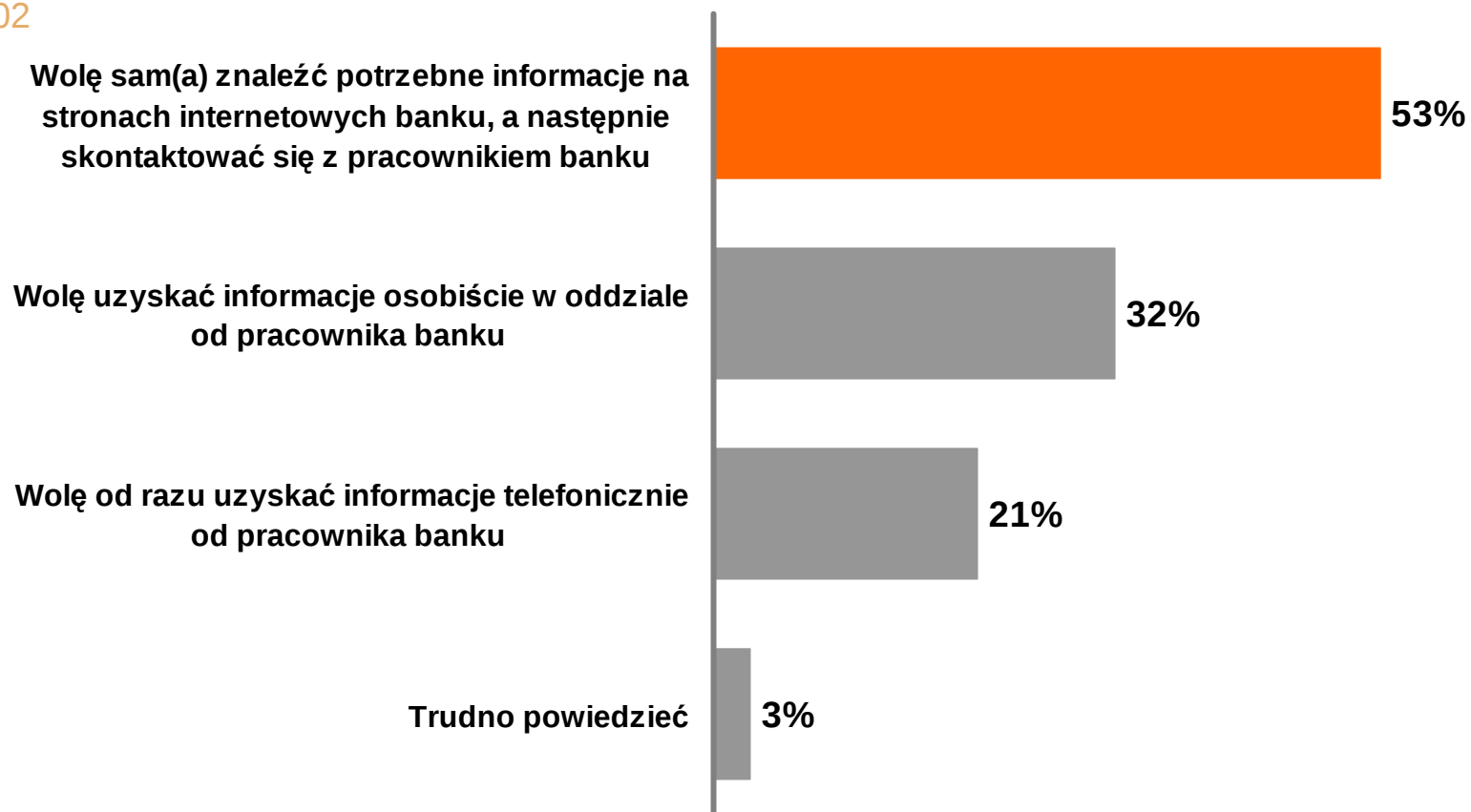


Internet [2/1]

coraz ważniejszy dla firm

Kiedy chce Pan(i) zapoznać się z ofertą banku i wybrać odpowiedni dla Pana(i) firmy produkt, w jaki sposób woli Pan(i) to robić?

