

BANK NAJLEPSZY DLA ROLNIKA 2017



Martin & Jacob przygotował ranking Bank Najlepszy dla Rolnika.

martin&jacob

Wstęp

Ranking Bank Najlepszy dla Rolnika jest pierwszym tego typu rankingiem w Polsce. Zrealizowała go firma Martin & Jacob. Od tradycyjnych rankingów różni się przede wszystkim zastosowaną metodologią oraz ekspertami, którzy ten ranking tworzyli: byli nimi klienci ocenianych banków.

Metodologia

Na pierwszym etapie (w badaniu jakościowym) nasi eksperci-rolnicy wyłonili 26 cech, które dla nich, jako klientów banków, mają największe znaczenie. Następnie, w badaniu ilościowym, każdy z banków został oceniony przez swoich klientów w zakresie każdej z 26 cech. Oceny dokonano na skali 10-stopniowej (od 1 – ocena najniższa, do 10 – najwyższa). Ostatnim krokiem procedury było nadanie zebranym ocenom wag zbudowanych w oparciu o algorytm stworzony przez analityków Martin & Jacob.

Metodologia

Kolejno wykonane zostały obliczenia:

Krok 1. Wyliczone zostały średnie i odchylenia standardowe dla rozkładów każdej z 26 cech.

Krok 2. Zastosowano kryterium 3 sigm – współczynnikom tych ocen, które leżały dalej od średniej, zostały nadane niższe wartości.

Krok 3. „Nagrodzone” zostały zwarte oceny, czyli podniesione zostały wagi tych ocen, które leżały blisko średniej, tym bardziej, im mniejsze występowało odchylenie standardowe.

Krok 4. Współczynniki wagowe, które powstały w wyniku tych obliczeń, zostały „nałożone” na oceny i została wyznaczona średnia ważona dla każdego pytania – każdej cechy.

Krok 5. Obliczona została ocena końcowa dla każdego z badanych 26 banków, na którą składa się suma ocen wystawionych przez rolników-respondentów poszczególnym cechom. Maksymalna liczba punktów, którą można było uzyskać w rankingu, to 260 punktów, a minimalna 26.

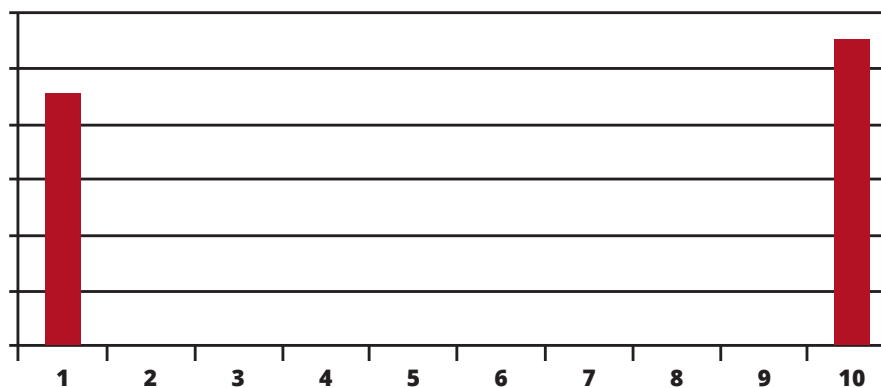
W ten sposób powstał ranking.

Metodologia

Dlaczego średnia arytmetyczna to czasami za mało...

Marka znana, ale kontrowersyjna.

Pytanie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ŚREDNIA
Oceny 1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	11	5,95
Oceny 2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	2	5,96
Oceny 3	0	0	0	0	6	12	5	0	0	0	5,96

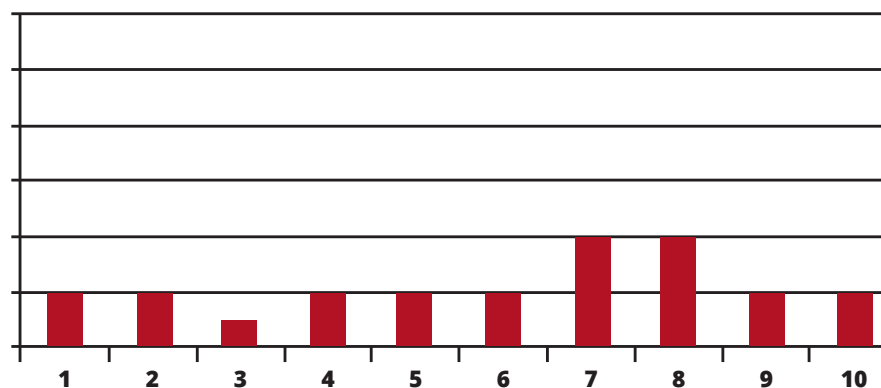


Metodologia

Dlaczego średnia arytmetyczna to czasami za mało...

Bardzo różne oceny. W zasadzie brak „marki”.

