

doskonałość w obsłudze klienta

Działania, zdefiniowane w tym filarze, mają na celu systematyczne wspieranie wzrostu udziałów rynkowych, zgodnie z zakładanymi ambicjami strategicznymi. Udostępnimy klientom nowe narzędzia i funkcjonalności, odpowiadające na ich potrzeby, wynikające m.in. ze zmian demograficznych, trendów społecznych oraz rozwoju gospodarczego. Naszym celem jest zapewnienie klientom spójnego doświadczenia niezależnie od segmentu obsługi. Kluczowe działania w tym obszarze obejmą:

- wprowadzenie nowej aplikacji mobilnej dla klientów detalicznych mBanku, z architekturą opartą na prostocie, intuicyjną nawigacją i większym poczuciem kontroli dla użytkowników, zawierającą rozwiązania, wspierające klientów w bieżącym zarządzaniu finansami, np. Smart Payment Manager oraz bankowość konwersacyjną, w tym asystenta AI,
- udogodnienia dla klientów biznesowych, obsługiwanych w ramach bankowości detalicznej, jak na przykład mobilny terminal płatniczy bezpośrednio w aplikacji mBanku – bez konieczności zakupu i serwisowania dodatkowych narzędzi zewnętrznych,

- nową odsłonę serwisu mBank CompanyNet dla klientów korporacyjnych jako nowoczesnego, cyfrowego systemu interakcji z bankiem, umożliwiającego wygodną i kompleksową obsługę finansów przedsiębiorstwa,
- wdrożenie zintegrowanego systemu CRM w obszarze bankowości korporacyjnej, który stanowić będzie centralne źródło wiedzy dla doradców, uwzględniające – oprócz pełnego spektrum informacji o kliencie – również analizy rynkowe oraz ocenę potencjału biznesowego, opartą na sztucznej inteligencji,
- zapewnienie pełnej dostępności usług bankowych w formacie 24/7, w szczególności płatności natychmiastowych,
- realizację projektów, wzmacniających odporność infrastruktury operacyjnej,
- systematyczne wdrażanie zaawansowanych mechanizmów cyberbezpieczeństwa oraz dalszą edukację klientów i pracowników, wspieraną przez bank i Fundację mBanku.