N=802

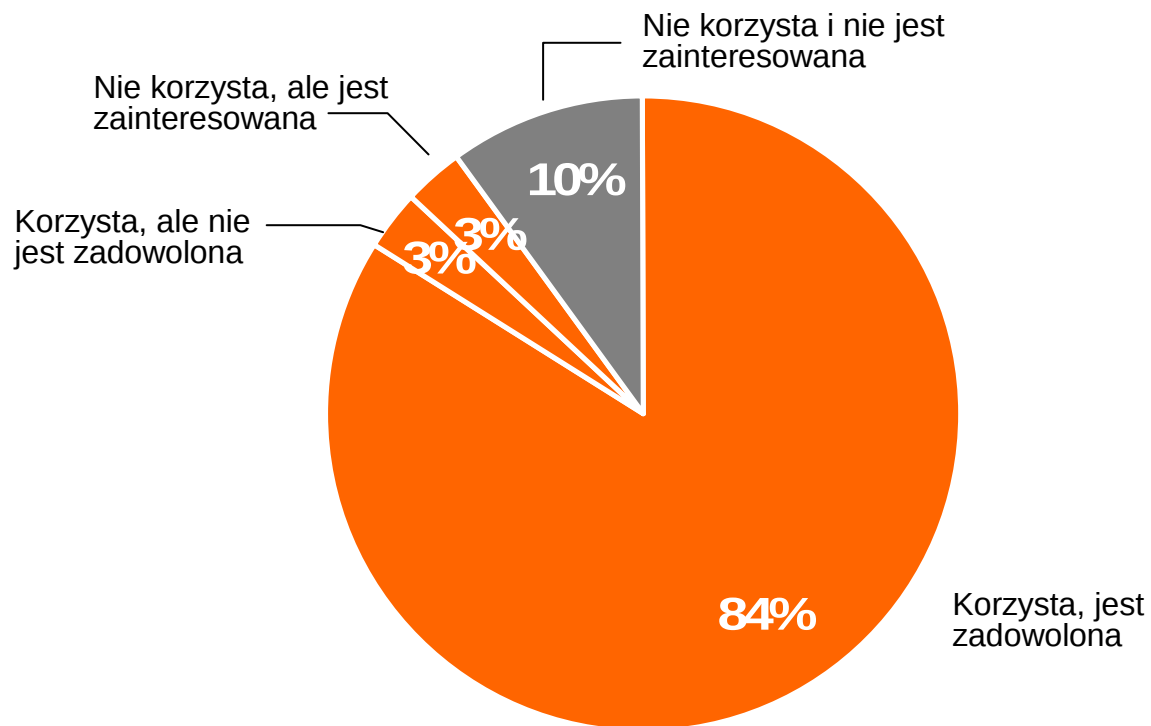


Internet [2/2]

jest powszechnym narzędziem w usługach bankowych

Czy Pana(i) firma korzysta z systemu bankowości internetowej?

