

Pierwsze spotkanie z klientami



wała się przez kolejne dwa lata. Pierwsze spotkanie, które sformalizowało pomysł i ukonstytuowało Radę, odbyło się 18 kwietnia 2001 roku w Łodzi. Do tego pierwszego spotkania grupa zaproszonych klientów starała się odpowiednio przygotować merytorycznie:

„Korzystając z dobrodziejstw łącza stałego w domku postawiłem sobie serwer ftp, na którym leży plik mbank_wishlist_v1.doc. Proszę, aby kto ma ochotę i coś do powiedzenia n/t poprawek w tym banku zassał sobie ten pliczek i wpisał doń swoje propozycje/uwagi odnośnie funkcjonowania mBanku. Ostateczną wersję pliku przedstawimy na spotkaniu z Bankowcami 18.04 w Łodzi. Proszę, aby każdy swoją wersję pliku zapisał pod inną nazwą i tak wgrał na serwer (nr wersji w końcówce nazwy pliku). Na dzień przed spotkaniem postaram się scalić wszystko w 1 plik i wystawić go na ftp. Napiszcie, co o tym sądzicie”⁹¹. Poniższa relacja członka Rady Klientów, Piotra Ochwałę, wystarczy za opis spotkania.

„Przyjeżdżamy do Łodzi i robimy kółko wokół Piotrkowskiej, bo koledze pjo się popieprzyły koordynaty i nazwy ulic, ale w końcu trafiamy na miejsce. Po dotarciu na miejsce – krótka prezentacja systemu i technologii mBanku (Accen-

⁹¹ Grupa pl.biznes.banki M.Dudek 13 kwietnia 2001 rok.

ture) + pytania bez odpowiedzi (Accenture) i z wyczerpującymi odpowiedziami (prezes Lachowski et consortes). Następnie wręczenie «skromnych» plastikowych prezentów. Prezes i pjo otrzymują pamiątkowe zdjęcia upamiętniające wyjście z drukarki pierwszej umowy. Potem mała wycieczka po mBanku, zagładanie ludziom do boksów, wizyta w «pokoju zwierzeń», gdzie analizowane są nasze posty, powrót do sali konferencyjnej, obżarstwo i opilstwo. Następnie wymarsz na Piotrkowską do «dużego BRE», wizyta na dachu, kilka pamiątkowych zdjęć, wizyta w Call-Centre, SebMał oczywiście od razu uaktywnia swój nowy nabytek, pjo ściska prawicę agenta, który założył mu konto pamiętnej niedzielnej nocy :-). Spieszymy się, bo już dochodzi 18.00, a nas jeszcze nie ma na Piotrkowskiej 77.

Wyruszamy, co sił w nogach. Marcin po drodze kiksuje z Prezesem ;-). Okazuje się, że na miejscu już czekają na nas inni znajomi z pl.biznes.banki, Jarki, Alf/redy i inne zgredy. Tu już piwo i opowieści leją się strumieniami. Prezes nie unika odpowiedzi na najtrudniejsze pytania, w razie potrzeby dzwoni po swoich ludziach i zadaje im pomocnicze pytania. Obżarstwo i opilstwo. Już nie możemy tego wszystkiego zjeść... Wreszcie dociera do nas Piotrek Gawron i wydatnie pomaga w konsumpcji. I ja tam byłem, piwo Żywiec piłem (bo nie prowadziłem), a przed dziewiątą się zmyłem, co by o rozsądnej porze dostać się nach Hause. Jeśli ktoś nie był, niech żałuje. Srogo. Wiem, że cały list wygląda wazeliniańsko, ale takiego traktowania swoich (nie ukrywam dociekliwych) klientów przez firmę doświadczyłem do tej pory dwa razy w życiu. Pierwszy raz w 1998 roku, gdy geszeftsfirer Eltag Solutions AG wziął nas na wieczorną przejażdżkę po okolicy (+ obowiązkowo obżarstwo i opilstwo), a drugi raz w środę, w Łodzi».

