



Moderná banka

Zuzana Revúsová
CX expert

Od produktov k potrebám



New way

Old way



Bez klienta



Produkt



Konkurencia

Od produktov k potrebám

New way

Old way

2017



S klientom



Zážitok



Nový spôsob
práce

Zmena štruktúry tímov

Oddelenia



Biznis



IT analytici a
developeri

New way

old way

Zmena štruktúry tímov



Customer Experience

v SLSP

CX

Customer Experience

CJ

Customer Journey

CJO

Customer Journey
Owner

HCD

Human Centered
Design

EQ

Emotional Quotient

DS

Design System

UX

User Experience

UI

User Interface

DS

Design Sprint



User Experience podľa **TOUCHPOINTOV**



Bankový systém



George
(retailoví klienti)



B24
(biznisoví klienti)



**Tablety na
pobočkách**



Customer Experience

metódy testovania



**Užívateľské
testovanie**



A/B testovania



HCD rozhovory

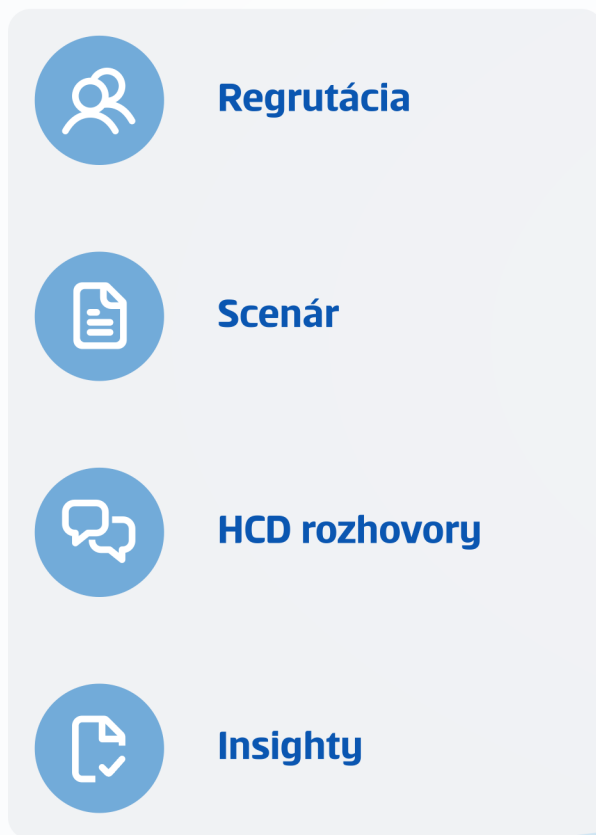


**Kvantitatívne
prieskumy**

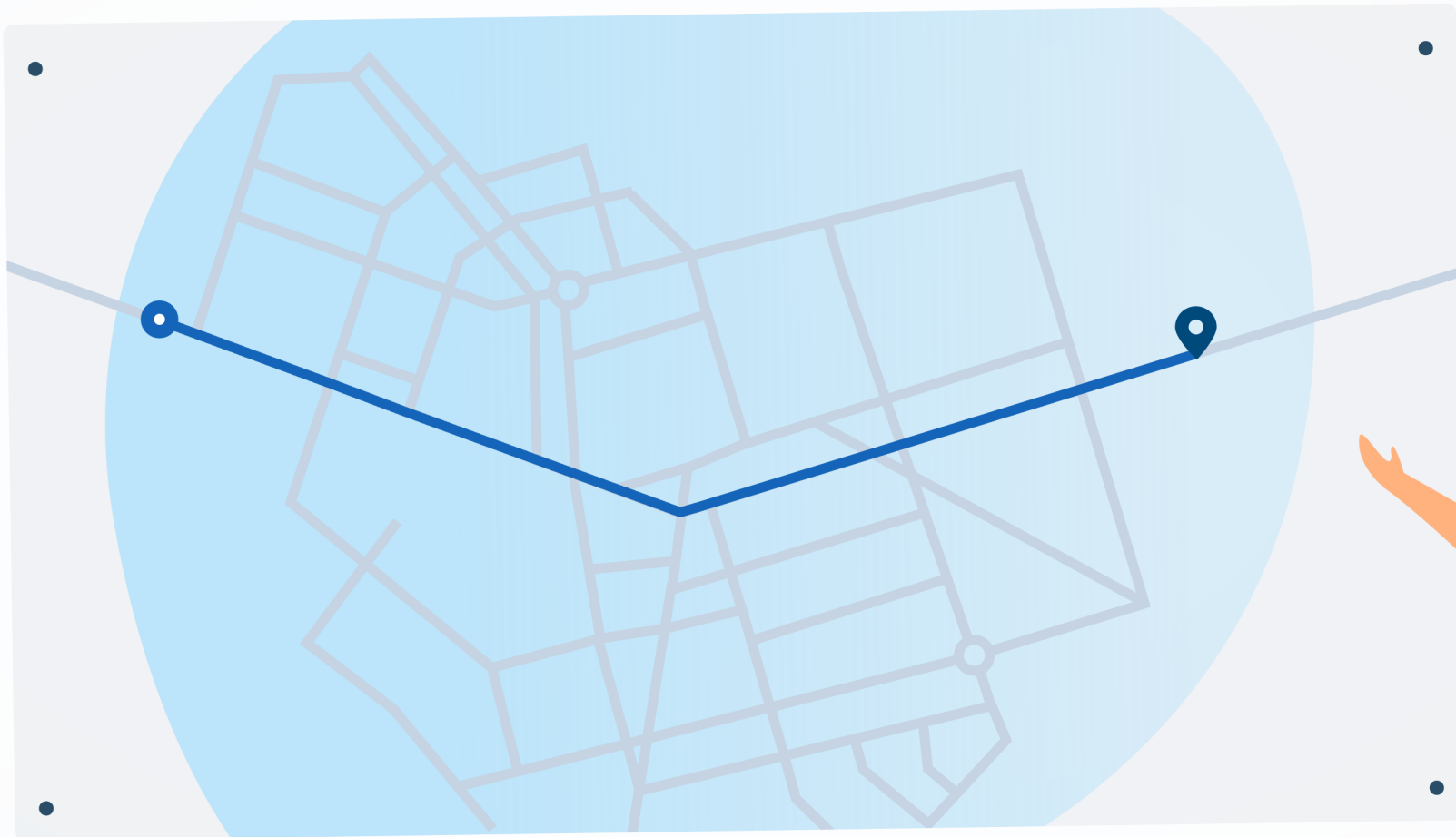


Hear Create Deliver

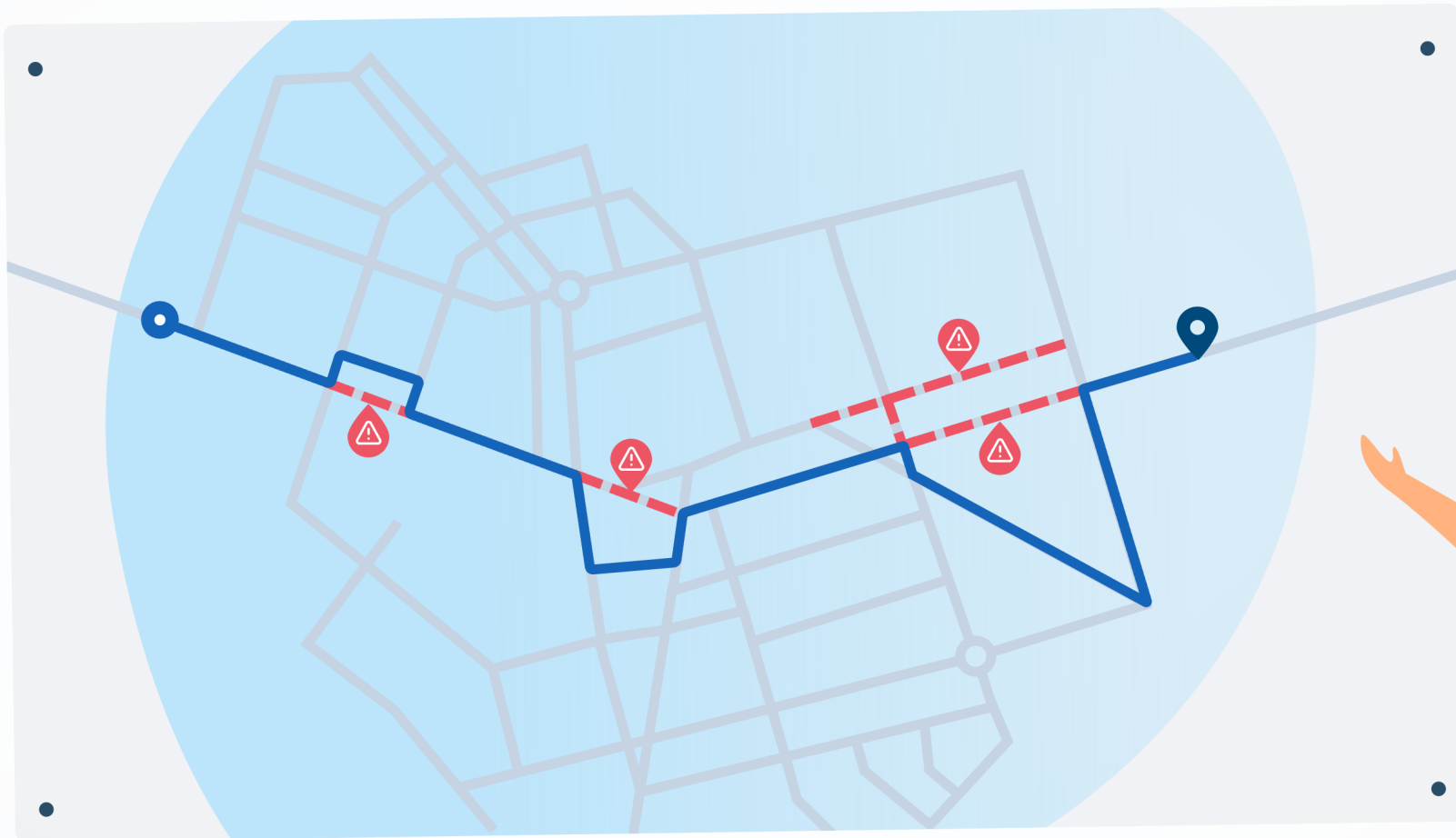
Human Centered Design



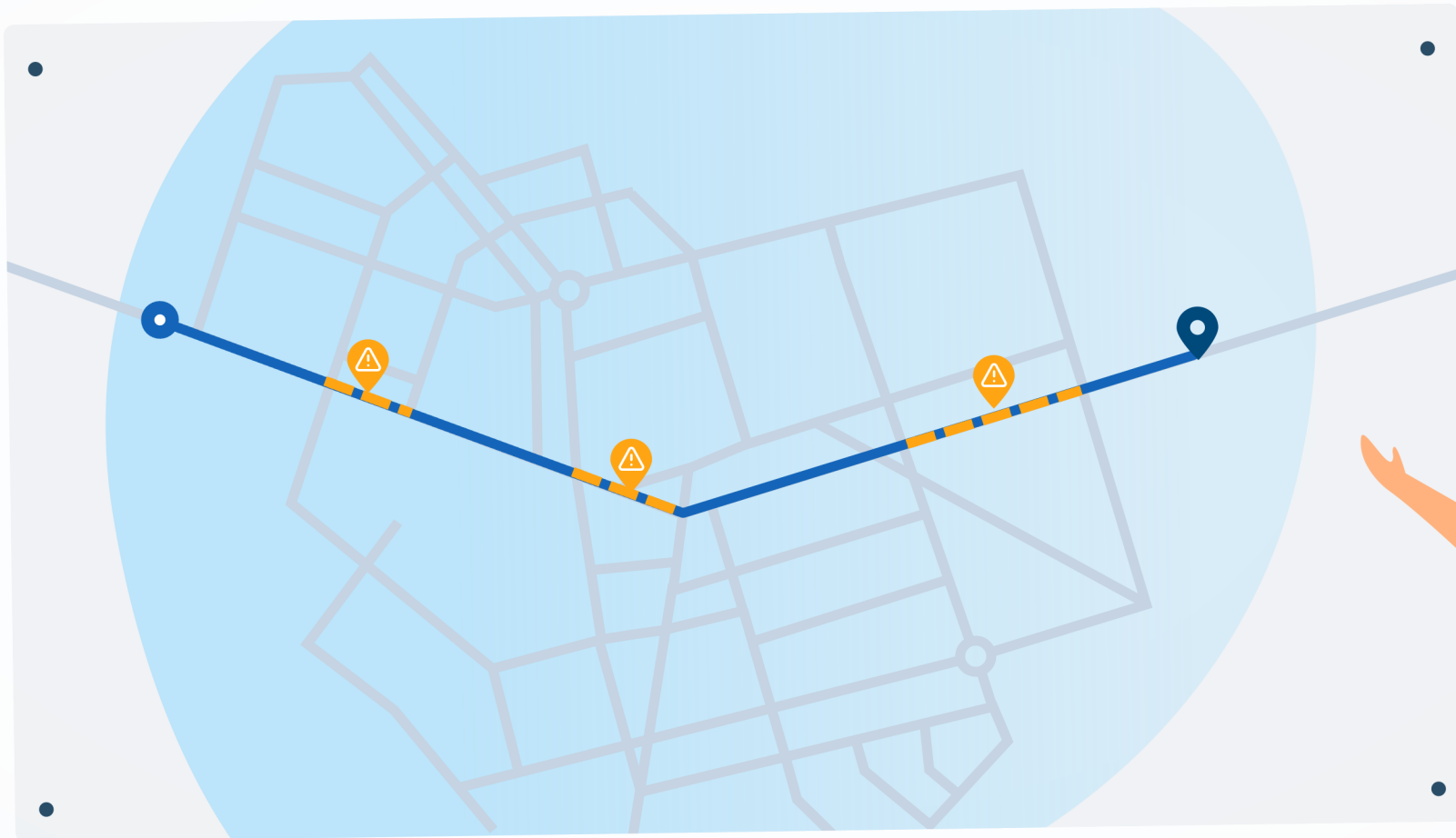
Cesta k pozitívnej klientskej skúsenosti