N=802

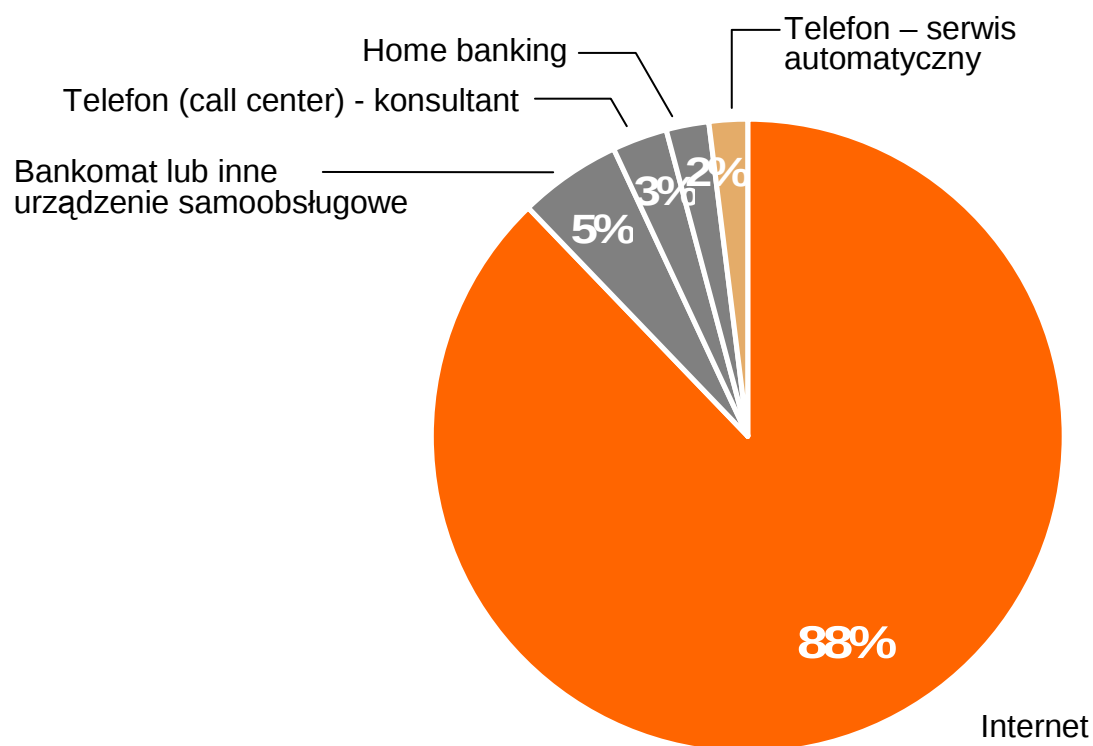


Internet [2/3]

firmy chętnie realizują transakcje samodzielnie – głównie przez Internet

Proszę uszeregować przedstawione kanały samodzielnego dokonywania transakcji bankowych od najbardziej do najmniej preferowanego z punktu widzenia Pana(i) firmy/ instytucji.

N=802



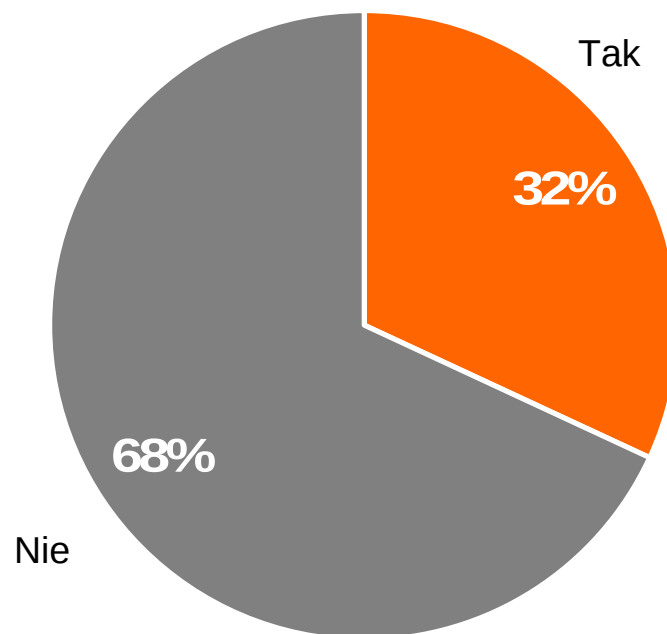
*Kanały wymienione przez respondentów na pierwszym miejscu. Pominięto wskazania „wszystkie/ pozostałe tak samo preferowane”

Doradca [3/1]

68% firm nie korzysta obecnie z usług doradcy ...

Czy w tej chwili Pana(i) firma ma swojego doradcę bankowego?