—

Pjo⁹²

Wybór do rady był suwerenną decyzją banku. Wyboru dokonano spośród osób zaangażowanych w społeczność klientów na różnych płaszczyznach. Tak cele jej działalności w tamtych czasach wspomina na swoim blogu Shuriken, radny drugiej kadencji:

„«mRada» – Tak zwie się od drugiej kadencji półoficjalny zespół doradców, których mBank wybrał spośród klientów, wedle znanych sobie kryteriów. Domniemywać można, iż wybiera tych, którzy są aktywni na wszelkich forach związanych z mBankiem i finansami. Domniemywać można też, że nie wybiera tylko pochlebców i potakiwaczy, lecz także i pyskaczy (czego dowodem jest chociażby nominacja dla mnie ;-)). Zespół liczyć będzie do 20 osób (do wiadomości

⁹² Grupa pl.biznes.banki 21.04.2010.

zwolenników hasła «mBank jest kobietą» – kobiet jest wśród nich kilka). Pracować ma głównie wirtualnie (poprzez listę mailingową), ale przewidziane są też spotkania mRady w Łodzi. mRada (w odróżnieniu od Rady Klientów mBanku) zajmuje się zarówno mBankiem, jak i MultiBankiem. Będą jej przedstawiane NIEKTÓRE projekty, produkty, pomysły marketingowo-reklamowe itp. BRE Bank (vel banki potomne) oceny i sugestie mRady może wziąć pod uwagę, ale NIE MUSI. Część przedsięwzięć będzie ściśle tajna, toteż nie o wszystkim będę miał prawo tutaj pisać (jednak o to prawo będę walczył zażarcie). Praca w mRadzie jest przede wszystkim zobowiązaniem społecznym (na rzecz społeczności mBanku i MultiBanku). Profity z nią związane są niewielkie – wkrótce je opiszę (na razie proszono mnie o dyskrecję). Sam skorzystam tylko z jednego, podstawowego przywileju. Mam nadzieję, że podobnie jak ja, inni członkowie mRady będą niezależni, a zarazem lojalni wobec społeczności, dla dobra której działają⁹³.

Infrastrukturę, umożliwiającą współpracę, stanowi na co dzień stworzona specjalnie wirtualna lista dyskusyjna, dostępna tylko dla radnych i pracowników. W październiku 2003 roku, na wniosek klientów, status Rady zostaje bardziej sformalizowany. Powstaje „Kodeks honorowy mRadnego”.

„mRada to grupa Klientów mBanku i osób zaproszonych przez bank, która doradza i opiniuje w sprawach najważniejszych dla rozwoju instytucji. mRada powoływana jest na mocy niniejszego Kodeksu na okres dwóch lat, począwszy od 30 października 2003 roku. mRada funkcjonuje zgodnie z niniejszym Kodeksem Honorowym. Cele mRady:

- tworzenie i popularyzacja banku przyjaznego dla Klientów,
- aktywny udział w tworzeniu oblicza mBanku oraz jego rozwoju,
- dialog między mBankiem i Klientami,
- pogłębienie zaufania do bankowości elektronicznej oraz mBanku⁹⁴.

Ten model współpracy trwa do dziś. W listopadzie 2009 roku powołano członków na szóstą kadencję rady. Jej charakter i cele działalności przez lata niewiele się zmieniły. Z punktu widzenia banku jest to pierwsza linia kontaktu z klientami, pasjonatami bankowości internetowej i nie tylko. mRadni pełnią swoją funkcję społecznie i nie otrzymują za to wynagrodzenia. Często jako pierwsi otrzymują do testowania nowe produkty lub usługi, które po zebraniu ich opinii zostają doszlifowane i udostępnione wszystkim Klientom. Testowanie jednej z kart wspomina Marek Jedziniak, obecny mRadny:

⁹³ „mRada – cóż to takiego?” <http://mbank.kzp.pl/index.php?artykul=s0202>

⁹⁴ http://www.mbank.pl/o_nas/mRada.html

„Myślę, że warto przybliżyć nieco więcej szczegółów «pracy» mRadnych. Opiszę więc, jak w 2006 roku wyglądał nasz udział w testach karty kredytowej Orange, przed jej wprowadzeniem do oferty mBanku (i Orange).

Na początek dostaliśmy maila na grupie mRady (dla niewtajemniczonych – mRadni porozumiewają się ze sobą za pomocą mailowej grupy dyskusyjnej, tzn. każdy email wysłany na określony adres jest rozsyłany do wszystkich mRadnych i do pracowników mBanku). Mail został wysłany w piątek 25 sierpnia o godzinie 15:27. Proszono nas w nim o zgłoszenie się... jeszcze tego samego dnia. Na szczęście zgłoszenia przesłane odrobinę później też zostały uwzględnione (sam w piątek dotarłem do domu po pracy, po siłowni i po zakupach dopiero pod wieczór). Potem czekaliśmy, co z tego wyniknie, aż w kolejnym mailu przyszły pierwsze wskazówki czyli dokładna instrukcja postępowania. Zadaniem testów było nie tylko sprawdzenie czy sama karta działa, ale przede wszystkim czy działa nietypowy proces jej wydawania.

