

Hypoteční úvěry: Studie odhalila velké rozdíly mezi službami jednotlivých českých bank

Praha, 5. září 2018 – Po několikerém letošním zvýšení úrokových sazeb čeká české banky další zostření boje o trh hypotečních úvěrů. Pokud jde o úroveň jejich služeb pro zájemce o úvěr, jsou některé na vyšší konkurenci připraveny lépe, jiné hůře. Všechny se však pohybují v mantinelech doporučení České národní banky, pokud jde o nejrizikovější hypotéky. Potvrzují to výsledky červencového průzkumu agentury Market Vision. Zatím nejkvalitnější obsluhu podle nich mohou očekávat zákazníci MONETA Money Bank.

„Hodnocení obsluhy, které se zájemcům o hypotéky dostává ze strany nejvýznamnějších tuzemských bankovních společností, potvrzuje mezi jednotlivými poskytovateli poměrně významné rozdíly,“ komentoval třináctý ročník studie Michal Skalický, senior consultant agentury Market Vision. *„Z celkem dvanácti hodnocených oblastí našeho Indexu kvality obsluhy jsme největší rozdíl zaznamenali v kvalitě infolinek jednotlivých bank, nejmenší v interiéru jejich poboček a vzhledu webových stránek. Celkové subjektivní vnímání jednotlivých společností ze strany zákazníků ovšem vykazovalo rozdíl mezi nejlépe a nejhůře hodnocenou bankou v překvapivé výši až 40 procentních bodů.“*

Hlavním cílem studie bylo tradiční zmapování, vyhodnocení a srovnání kvality procesu poskytovaného jednotlivými společnostmi při nabídce hypotečních úvěrů. Výzkum probíhal formou tzv. mystery shoppingu. Vybraní a vyškolení spolupracovníci agentury při něm navštěvovali pobočky 12 různých bank¹ jako jejich potenciální zájemci o hypoteční úvěr, jejichž záměrem bylo financovat maximální možnou výši ceny pořizované nemovitosti. Následující proces vedení obchodního jednání již byl plně v kompetenci osloveného poradce.

Pro hodnocení kvality obsluhy Market Vision využívá tzv. Index kvality obsluhy, který obsahuje porovnání zhruba 40 vybraných ukazatelů a jejich přepočtení na základě váženého

¹ Česká spořitelna, ČSOB, Equa bank, Fio banka, Hypoteční banka, Komerční banka, mBank, MONETA Money Bank, Raiffeisenbank, Sberbank, UniCredit Bank a Wüstenrot

průměru. Nejlépe ze všech sledovaných společností si na jeho základě vedla MONETA Money Bank s výsledkem 78 %, následovaná v těsném závěsu Equa Bank (75 %) a Hypoteční bankou (74 %). Naopak nejhlouběji za průměrem trhu – a to prakticky ve všech hodnocených kritériích – zaostala Fio banka (celkem 49 %). „Průměrný tržní benchmark se ovšem pohyboval jen na úrovni 66 procent a ve srovnání s loňskými výsledky se snížil o dva procentní body. Mohlo by se zdát, jako by si v tomto směru bankovní ústavy z vývoje trhu příliš hlavu nedělaly a nedbaly o zvyšování úrovně svých služeb,“ poznamenal Michal Skalický.

S ohledem na stávající doporučení České národní banky spolupracovníci agentury sledovali také to, jak se banky staví k poskytování hypoték na více než 80 procent hodnoty nemovitosti (80 % loan-to-value; LTV). „V tomto směru nás banky naopak příjemně překvapily. Potvrdilo se, že bankovní poradci všech sledovaných společností jednají v souladu s direktivami České národní banky a stanovená pravidla při nabídce klientům respektují,“ konstatoval Michal Skalický.

Podrobné srovnání jednotlivých bank, jejich poboček a poradců najdou zájemci ve volně prodejné studii Hypotéky 2018 – Benchmark kvality prodeje hypotečních úvěrů na tuzemském trhu. Obsahuje hodnocení celkem 116 mystery návštěv.

-KONEC-

Kontakt pro média:

Michal Skalický

Senior consultant

MARKET VISION s.r.o.

M: +420 702 077 103,

E: Michal.Skalicky@marketvision.cz

O společnosti

Společnost MARKET VISION je dlouholetým odborníkem na trhu v oblasti customer a competitive intelligence, mystery shoppingu a auditu prodejních sítí v odvětví automotive, telekomunikace, bankovníctví, pojišťovnictví, stavebnictví, retail, utility, gastro a zábava, farmacie a luxusní zboží. Jejím cílem je pomáhat klientům lépe se orientovat na trhu, zlepšovat vztahy se zákazníky, a tím zlepšovat samotné prodeje.