N=802

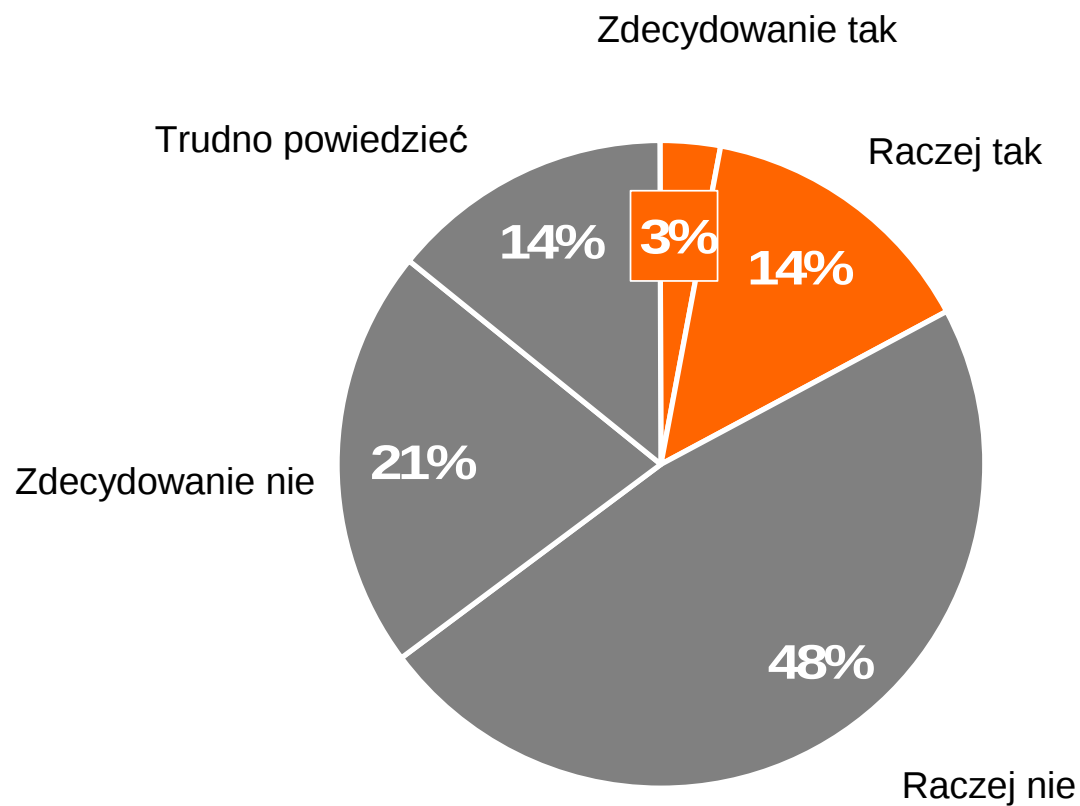


Doradca [3/2]

... i nie chce korzystać

Czy chciałby Pan/i korzystać z usług takiego doradcy?

N=549



Doradca [3/3]

jeśli korzystają z pomocy doradcy, to w sprawach kredytowych lub związanych z inwestowaniem środków

Jaką pomoc chcieliby Państwo otrzymać od doradcy?