Pytanie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ŚREDNIA
Oceny 1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	11	5,95
Oceny 2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	2	5,96
Oceny 3	0	0	0	0	6	12	5	0	0	0	5,96

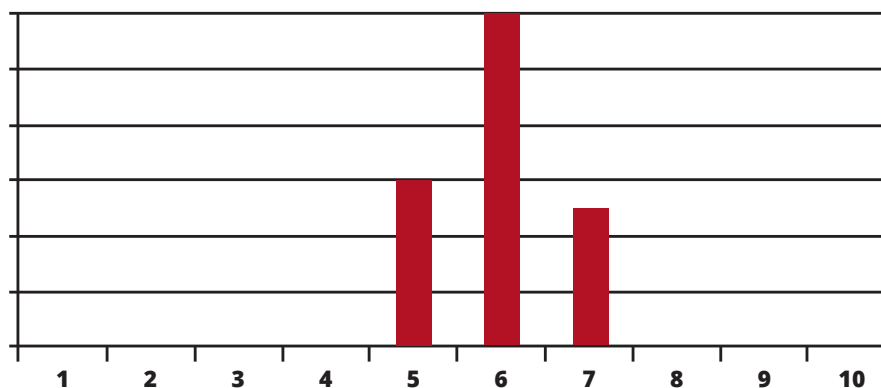


Metodologia

Dlaczego średnia arytmetyczna to czasami za mało...

Marka o zdecydowanej „renomie”.

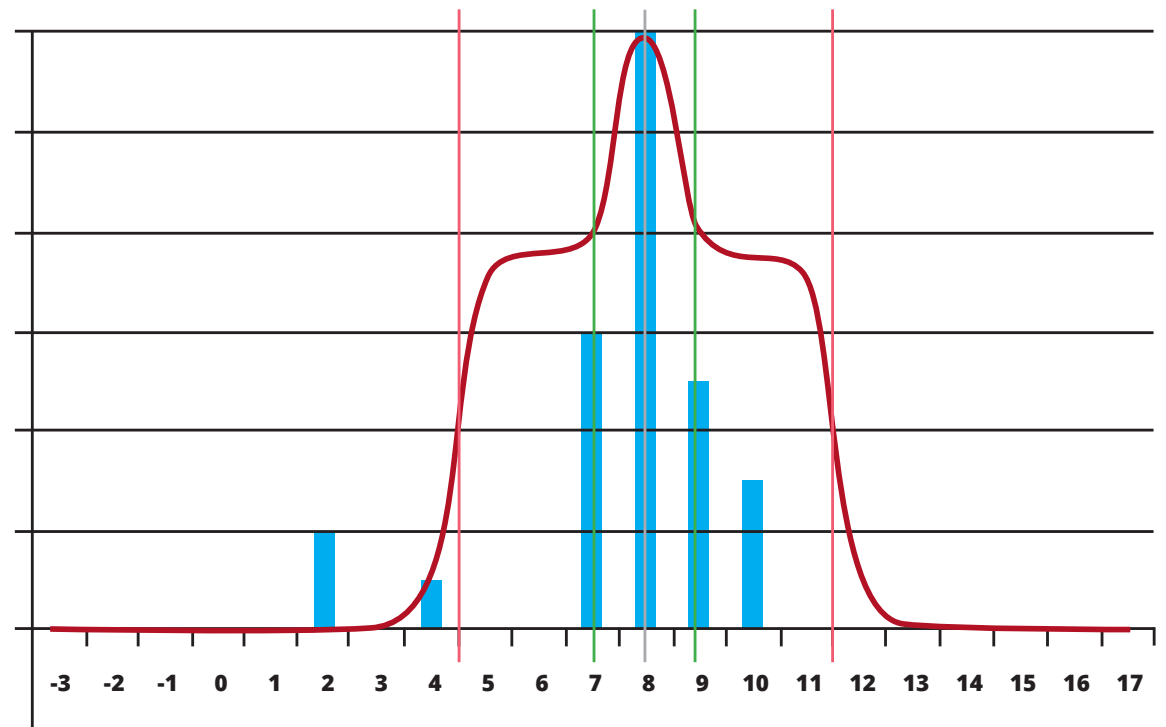
Pytanie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ŚREDNIA
Oceny 1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	11	5,95
Oceny 2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	2	5,96
Oceny 3	0	0	0	0	6	12	5	0	0	0	5,96



Metodologia

SKĄD WZIĘŁY SIĘ WAGI?

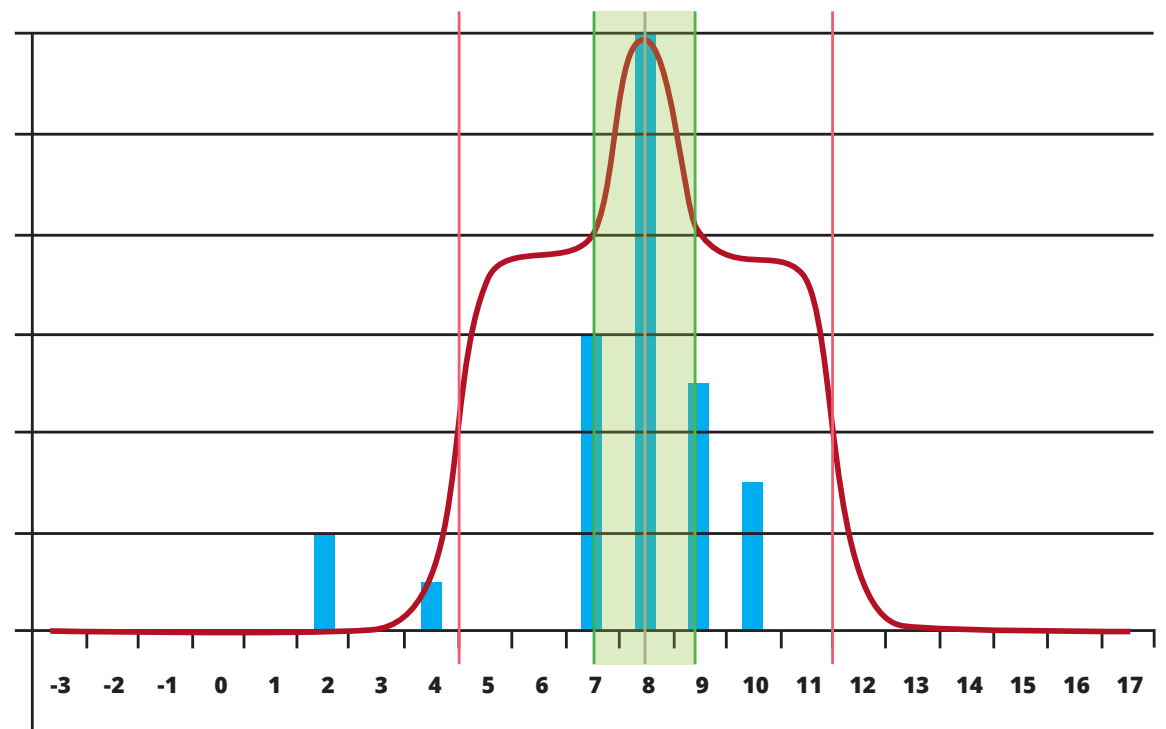
Wartości wag są symetryczne względem średniej, wobec czego opis ograniczymy do przedziału od średniej wzwyż.



