

Wprowadzenie do metodyki rankingu

Gwiazdy Bankowości 2021



PwC i Dziennik Gazeta Prawna zorganizowali 7. edycję konkursu Gwiazdy Bankowości skierowanego do banków uniwersalnych



PwC po raz 7. został partnerem merytorycznym rankingu



Zdalna współpraca podczas pandemii nie miała wpływu na efektywność prac



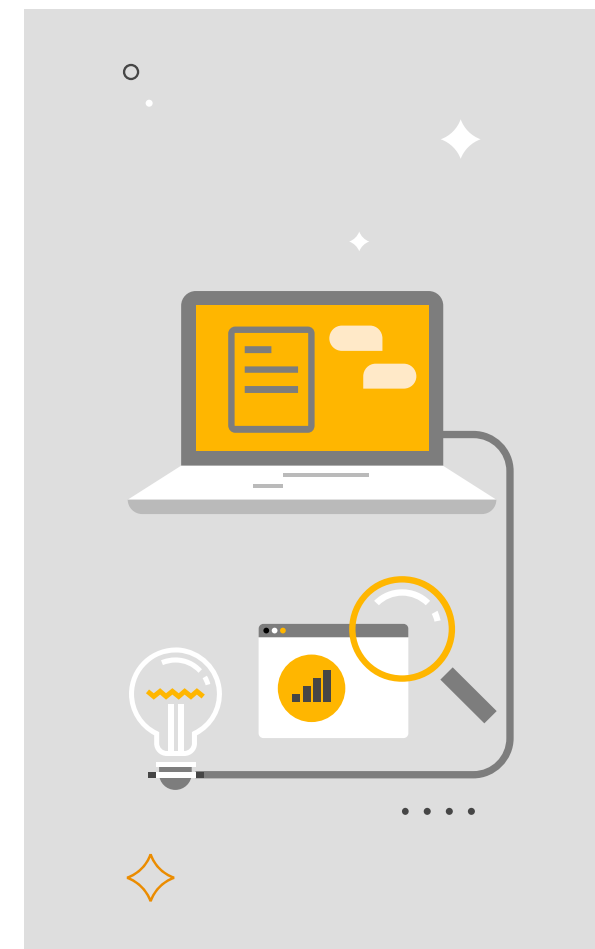
Przebadaliśmy 12 największych polskich banków uniwersalnych