W instrukcji było napisane, że najpierw Poczta z Trąbką zostanie do nas wysłana spersonalizowana oferta, która dla skrócenia oczekiwania będzie nam również przesłana pocztą elektroniczną. Tak też się stało – 5 września przyszedł email zawierający ulotkę, przypominającą w wyglądzie cardmailer (czyli kartki papieru, do której przyklejona jest karta wysyłana do klienta) oraz list powitalny, a przesyłka pocztowa dotarła 14 września. Kolejny etap testów polegał na oczekiwaniu na telefon z mBank, który odebrałem też 5 września. Najpierw mLinka opisywała zalety karty przedstawiając ofertę, a potem zapytała czy jestem nią zainteresowany. Byłem, więc mLinka przyjęła wniosek. Dzień później otrzymałem maila o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku i o przyznaniu karty. Oczywiście wyrażenie zainteresowania i pozytywne rozpatrzenie wniosku były z góry ukartowane ;-) ale na potrzeby testów wszystko musiało przebiegać tak, jak przy prawdziwym wydawaniu karty.

W międzyczasie otrzymaliśmy jeszcze mailem wzory wniosku i umowy, które wraz z kartą 25 września przywiózł kurier «Siódemki». W jego obecności przeczytałem umowę i wniosek, podpisałem, oddałem zwrotne egzemplarze, które odjechały do mBanku i najważniejsze – odebrałem kopertę z czarno-pomarańczowym kawałkiem plastiku. I tutaj wykryty został mały błąd – w papierach pomieszane były nazwy ulic z adresu zameldowania i korespondencyjnego. Właśnie w celu wyłapania tego typu niedoróbek konieczne są testy, które w momencie fizycznego otrzymania karty wkroczyły w drugi etap, polegający na używaniu karty. Na początek, jeszcze w dniu otrzymania karty, mieliśmy wykonać dwa testy. Pierwszy z nich polegał na próbie posłużenia się kartą dopiero co wyjętą z koperty (jeszcze nie aktywowaną). Z mojej strony zrobiłem próbę płatności w sieci i oczywiście otrzymałem odmowę. Następnie aktywowałem kartę w systemie transakcyjnym i udałem się do sklepiku osiedlowego, gdzie przy płatności... również była odmowa, mimo że kartę już aktywowałem.

Ale tak właśnie miało być – po prostu do mBanku jeszcze nie dotarła podpisana przeze mnie umowa i karta po stronie banku była jeszcze nieodblokowana. Parę dni później wszystko już działało jak należy. Do przetestowania pozostało jeszcze sprawdzenie czy punkty Profit naliczają się prawidłowo. Ale nie było tu żadnych niespodzianek – mniej więcej w połowie miesiąca punkty za miesiąc poprzedni pojawiły się na koncie programu Profit.

Jak widać testowanie to z jednej strony nic trudnego, a jednocześnie jest to niezbędny etap wprowadzenia każdego nowego produktu czy usługi do oferty – przede wszystkim po to, aby wyłapać szereg drobnych błędów i usterek, które pojawiły się także tutaj, jak np. drobna nieścisłość w słowach mLinki przedstawiającej ofertę przez telefon, wspomniana już pomyłka w adresie, czy inne drobiazgi, które udało się szybko poprawić, dopieścić a całość doszlifować tak, że projekt pod tytułem Karta Kredytowa Orange wypalił z wielkim sukcesem :) Miejmy nadzieję, że kolejny kartiany projekt też zakończy się sukcesem. Oczywiście również po testach – za parę dni ma do mnie zapukać kurier...”⁹⁵.

Może się wydawać, że kontakt z mRadą opiera się tylko na wymianie uprzejmości. Nic bardziej mylnego. Rozmowy i spotkania często mają burzliwy przebieg, radni są dociekliwi, krytyczni i niezwykle wymagający. Okresowe sprawozdania mRady są publikowane i często zawierają krytykę i sugestie zmian:

„(...) 4) mRadnym zdecydowanie nie podoba się niestabilne działanie eMaklera, któremu – co tu dużo mówić – zdarzają się co jakiś czas chwile słabości. Mamy nadzieję, że mBank skutecznie zabezpieczy się przed podobnymi zdarzeniami w przyszłości.

5) Wbrew wcześniejszym sygnałom na karty do rachunków walutowych przyjdzie nam jeszcze poczekać... i to raczej długo niż krótko.(...)”⁹⁶.

Codzienna praca wielu pracowników mBanku rozpoczyna się od przejrzenia listy dyskusyjnej mRady, która jest źródłem informacji i ocen bieżącej działalności, pasem transmisyjnym uwag klientów.