Metodologia

Przedział od \bar{X} do $\bar{X} + \frac{1}{2} \cdot \text{odchylenie}$:

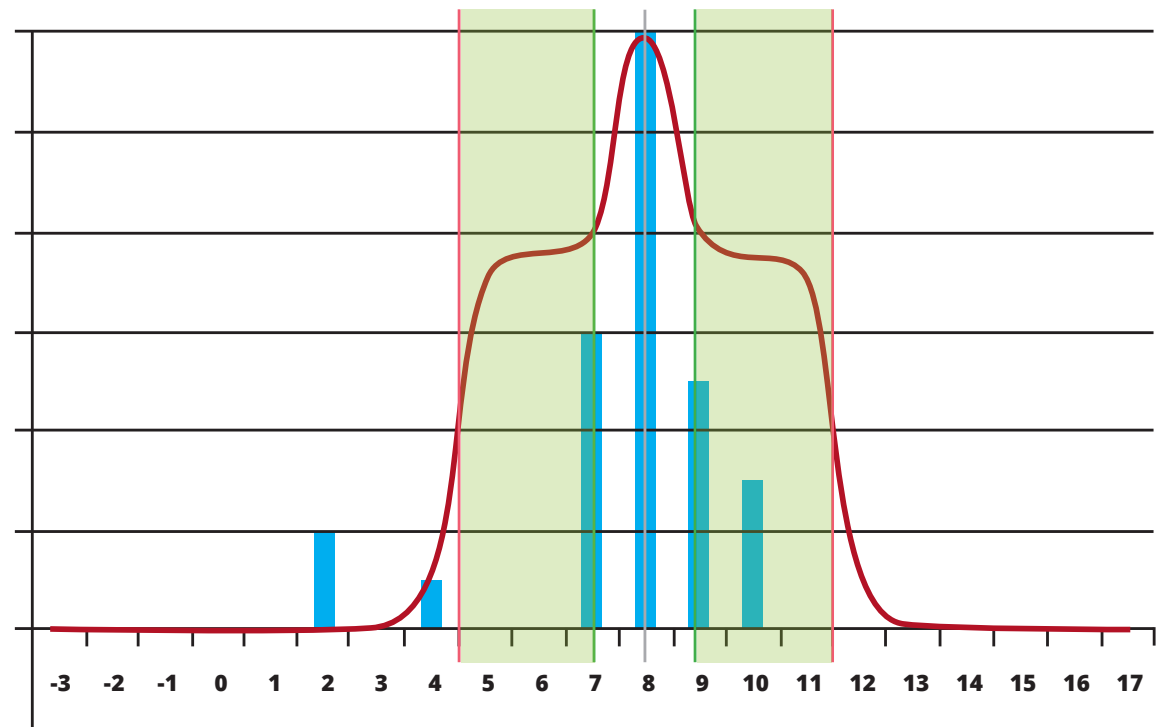
W przedziale o szerokości $\frac{1}{2} \cdot \text{sigma}$ zwiększamy wagi o maks. 0,25. Wielkość ta jest zależna od odchylenia i tym większa, im mniejsze jest odchylenie. Tak więc, im bardziej skupione są oceny, tym bardziej je promujemy.



Metodologia

**Przedział od \bar{X}
+ $\frac{1}{2}$ *odchylenie do \bar{X}
+ 3*odchylenie:**

W przedziale od $\frac{1}{2}$ *sigma do 3*sigma wartości wag obniżają się lekko poniżej 1. Dopiero w pobliżu granicy 3*sigma gwałtownie opadają do wartości $\frac{1}{2}$.