N=93

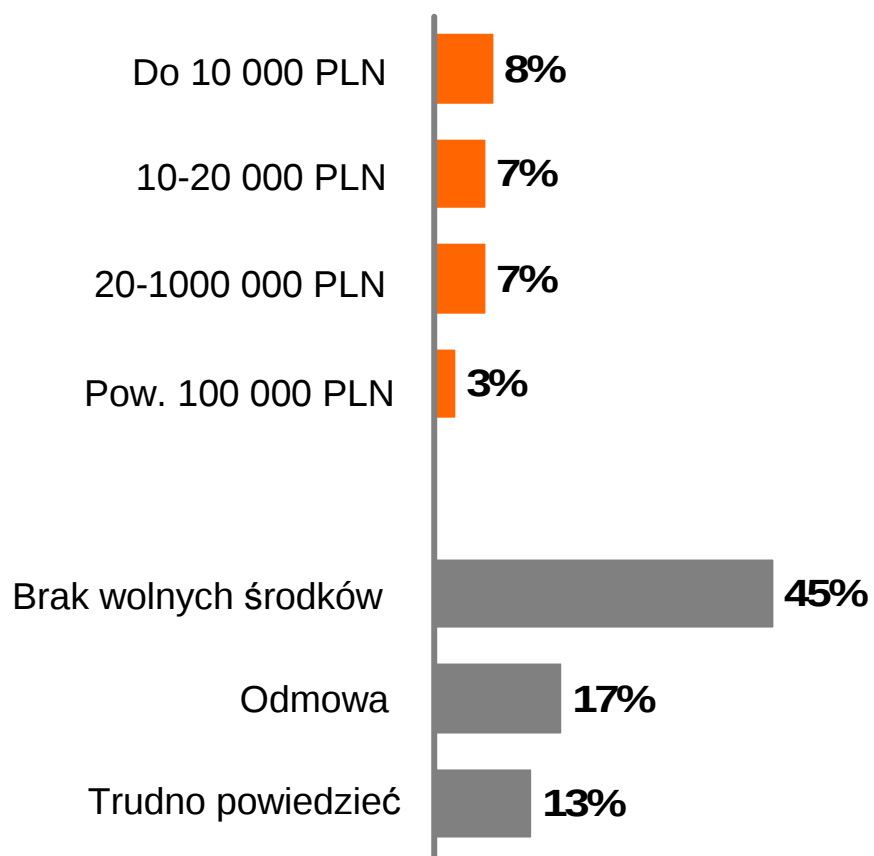


Depozyty [4/1]

1/4 firm deklaruje gotowość zainwestowania środków w lokaty

Jaką kwotę obecnie Pana(i) firma/ instytucja byłaby skłonna ulokować w formie np.: lokaty lub depozytu?

N=802

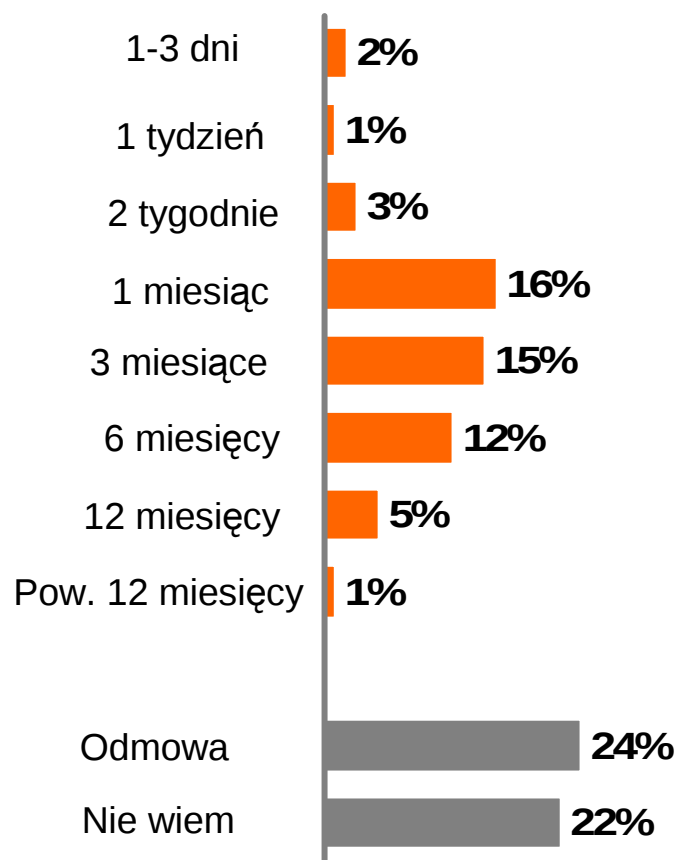


Depozyty [4/2]

jeśli firma chce wpłacić środki, to głównie na krótki okres

Na jaki okres Pana(i) firma/ instytucja byłaby skłonna ulokować te środki?