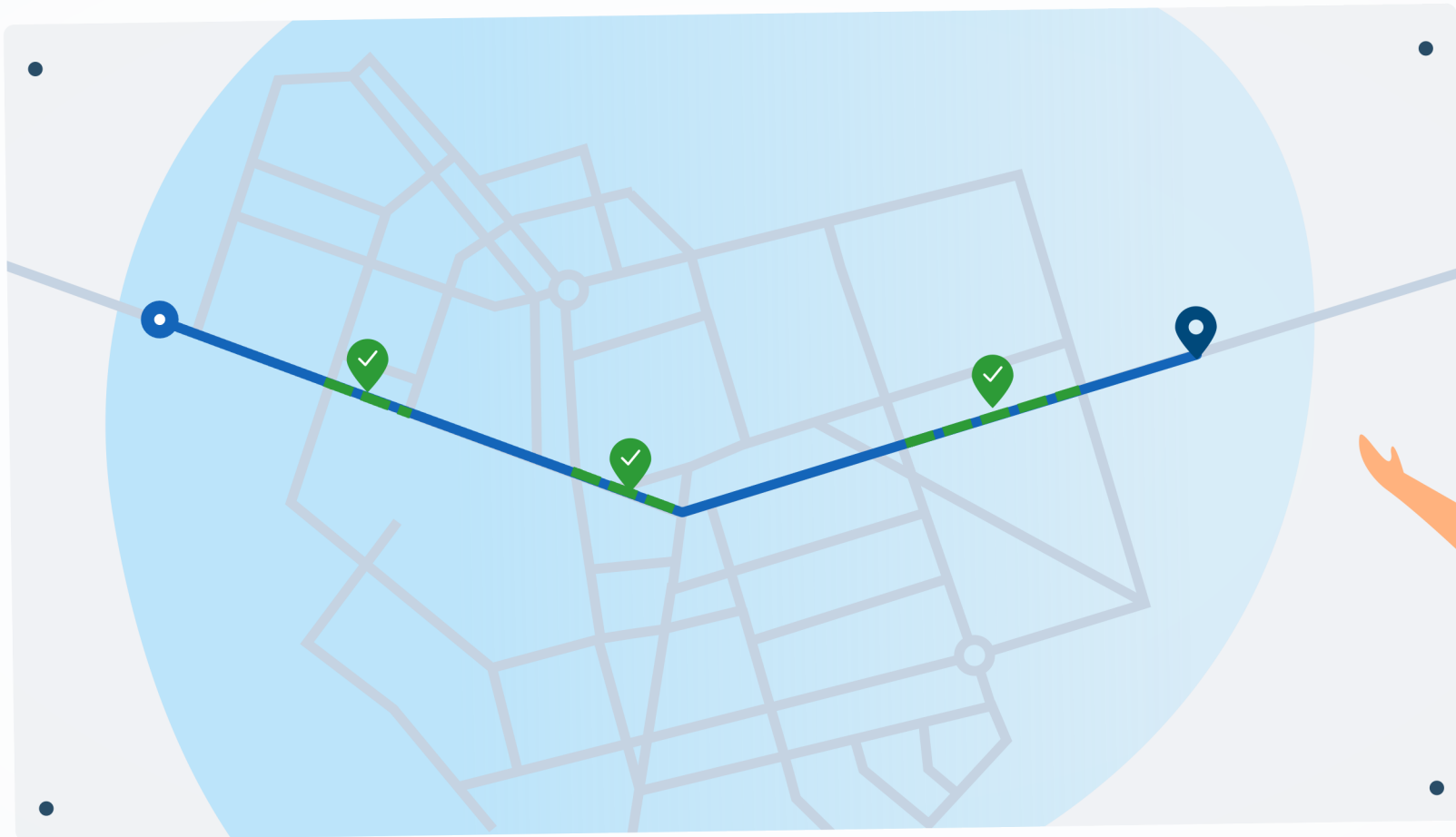
Cesta k pozitívnej klientskej skúsenosti



Cesta k pozitívnej klientskej skúsenosti



Cesta k pozitívnej klientskej skúsenosti



Zrealizované HCD



Finančný Plán



George



Dôchodok



Virtuálna Karta



Ukážka web George procesu

Refinancovanie hypotéky



Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

Refinancovanie

< Späť ZATVORIŤ ×

1 2 3 4
Výber nehnuteľnosti Vytvorenie zabezpečenia Validácia zabezpečenia Hodnota zabezpečenia

Nahradenie progress barom

Vyhľadanie nehnuteľnosti

Podľa Vlastníka Podľa Listu Vlastníctva Podľa Adresy

Fyzická Osoba Vybrať

Právnická Osoba / Firma Vybrať

Zmena nadpisu

Vypustenie možnosti vyhľadávania podľa adresy

Finálne riešenie

Prenos hypotéky

< Späť ZATVORIŤ ×

52%

Vyhľadanie nehnuteľnosti

Podľa Vlastníka Podľa Listu Vlastníctva

Fyzická Osoba Vybrať

Právnická Osoba / Firma Vybrať

Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

Vyhľadanie nehnuteľnosti

Podľa VlastníkaPodľa Listu VlastníctvaPodľa Adresy

Ak nepoznáte číslo listu vlastníctva, môžete si ho ľahko dohľadať na webovej stránke zbgis.skgeodesy.sk pomocou adresy kde sa nehnuteľnosť nachádza.

Číslo listu vlastníctva a katastrálne územie nájdete v ľavom paneli, po výbere kliknutím na nehnuteľnosť na mape (viz. obrázok). Prepíšte prosím údaje do formulára na tejto stránke.



Hľadať

Doplnenie 2. zdroja pre zistenie čísla LV

Finálne riešenie

[< Späť](#)

Prenos hypotéky

[Zatvoriť ×](#)

66%

Vyhľadanie nehnuteľnosti

Podľa VlastníkaPodľa Listu Vlastníctva

Hľadať

Nepoznáte číslo listu vlastníctva?