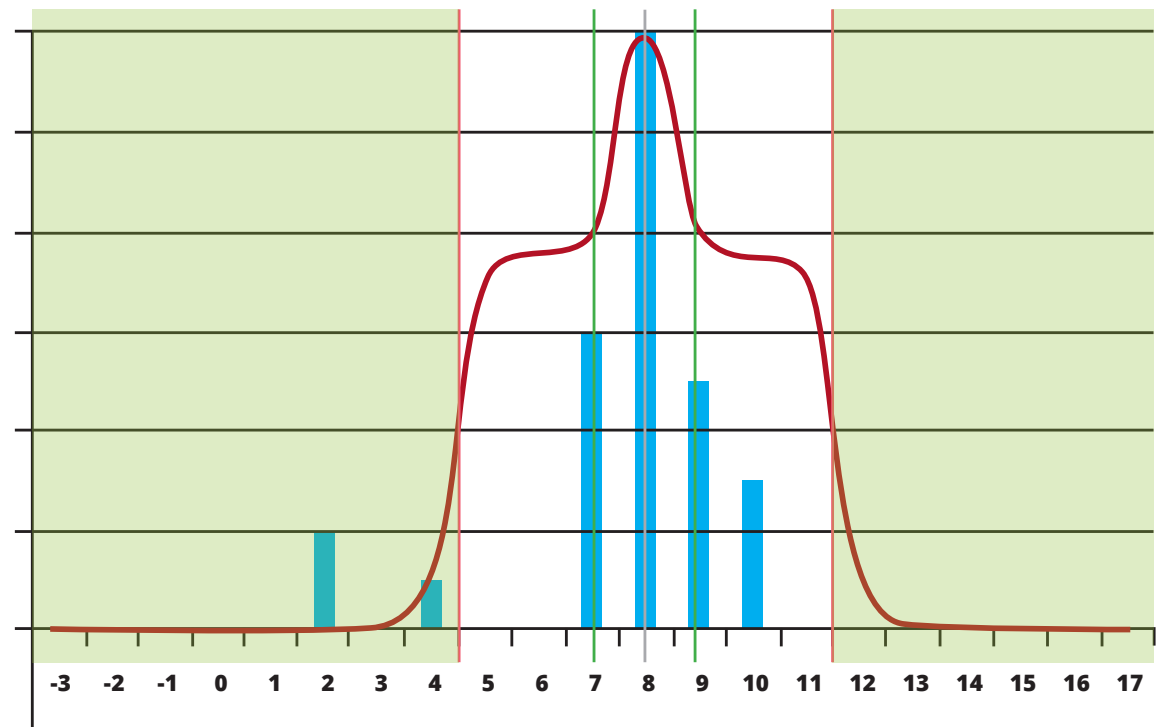


Metodologia

Przedział powyżej \bar{X} + 3*odchylenie:

W tym przedziale wagi ocen zostają zmniejszone. Wagi ocen oddalonych więcej niż 3*sigma szybko opadają od 0,5 do wartości poniżej 0,1.

To gwałtowne opadanie wynika z chęci zachowania ciągłości funkcji na granicy przedziału.