Kiedy ma się naprzeciw siebie społeczność, rodzi się obowiązek dotrzymania obietnicy dialogu. Brak reakcji, spóźnione i mało wyraziste odpowiedzi rodzą frustrację po drugiej stronie. Aby sprostać wymaganiom, potrzeb-

⁹⁵ „Tak rodzi się produkt” – Blog mBanku <http://www.mbank.pl/blog/artukul,56,tak-rodzi-sie-produkt.html>

⁹⁶ Sprawozdanie mRady z prac za okres marzec-kwiecień 2007 rok, <http://www.mbank.pl/onas/mRada.html>

Kiedy ma się naprzeciw siebie społeczność, rodzi to obowiązek dotrzymania obietnicy dialogu. Brak reakcji, spóźnione i mało wyraziste odpowiedzi rodzą frustrację po drugiej stronie.

ne jest ogromne zaangażowanie pracowników mBanku. Choć każdy z nas ma dostęp do Internetu w każdym miejscu i czasie, to nie jeden raz pracownicy musieli wrócić w nocy do miejsca pracy po to, by zwiększyć wiarygodność informacji wysyłanej z adresu internetowego banku. Z upływem lat zmieniają się i technologia i ludzie, ale za-

sady pozostają te same. Potwierdzają to słowa Małgosi Kowalskiej, opiekującej się mikroblogiem mBanku:

„Swoją stałą obecność potwierdzamy w godzinach pracy, w tygodniu. Jednak blipowanie wciąga i czasami, kiedy zacznie się rozmawiać, to człowiek nie zauważa, jak wybija północ. Nie mamy reguł, co do obecności w nocy czy w weekend. Blip jest obsługiwany przeze mnie i staram się każdego wieczoru wejść, sprawdzić, co w trawie piszczy. Czasami użytkownicy po prostu sprawdzają, czy jesteśmy obecni. Niektórzy są też bardzo zaskoczeni, gdy jakiś news jest «wrzucany» w godzinach dalekich od 8–17⁹⁷”.

Warto tutaj także wspomnieć, że spotkania ludzi mBanku w świecie rzeczywistym odbywały się nie tylko z radnymi. Odbyło się wiele tras, podczas których pracownicy dosłownie objeżdżali Polskę spotykając się z klientami i prezentując model działania banku od kuchni. Było to często dopełnienie kontaktów nawiązanych w sieci, a także pomagało lepiej poznać się nawzajem:

„Witam.

Od razu zaznaczam, że w środku będzie dużo dobrego o mBanku – osoby nieodporne proszone są o nieczytanie. =). Właśnie wróciłem z mBankowego spotkania w Warszawie (dla mnie pierwszego fizycznego kontaktu z mBankiem) i chciałbym powiedzieć, że było bardzo miło. Po pieczołowitym wybraniu w domu jednego z moich lepszych T-shirtów (z rysunkiem kota w cienkie, czarne paski i podpisem «kot paskowy») udało mi się wślizgnąć na pięterko pubu «Bonanza» na kwadrans przed rozpoczęciem, nie przechodząc w ten sposób delfinkowej weryfikacji – w sumie trochę żałuję, bo podobno weryfikowały mLinki. Poza mną pojawiło się około 50 osób, czyli – jak twierdzi doktor pediatrii Wojtek Bolanowski – więcej niż na dotychczasowych spotkaniach w Łodzi.

⁹⁷ Interaktywnie.com – „Zmieniają się narzędzia, zasady komunikacji pozostają te same” – 19-10-2009 rok.

W trakcie spotkania można było zobaczyć prezentacje przeplatane konkursami (w jednym z nich udało mi się zdobyć upragniony kubek mBanku) oraz ciekawymi wypowiedziami prezesa Sławomira Lachowskiego (był w czarnym T-shircie!). Z planowanych nowości – w Warszawie nie padło chyba nic, o czym nie mówiono w piątek w Łodzi (poprawki do interfejsu i karta do zakupów w Necie we wrześniu, karta kredytowa na przełomie 2001/2002). Niestety, z ludzi z pbb udało mi się zidentyfikować jedynie BAH-a (który – o ile się nie mylę – wygrał gustowne, mBankowe bokserki). Podsumowując – kto nie był niech żałuje (takiego np. Wojtka Pięcka nie dało się zauważyć...); spotkanie było udane – mam nadzieję, że niedługo (może w listopadzie, na urodziny mBanku?) znów będzie można w Wawie zobaczyć ładne mLinki w kuszających, czerwonych kapeluszach...
Pozdrav”
— Shot⁹⁸.