Nič sa nedeje. Môžete si ho ľahko dohľadať pomocou adresy nehnuteľnosti alebo mena jej vlastníka na jednom z verejných portálov:

zbgis.skgeodesy.sk

Vyhľadajte nehnuteľnosť pomocou mapy. Číslo listu vlastníctva a katastrálne územie nájdete v ľavom paneli po kliknutí na nehnuteľnosť na mape (viz. obrázok).



www.katasterportal.sk

Zobrazíť viac

Údaje potom prepíšte do formulára na tejto obrazovke.

Zobrazíť menej

Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

Vyhľadanie nehnuteľnosti

Ondrej Mrmus 26.06.1985 Bratislava - Petržalka [Zmeniť](#)

Vyberte jednu z vyhľadaných nehnuteľností do zabezpečenia hypotéky

	List vlastníctva	Katastrálne územie	Parcely	Vlastník	
Byt č. 44 12. poschodie, vchod č. Mlynská 13	LV 2958	Petržalka obec Bratislava - Petržalka	52 +1	Ondrej Mrmus	Vybrať

Zmena ikon, z dôvodu, aby neevokovali "klikateľnosť"

Zmena vizuálneho štýlu, aby neevokovala klikateľnosť

Doplnenie slova "ďalšie" pre lepšie pochopenie

Finálne riešenie

[Späť](#) Prenos hypotéky [Zatvoriť](#)

65%

Výber nehnuteľnosti

Martina Miháľová 27.05.1970 Bratislava - Ružinov [Upraviť výber](#)

Na základe údajov z katastra vyberte jednu z vhodných nehnuteľností na zabezpečenie úveru.

Druh nehnuteľnosti	List vlastníctva	Katastrálne územie	Parcely	Vlastník	
Byt č. 64 5. poschodie, vchod č. 12	LV 3047	Nivy obec Bratislava - Ružinov	4203	Martina Miháľová a ďalší 1	Vybrať
Byt č. 24 5. poschodie, vchod č. 3	LV 3047	Nivy obec Bratislava - Ružinov	2382	Martina Miháľová	Vybrať
Rodinný dom súpisné č. 147	LV 1234	Trnávka obec Bratislava - Ružinov	1104/3 a ďalšie 2	Martina Miháľová a ďalší 2	Vybrať

Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

Refinancovanie

1 Výber nehnuteľnosti 2 Vybrané zabezpečenie 3 Uvoľnenie zabezpečenia 4 Hľadanie zabezpečenia

Zostavenie zabezpečenia

Byt č.44, 12. poschodie LV 2958 k.ú. Petrzalka Zmeniť

Potvrdte nehnuteľnosti, ktoré budú súčasťou zabezpečenia Vašej hypotéky

Súvisiace listy vlastníctva

☒	Byt č.44, 12. poschodie	Bytový dom sč.1590	Číslo vchodu Mlynskeho náhonu 13	LV 2958	GLSP a.s.
☒	Zariadenie obchodu	Číslo priestoru: 901	LV 2958	GLSP a.s.	
☒	Zariadenie služieb	Číslo priestoru: 904	LV 2958	GLSP a.s.	
☒	Skladový priestor	Číslo priestoru: 902	LV 2958	GLSP a.s.	
☒	Iný nebytový priestor	Číslo priestoru: 903	LV 2958	GLSP a.s.	

Nepodarilo sa nám tu dohľadať nejakú zmluvu. Pridajte ju sem manuálne

Uložiť a pokračovať

Neviete si rady? My vám zavoláme

Zmena formy a textácie
buttonu pre lepšiu zrozumiteľnosť

Odstránenie z dôvodu očakávania
okamžitého spojenia s poradcom

Finálne riešenie

Prenos hypotéky

70%

Výber súčastí zabezpečenia úveru

Byt č.64, 5. poschodie LV 3047 k.ú. Nivy (804274) Upraviť výber

Potvrdte nehnuteľnosti, ktoré budú zabezpečením vášho úveru.