BANK NAJLEPSZY DLA ROLNIKA

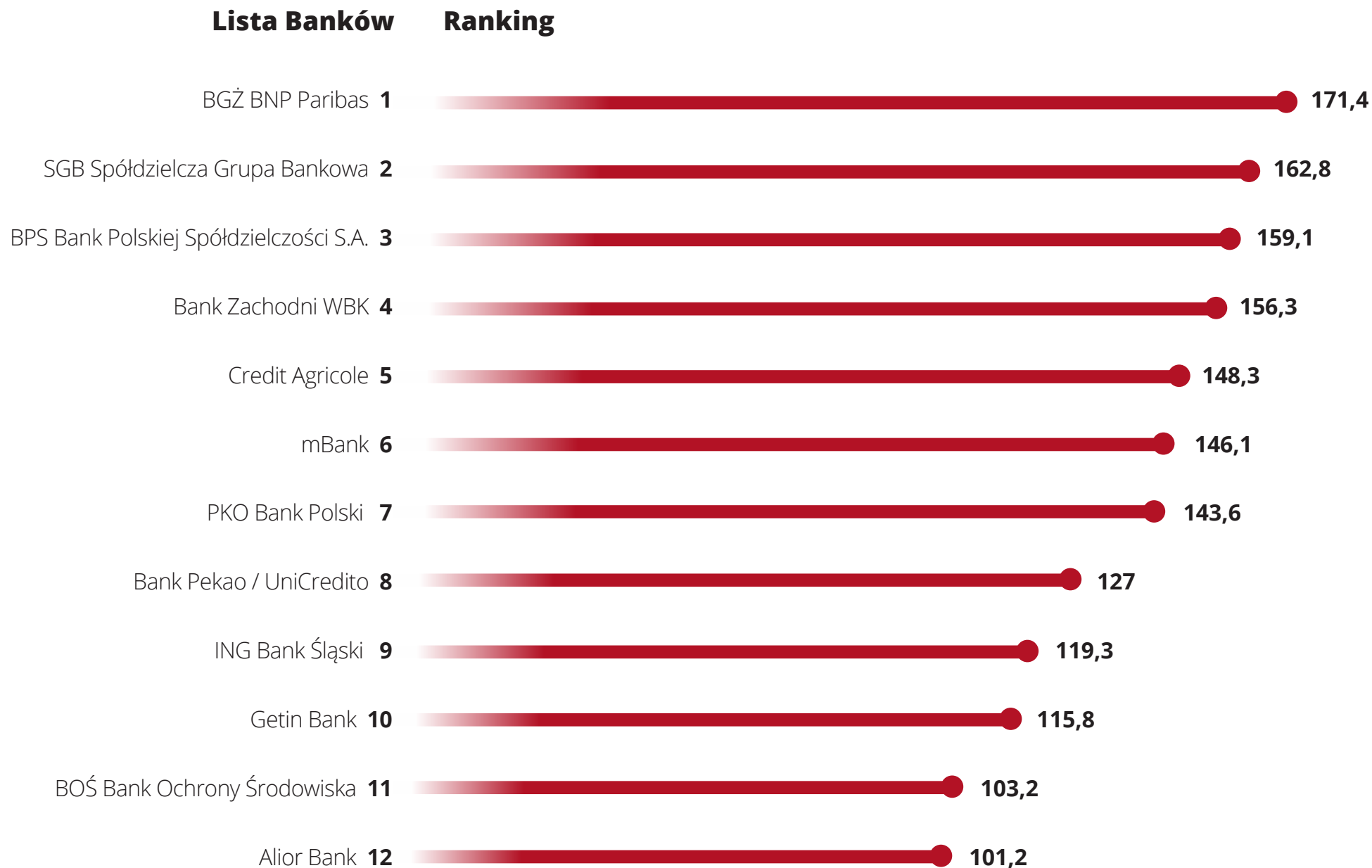


1 BANK BGŻ BNP PARIBAS SPÓŁKA AKCYJNA

2 SGB SPÓŁDZIELCZA GRUPA BANKOWA

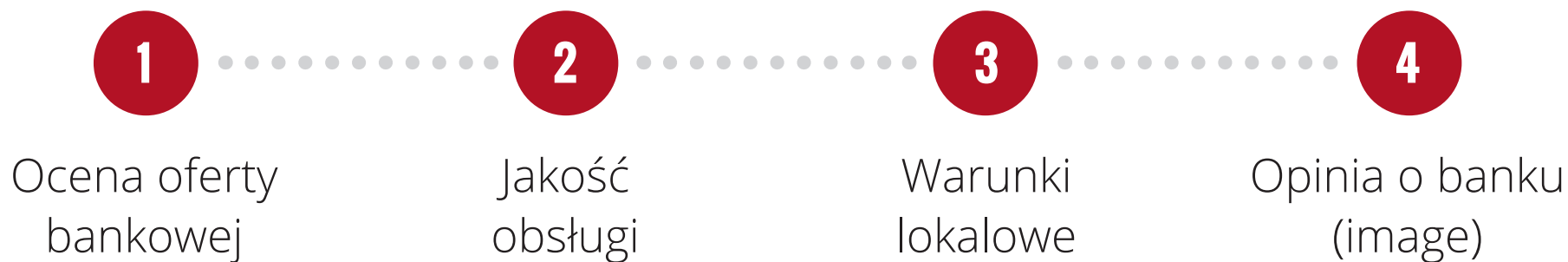
3 BANK POLSKIEJ SPÓŁDZIELCZOŚCI SPÓŁKA AKCYJNA

Ocena



BANK NAJLEPSZY DLA ROLNIKA

**Banki zostały poddane ocenie
w 4 obszarach, takich jak:**

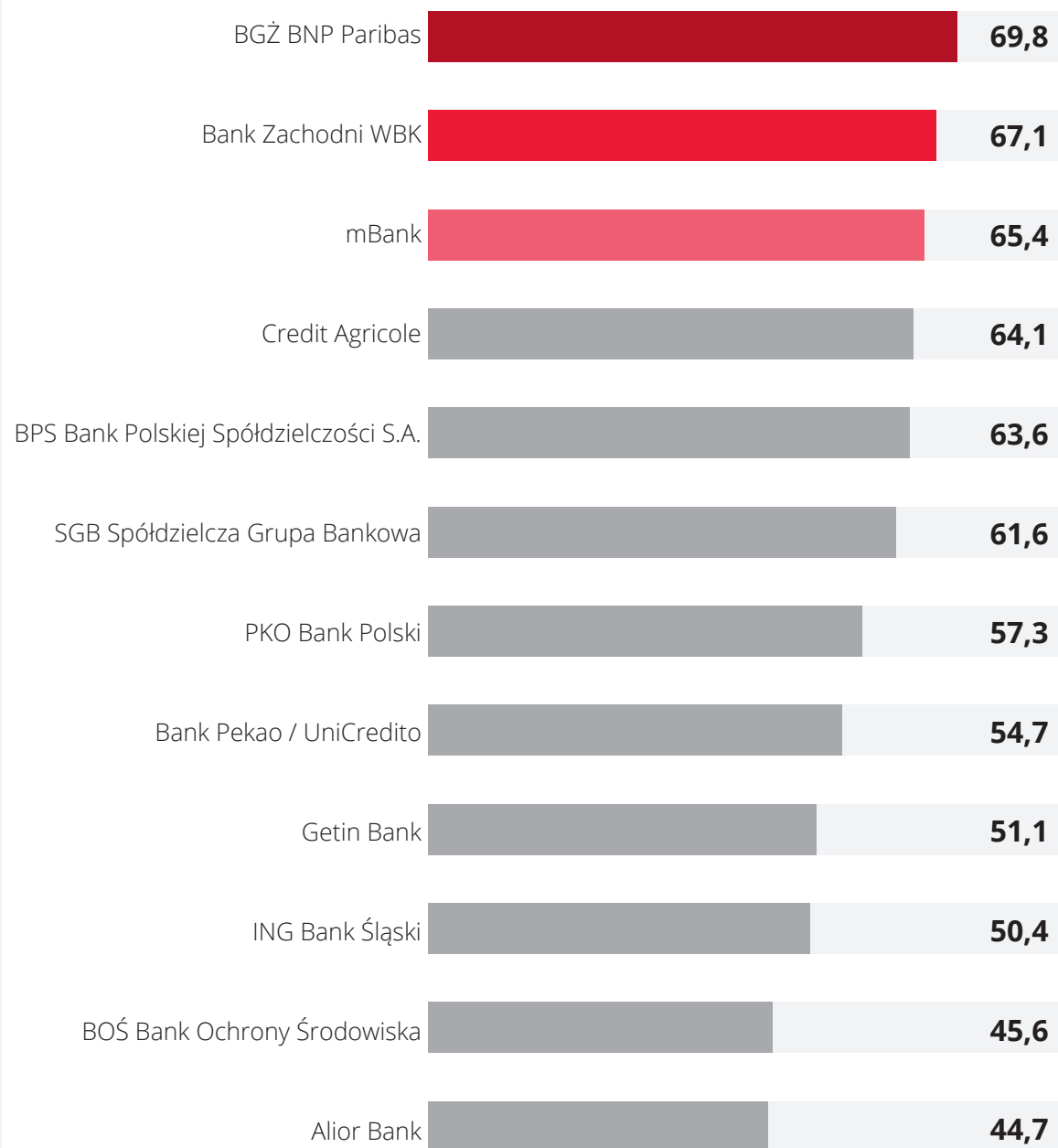


Ocena oferty bankowej

Na ocenę oferty bankowej składały się takie elementy jak:

- Dostępność kredytów preferencyjnych
- Liczba produktów bankowych (kredyty, lokaty)