Zebrailiśmy ankiety od ponad 12 000 klientów



Wyłoniliśmy Gwiazdy Bankowości 2021 w ramach 7 kategorii



Edycja 2021 została powiększona o nową kategorię – Gwiazdę ESG

NAGRODA GŁÓWNA:
**Gwiazda
Bankowości**



Gwiazda
stabilności



Gwiazda
efektywności



Gwiazda
wzrostu



Gwiazda
innowacyjności



Gwiazda relacji
z klientem



NOWA KATEGORIA
**Gwiazda
ESG**

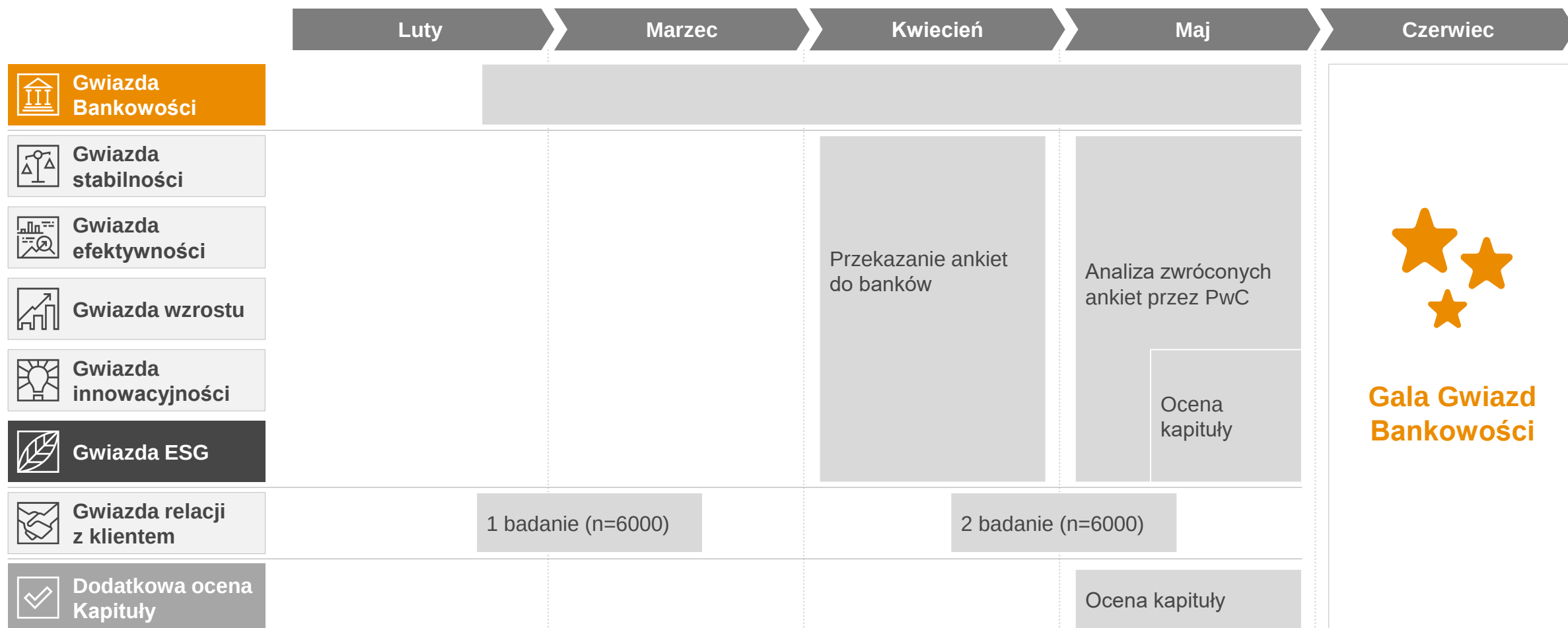


W ramach konkursu wyłonimy 7 zwycięzców, w tym nagrodę główną będącą sumą pozostałych kategorii i niezależnej oceny kapituły konkursu

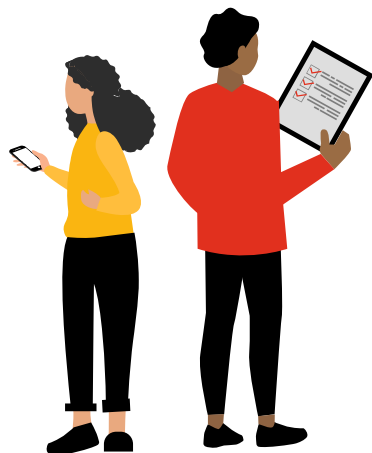
 Gwiazda Bankowości	15%  Gwiazda stabilności	15%  Gwiazda efektywności	15%  Gwiazda wzrostu	15%  Gwiazda innowacyjności	15%  Gwiazda ESG	15%  Gwiazda relacji z klientem	10%  Dodatkowa ocena Kapituły
Średnia ważona wszystkich kategorii	M.in. ocena struktury bilansu, niespłaconych należności oraz wskaźników kapitałowych	M.in. ocena rentowności kapitału, marży odsetkowej i prowizyjnej oraz kosztów ryzyka	M.in. ocena dynamiki aktywów, przychodów, zysku netto oraz akwizycji klientów	Ocena zgłoszonych innowacji przez Kapitułę	Ocena 5 obszarów inicjatyw ESG przez Kapitułę	Badanie internetowe na kilkutysięcznej próbie klientów na temat ich relacji z bankiem głównym	Indywidualna ocena banku, każdego członka kapituły konkursu
Na podstawie ankiety					Subiektywna ocena Kapituły		Niezależna ocena Kapituły
						Na bazie badania klientów	

% Waga w ocenie głównej

Proces wyłonienia zwycięzców zaczął się już w lutym



Jak co roku zbadaliśmy ponad 12 tysięcy klientów pod kątem ich relacji z bankiem głównym



Aktywność Banku

Co bank dla mnie robi?

6 pytań



Postawa Klienta

Jak bank wpływa na mnie?

3 pytania



Ocena Klienta

Jak oceniam relację ze swoim bankiem?

1 pytanie

Zbadanie atrybuty relacji



Prostota i efektywność



Wsparcie



Personalizacja



Zaufanie



Partnerstwo



Docenienie



Zadowolenie

- Metodyka badania stworzona przez same banki w 2019 w ramach Grupy Roboczej CX prowadzonej przez PwC
- Próby celowe badania dla poszczególnych banków potwierdzone przez same banki
- Badanie metodą CAWI, n= ponad 12000

Nowa kategoria w tym roku – Gwiazda ESG bazuje na 5 obszarach działań środowiskowo-społecznych

1 Kampanie społeczne

Kampanie i programy edukacyjne w zakresie środowiskowym / społecznym / edukacyjnym

2 Oferta produktowa

Dostosowanie oferty do czynników ESG (np. kredytów lub produktów inwestycyjnych)

3 Wybór dostawców

Stosowanie kryteriów środowiskowych w procesie wyboru dostawców

4 Finansowanie projektów

Stosowanie kryteriów środowiskowych w ocenie finansowanych przedsięwzięć

5 Inicjatywy wewnętrzne

Inicjatywy wewnętrzne mające pozytywny wpływ na środowisko



Dziękuję!



Przemysław Paprotny

Partner

Lider zespołu usług doradczych dla
sektora finansowego

[pwc.com](https://www.pwc.com)