☐	Byt č.64, 5. poschodie	Bytový dom sč.197	Číslo vchodu 12	LV 3047	2 vlastníci	Tatrabanka
☒	Skladový priestor	Výmera: 3m²	LV 3047	2 vlastníci	Tatrabanka	
☒	Garáž	Číslo nebytového priestoru: 2	Číslo vchodu 11	LV 987	1 vlastník	

Chýba tu nejaká časť patriaca k bytu?

Pridať nehnuteľnosť manuálne

Pokračovať

Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

Doplňujúce informácie k zabezpečeniu

1 byt, 4 nebytové priestory, +1

LV 2958

Zmeniť

Prosím doplňte informácie o nehnuteľnostiach v zostavenom zabezpečení

Doplňujúce informácie o nehnuteľnostiach v zabezpečení

Zadajte presnú adresu nehnuteľnosti

Mlynarovičova 1590/13, Bratislava, 851 03

V ktorom roku bola skolaudovaná stavba bytového domu?



Pred rokom 2010



V roku 2010 alebo neskôr

Aká je výmera bytu?

55,46

m²

Bude záväzok, ktorý súvisí so záložným právom na nehnuteľnostiach v zabezpečení vyplatený z nového úveru?



Áno



Nie

Súvisiace listy vlastníctva

Zobrazit LV 2958

Uložiť a pokračovať

Neviete si rady?
My vám zavoláme



Zlepšenie usporiadania prvkov

Finálne riešenie

Späť

Prenos hypotéky

Zatvoriť

80%

Dotazník

1 byt, 1 parcela, 2 nebytové priestory

LV 3047

LV 987

Upraviť výber

Doplňujúce informácie o nehnuteľnostiach v zabezpečení

Zadajte adresu nehnuteľnosti

Uvedte ulicu a súpisné číslo

V ktorom roku bola skolaudovaná stavba bytového domu?



Pred rokom 2010



V roku 2010 alebo neskôr

Aká je výmera bytu?

56,74

m²

Koľkoizbový je byt?

Vyberte z možností



Záložné právo v prospech Všeobecnej úverovej banky, a.s. (IČO 31320155) na spoluvlastnícky podiel 5591/637032 na nebytovom priestore č. 903 na 1.p., vchod Mlynarovičova 13, nebytovom priestore č. 901 na 1.p., vchod Mlynarovičova 15, nebytovom priestore č. 904 na 1.p., vchod Mlynarovičova 15, nebytovom priestore č. 902 na 1.p., vchod Mlynarovičova 15, podľa V-16891/14 zo dňa 01.08.2014, Vz-7887/14.

Zanikne toto záložné právo poskytnutím nového úveru?

Vyberte z možností



Pokračovať

Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

Dotazník

1 byt, +1 LV 2907 Zmeniť

Prosím zodpovedzte potrebné otázky ohľadne Vašej nemovitosti

Doplňujúce informácie o nehnuteľnostiach v zabezpečení

Technický stav bytu

Zlepšenie usporiadanie prvkov

Je bytový dom zateplený?

Áno

Nie

Má základaný byt bezpečnostné dvere?

Áno

Nie

Aký je vek okien v byte?

Viac ako 20 rokov

Menej ako 20 rokov

Aký typ okien má byt?

Plastové

Drevené

Hliníkové

Bola vykonaná výmena elektroinštalčných rozvodov?

Áno

Nie

Bola vykonaná výmena vodoinštalčných rozvodov?

Áno

Nie

Aký je stav kuchynskej linky?

Menej ako 5 rokov

Má 5-20 rokov

Viac ako 20 rokov

Je jadro bytu umakartové?

Áno

Nie

Aký je vek hygienických zariadení?

Menej ako 5 rokov

Má 5-20 rokov

Viac ako 20 rokov

Súvisiace listy vlastníctva

Zobraziť LV 2907

Uložiť a pokračovať

Neviete si rady?