- Możliwość wypłacania ze wszystkich bankomatów (za darmo)
- Maksymalna wysokość kredytów
- Warunki spłaty kredytów
- Czasochłonność rozpatrywania wniosków (kredytowych)
- Wymagane zabezpieczenia
- Wysokość prowizji i opłat
- Wysokość oprocentowania
- Możliwość realizowania przelewów przez Internet
- Wsparcie banku w znalezieniu partnerów biznesowych / kontrahentów.

Skala ocen*



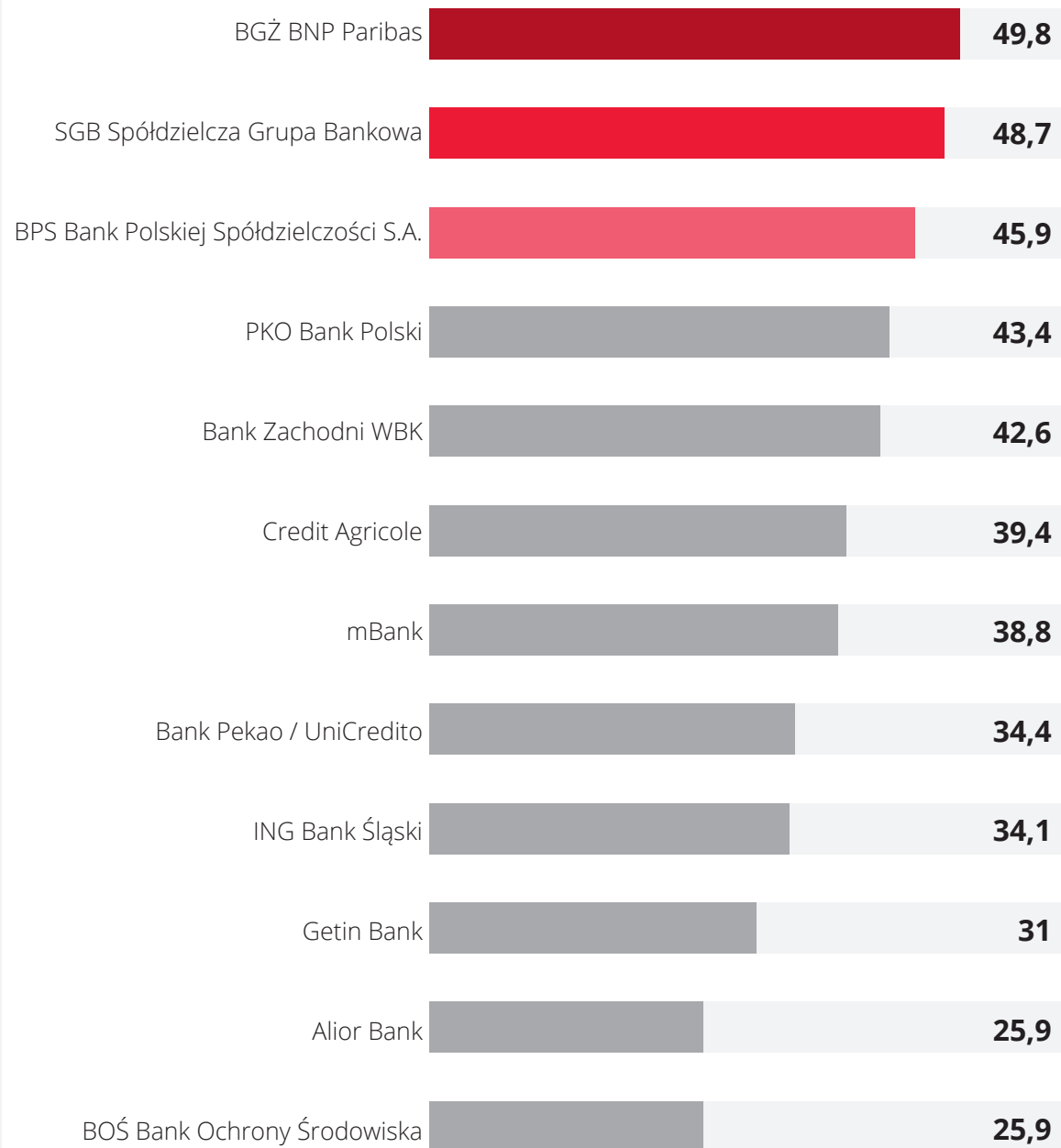
* To suma punktów wyciągniętych z ocen, które respondenci nadali poszczególnym elementom.