N=440

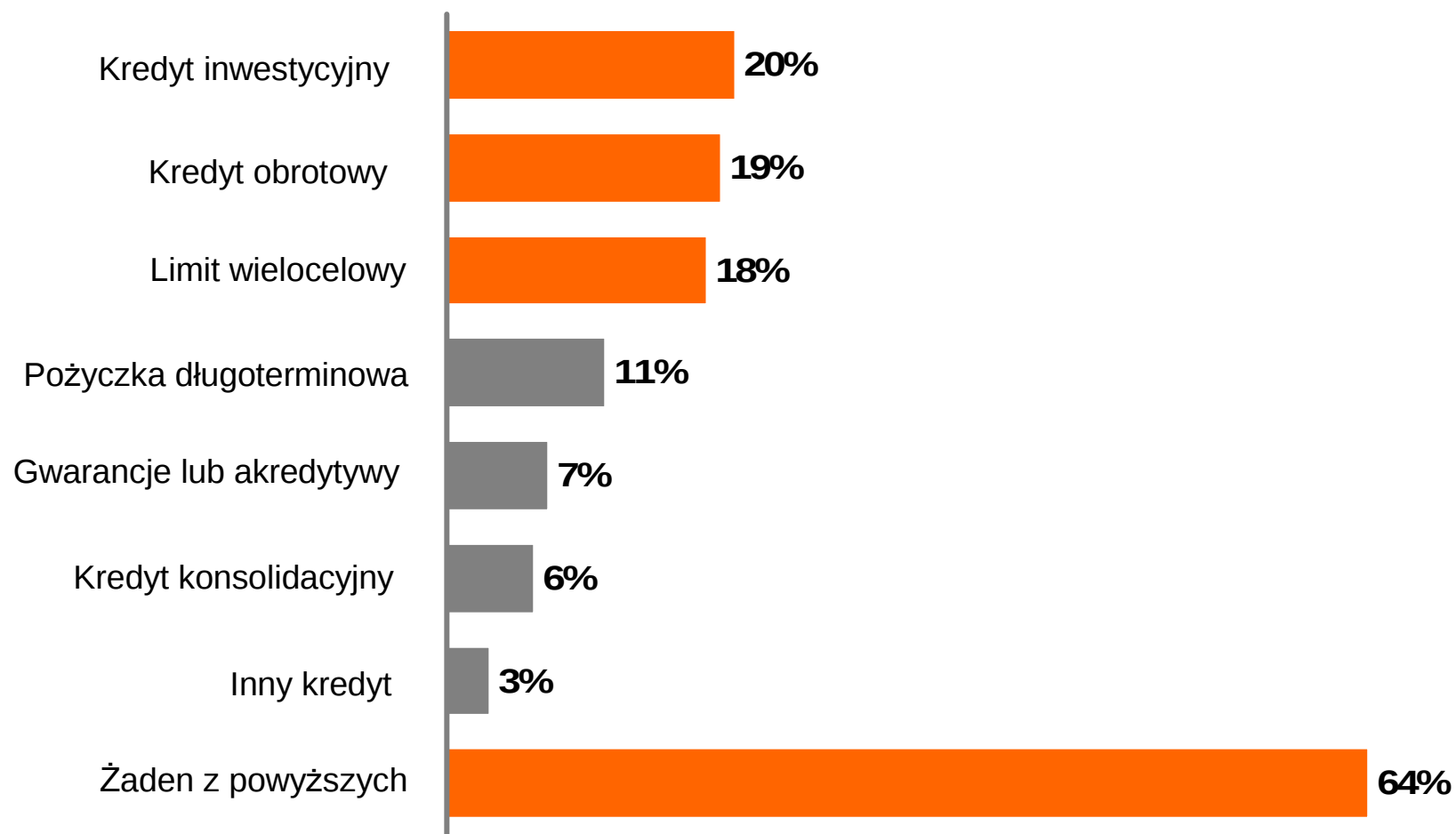


Kredyty [5/1]