Pozytywne doświadczenia dialogu na grupie dyskusyjnej pl.biznes.banki były przesłanką do utworzenia już w drugiej połowie 2001 roku forum mBanku.

Rozwijanie i utrzymanie społeczności wymaga dostarczenia jej odpowiednich platform i narzędzi do kontaktu w świecie wirtualnym. Oczywiście można jako platformę potraktować globalnie cały Internet, jednak z punktu widzenia skończonych zasobów każdej organizacji opanowanie tak wielkiej przestrzeni jest praktycznie niemożliwe. W celu zapanowania nad komunikacją dużo lepszym pomysłem wydaje się udostępnienie klientom własnych narzędzi na przykład forum dyskusyjnego czy też profilu w jakimś portalu, gdzie mogą swobodnie prowadzić dyskusje zarówno między sobą jak i z pracownikami firmy. Pozytywne doświadczenia dialogu na grupie dyskusyjnej pl.biznes.banki były przesłanką do utworzenia już w drugiej połowie 2001 roku forum mBanku. Obecność banku na niezależnej grupie dyskusyjnej, jaką była pl.biznes.banki mogła być negatywnie odbierana. Dodatkowo potrzebne było miejsce bardziej dostępne dla innych klientów niż tylko grupa pasjonatów bankowości. Te wszystkie dylematy rozwiązywało uruchomienie pierwszego w Polsce i na świecie forum dyskusyjnego na oficjalnych stronach banku. Nie bez znaczenie były sugestie Klientów:

„(...) jeszcze chętniej zobaczyłbym (byłaby to niewątpliwie rewolucja) uruchomione przez bank publiczne forum do zgłaszania błędów i propozycji rozszerzeń, gdzie:

⁹⁸ Grupa pl.biznes.banki 6 sierpnia 2001 r.

- można by zobaczyć, jakie problemy zgłaszały inne osoby – i na przykład nie ponawiać zgłoszenia problemu, który już jest zgłoszony;
- pojawiałyby się informacje o rozwiązaniu problemów/wprowadzeniu postulowanych rozszerzeń;
- może nawet dałoby się głosować: «który błąd mi najbardziej dokucza/jakiej modyfikacji najbardziej pragnę»⁹⁹.

Forum mBanku pojawiło się w serwisie www.cafe.mbank.com.pl, uruchomionym specjalnie na potrzeby internetowych kawiarek. Stopniowo dialog z grupy dyskusyjnej przenosił się na forum mBanku. Powstała w ten sposób doskonała platforma, dokąd bank mógł zaprosić wszystkich chętnych do współpracy nad jego dalszym rozwojem. Była tu możliwość zgłaszania niedogodności, propozycji ulepszeń, a także wypowiedzania pozytywnych opinii utwierdzających bank w przekonaniu, że pewne rozwiązania są właściwe. W ten sposób forum jest wykorzystywane do dziś. Istotną wartością forum stał się jego aspekt edukacyjny. Forum przyciąga wiele osób niezwykle doświadczonych w bankowości, a także klientów z długim stażem w mBanku. Funkcjonowanie forum zbiegło się z imponującymi przyrostami liczby klientów, często stawiających pierwsze kroki w bankowości elektronicznej, której podstawą jest samoobsługa. Istotną rolę w ich edukacji z całą pewnością odegrał portal informacyjny mBanku, jednak nie można mieć żadnych złudzeń: sam nie dałby rady. Jego przekaz ma swoje granice, poza tym kwestia interpretacji zawsze przysparza trudności pewnej części odbiorców. Do tego dochodzi różny poziom zaawansowania w Internecie każdego z nas.

Doskonałym rozwiązaniem tych problemów stało się uruchomienie forum i wykorzystanie jego mechanizmu do edukacji klientów. Nikt lepiej nie przekaze zasady działania usługi, czy też produktu, niż inny klient, doświad-

Forum często nazywane jest encyklopedią polskiej bankowości osobistej.

czony i biegły w bankowości i rozwiązaniach stosowanych przez mBank. Forum często nazywane jest encyklopedią polskiej bankowości osobistej. Bazując na strategii przejrzystości i otwartości komunikacyjnej bank

zezwoił od samego początku na szeroko rozumianą dyskusję w zakresie produktów konkurencji. Na forum odbywają się gorące dysputy dotyczące porównań produktów mBanku z ich odpowiednikami u konkurencji.

⁹⁹ Grupa pl.biznes.banki Marcin Kasperski 17 stycznia 2001 rok.