Jakość obsługi

Drugi czynnik, jaki został poddany ocenie, to jakość obsługi i takie jej elementy jak:

- Kompetencje bankowe doradców
- Wiedza rolnicza doradców bankowych
- Szybkość obsługi
- Indywidualne podejście do klienta (obsługa dostosowana do potrzeb)
- Dyskrecja obsługi
- Dostępność informacji o ofercie banku
- Prosta i zrozumiała komunikacja.

Skala ocen*



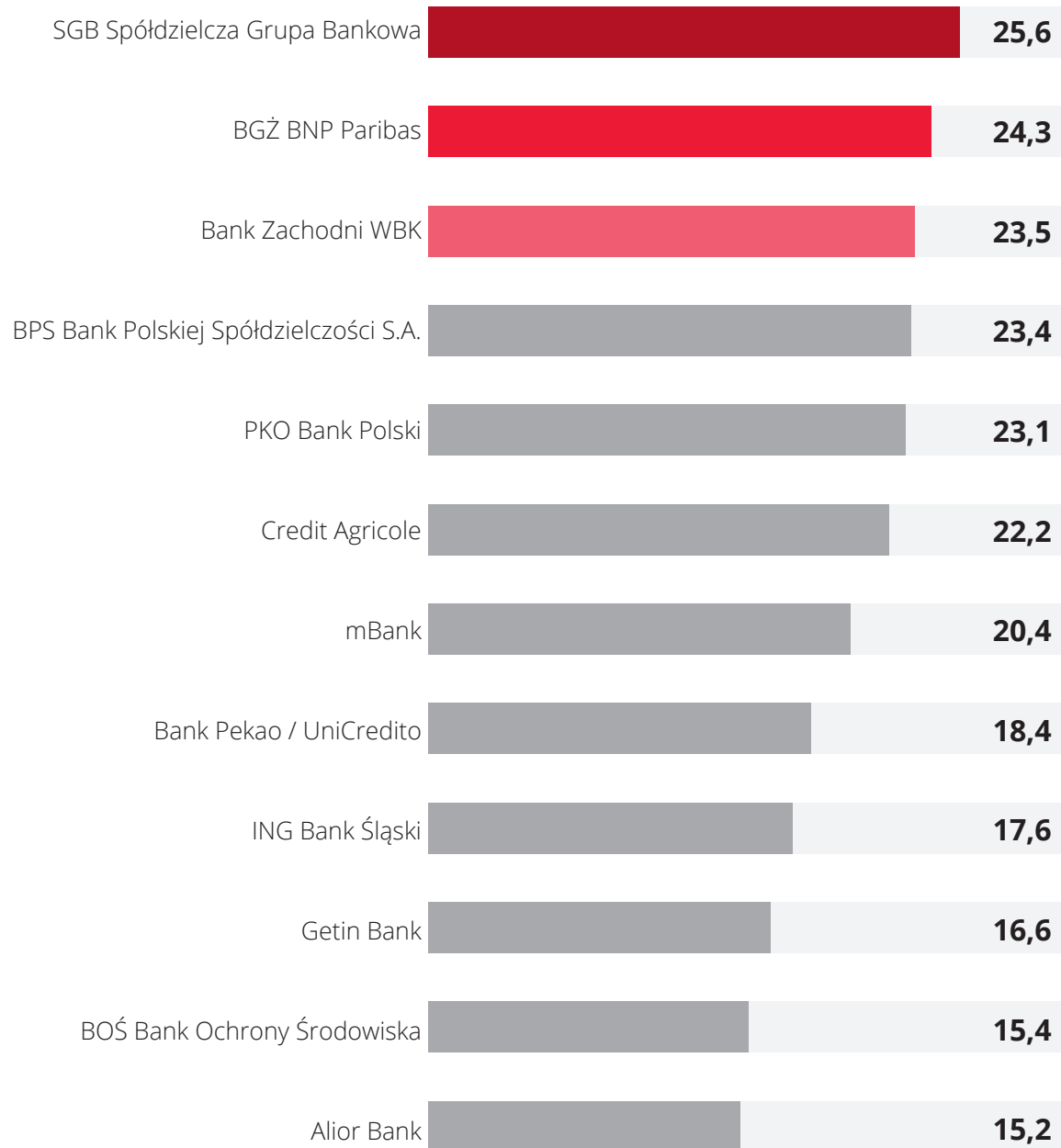
* To suma punktów wyciągniętych z ocen, które respondenci nadali poszczególnym elementom.

Warunki lokalowe

Ocenie poddane zostały również warunki lokalowe, czyli:

- Dostępność / liczba placówek banku
- Odległość placówek bankowych od miejsca zamieszkania
- Obecność stanowisk do obsługi segmentu agro
- Liczba miejsc parkingowych dla klientów banku.

Skala ocen*



* To suma punktów wyciągniętych z ocen, które respondenci nadali poszczególnym elementom.