1/3 firm jest zainteresowana zaciągnięciem kredytu

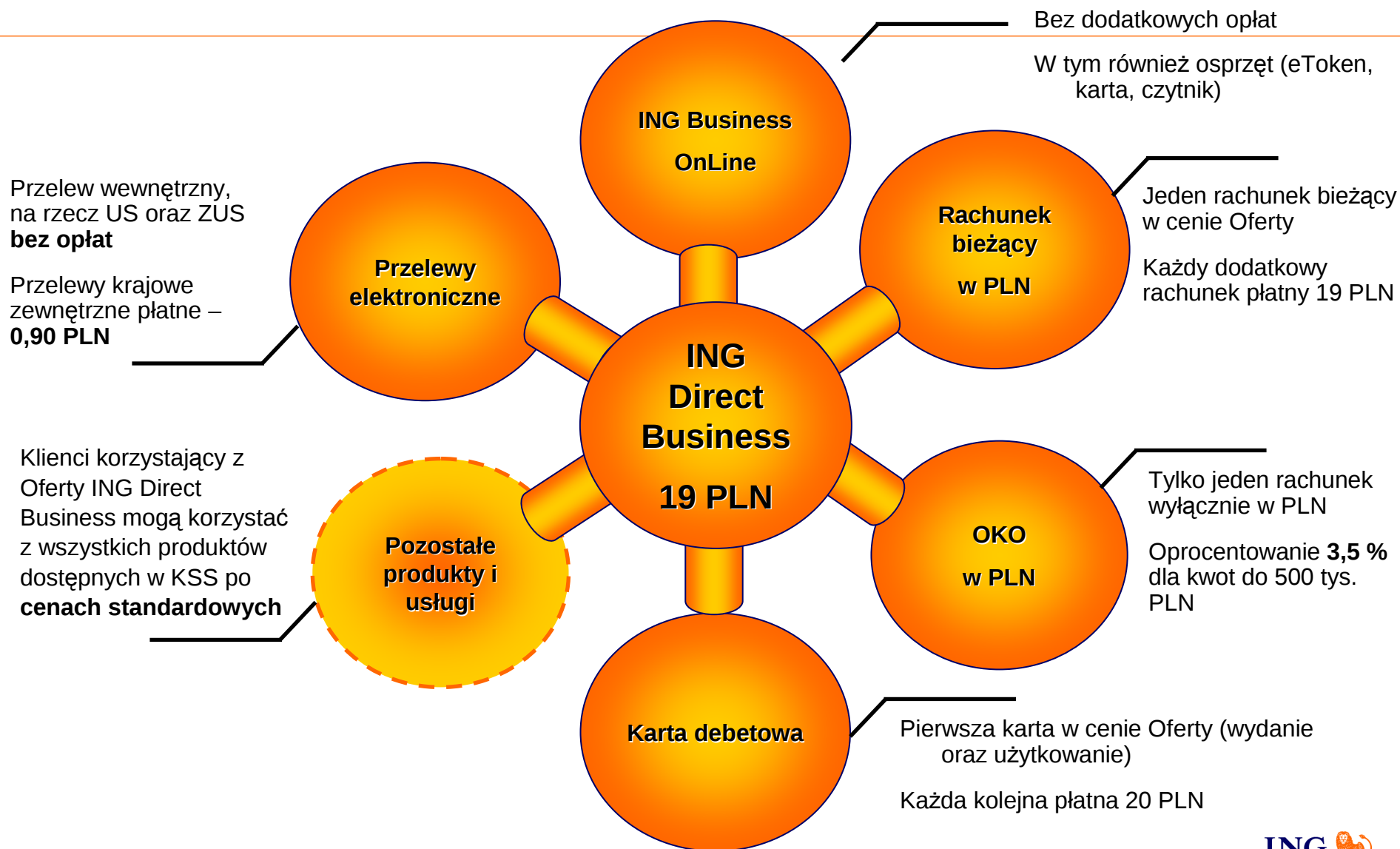
Czy Pan(i) firma/ instytucja była(o)by zainteresowana otrzymaniem?

N=802



ING Direct Business [6/1]

– oferta zgodna z oczekiwaniami firm



ING Direct Business [6/3]

- ❑ Pozwala firmom rosnać razem z ING

ING Direct Business daje możliwość na płynnego przejście do wyższego segmentu

- ❑ Dobre narzędzia w dobrej cenie

tylko 19 zł miesięcznie za prowadzenie konta, 0,90 zł za przelewy elektroniczne, a do ZUS i US – 0 zł

- ❑ Bezpłatny dostęp do systemu bankowości internetowej

Stawiamy na wygodną i szybką realizację transakcji

- ❑ Wsparcie doradcy w oddziale banku, kiedy wymaga tego sytuacja.

Na co dzień firma ma wielokanałowy dostęp do banku: Internet, telefon, bankomaty i wpłatomaty; a kiedy wymaga tego sytuacja do dyspozycji są również oddziały banku.

Załącznik: informacje o badaniu

Badanie małych firm zostało przeprowadzone na przełomie lutego i marca 2010 roku.

Głównym celem badania było poznanie preferencji małych przedsiębiorstw na temat usług bankowych w tym: rachunków bieżących, depozytów, źródeł finansowania, leasingu, produktów trade finance oraz modelu obsługi.

Osobami zaproszonymi do badania z ramienia firm byli pracownicy, którzy podejmują decyzje dotyczące korzystania z firmowego rachunku bankowego i innych produktów bankowych.