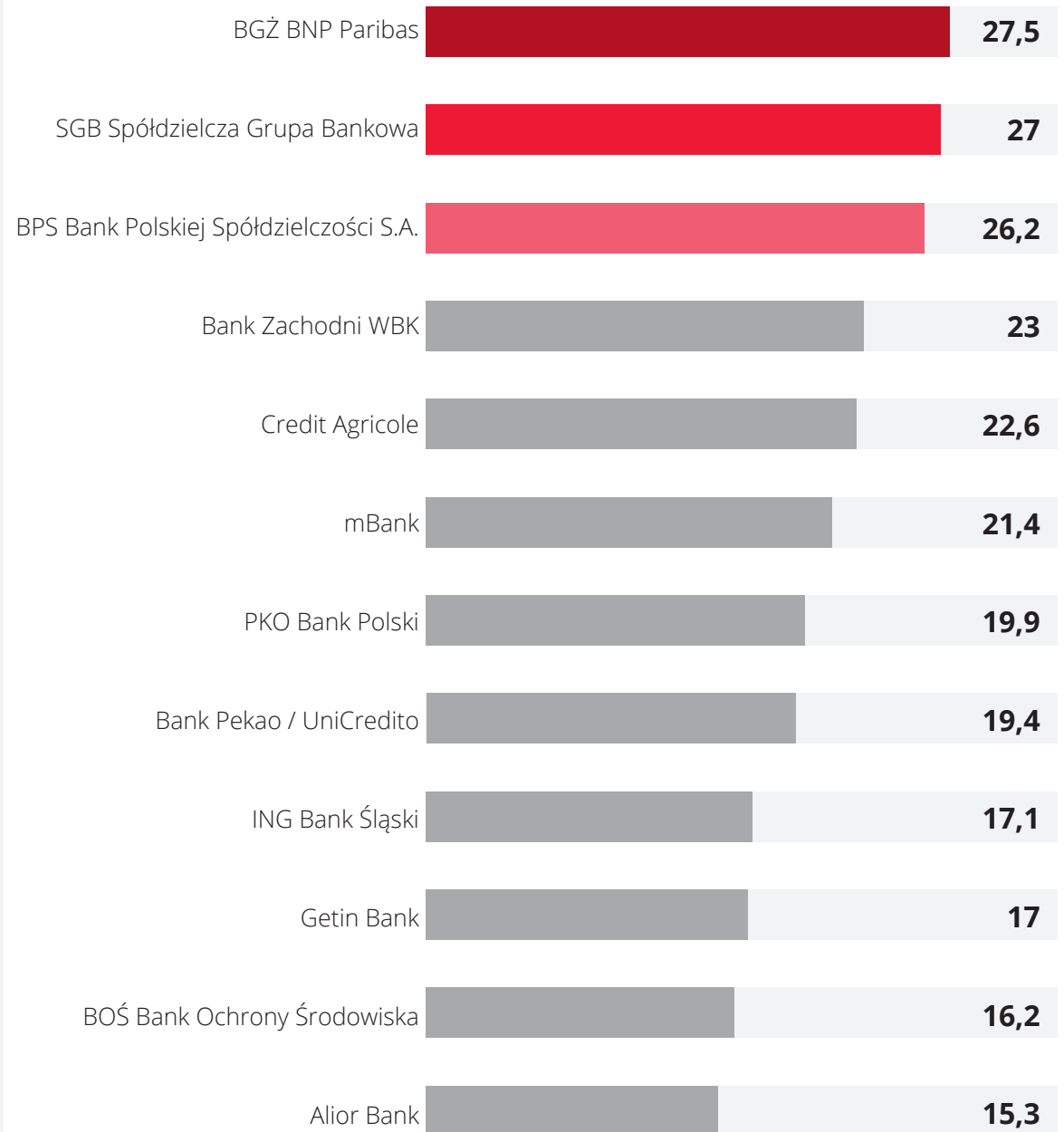
Opinia o banku (image)

W ostatniej z ocenianych kategorii nastąpiła zmiana na pozycji lidera. Na pierwszym miejscu uplasował się BGŻ BNP Paribas.

Rolnicy oceniali m.in.:

- Długą tradycję banku związaną z branżą agro
- Bogate doświadczenie banku przy obsłudze klientów z branży agro
- Zaufanie do banku i znajomość branży agro przez doradców bankowych.

Skala ocen*



* To suma punktów wyciągniętych z ocen, które respondenci nadali poszczególnym elementom.

Podsumowanie

Drugi raz z rzędu pierwsze miejsce w rankingu Bank Najlepszy dla Rolnika zajął Bank BGŻ BNP Paribas. Noty zapewniające miejsce na podium uzyskały również SGB Spółdzielcza Grupa Bankowa (2 miejsce) oraz Bank Polskiej Spółdzielczości S.A. (3 miejsce).

Wysoko ocenione zostały też: Bank Zachodni WBK, Credit Agricole, mBank i PKO Bank Polski.

Tegoroczne badania dowodzą, że rolnicy ciągle przywiązują dużą wagę do kontaktu bezpośredniego z doradcą oraz do jego kompetencji. Ważne okazały się także: indywidualne podejście do klienta, dyskrecja obsługi oraz prosta i zrozumiała komunikacja.



Martin & Jacob. Ekspert Rynku Rolnego

ul. Fabryczna 14 D, 53-609 Wrocław

www.martin-jacob.com

e-mail: office@martin-jacob.com

tel. +48 71 792 06 90, fax +48 71 349 73 35