Próba do badania miała charakter celowy. Głównymi kryteriami przyjętymi przy doborze firm do badania były: forma prawna oraz obroty firmy (do 5 mln zł rocznie w przypadku spółek z o.o., spółdzielni handlowych i produkcyjnych oraz fundacji i stowarzyszeń oraz od 3-7 mln w przypadku spółek jawnych/ komandytowych/ partnerskich/ komandytowo-partnerskich/ cywilnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą). W przypadku zarządców wspólnot mieszkaniowych dodatkowym kryterium było: obsługiwane co najmniej 50 wspólnot mieszkaniowych oraz konto w mniej niż 3 bankach.

Ponadto ponad połowa badanych to osoby, które posiadają doświadczenie kredytowe.

W sumie zrealizowane zostały 802 wywiady. Badania na zlecenie banku wykonał Pentor.

Załącznik: charakterystyka badanych firm

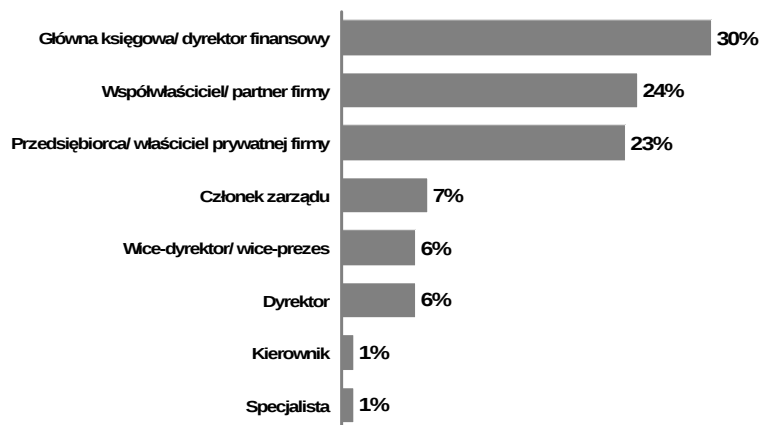
Forma prawna/branża	Liczebność	Procent
Spółki z o.o	606	76%
Spółdzielnie prod. i handlowe	93	12%
Fundacje / stowarzyszenia	103	12%
Razem	802	100%

Zasadniczy przedmiot działania	Liczebność
Handel	156
Przetwórstwo / produkcja	149
Usługi (transport/ hotele/ gastronomia/ Informatyka/prawnicy/farmaceuci)	152
Budownictwo/ firmy remontowo- budowlane	148
Razem	606

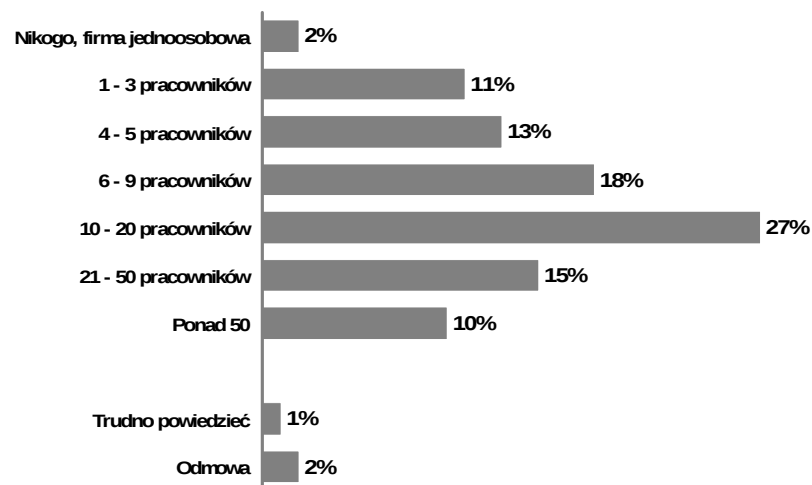
Roczny obrót	Razem
Do 0,5 mln zł	244
Od 0,5 do 1 mln zł	174
Od 1 do 3 mln zł	184
Od 3 - 5 mln zł	200
Razem	802

Załącznik: charakterystyka badanych firm

Jakie jest Pana(i) stanowisko?



Ilu pracowników zatrudnia Pana(i) firma/ instytucja?



W którym roku została zarejestrowana, założona Pana(i) firma/ instytucja?