My vám zavoláme

Finálne riešenie

Späť

Prenos hypotéky

Zatvoriť

1 byt, 1 parcela, 2 nebytové priestory LV 3047 LV 987 Upraviť výber

Doplňte informácie o nehnuteľnostiach, ktoré sú súčasťou zabezpečenia úveru.

Technický stav bytu

Je bytový dom zateplený?

Áno

Nie

V akom stave sú vchodové priestory bytového domu?

Pôvodný stav

Čiastočne zrekonštruované

Zrekonštruované

Má byt bezpečnostné dvere?

Áno

Nie

Aký je vek okien?

Viac ako 20 rokov

Menej ako 20 rokov

Aký je typ okien v byte?

Dvojsklo

Trojsklo

Sú v byte vymenené elektorinštalčné rozvody?

Áno

Nie

Sú v byte vymenené vodoinštalčné rozvody?

Áno

Nie

Neviem

Aký je vek kuchynskej linky?

Menej ako 5 rokov

Má 5-20 rokov

Viac ako 20 rokov

Je jadro bytu umakartové?

Áno

Nie

Aký je vek hygienických zariadení?

Menej ako 5 rokov

Má 5 rokov a viac

Pokračovať

Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

1

2

3

4

Vyber
nehnuteľnosti

Vytvorenie
zabezpečenia

Validácia
zabezpečenia

Hodnota
zabezpečenia

Sme takmer na konci
Skontrolujte prosím rekapituláciu a vložte potrebné dokumenty.
Ihneď po ich vložení Vás bude kontaktovať pracovník banky s konkrétnou ponukou hypotéky.

Rekapitulácia zabezpečenia hypotéky

Byt č.10, 2. poschodie Bytový dom sč.1363 Číslo vchodu Sklenárova 18 LV 3357

Garáž 27m na parcele 3873 Ružinov (779962) LV 6392

Úprava prvkov pre vloženie požadovaných dokumentov

Vložte sem prosím dokumenty potvrdzujúce Vaše odpovede o technickom stave bytu:

Potvrdenie o roku kolaudácie bytového domu ... Vybrať súbor

Fotografie zateplenia domu... Vybrať súbor

Fotografie bezpečnostných dverí... Vybrať súbor

Fotografie okien... Vybrať súbor

Vaše dokumenty sú s nami v bezpečí a budú využité len pre vyhotovenie ponuky.

Uložiť a pokračovať

Neviete si rady?
My vám zavoláme

Finálne riešenie

← Späť

Prenos hypotéky

Zatvoriť ×

95%

Sme takmer na konci
Skontrolujte rekapituláciu a vložte potrebné dokumenty.

Rekapitulácia zabezpečenia

Byt č.64, 5. poschodie Bytový dom sč 197 Číslo vchodu 12 LV 3047

Skladový priestor Číslo nebytového priestoru: 6 Číslo vchodu 12 LV 3047

Garáž Číslo nebytového priestoru: 2 Číslo vchodu 11 LV 987

+ podiely na príslušenstve k bytu / nebytovým priestorom a spoluvlastnícke podiely k pozemkom zapísaných na listoch vlastníctva.

Vložte dokumenty potvrdzujúce vaše odpovede o technickom stave.

Doklad o roku kolaudácie bytového domu

Presuňte súbory sem alebo Vyberte súbor

Nadobúdaci doklad vlastníka bytu

Presuňte súbory sem alebo Vyberte súbor

Fotografia bytového domu zvonka s vchodovými dverami aj so súpisným/orientačným číslom

Presuňte súbory sem alebo Vyberte súbor

Fotografia vchodových priestorov aj s vnútornou kabinou výťahu (ak je výťah)

Presuňte súbory sem alebo Vyberte súbor

Prenos hypotéky

Navrhovaný prototyp

Refinancovanie

ZATVORIŤ ×



Hotovo!

Ďakujeme! V tejto chvíli máme všetko potrebné.
Vaša žiadosť o prenos hypotéky bola odoslaná do banky.

V najbližších pracovných dňoch Vás budeme telefonicky kontaktovať s konkrétnou ponukou.

Späť do Georgea

Úprava textácie
na konci procesu

Finálne riešenie

Prenos hypotéky

Zatvorit ×



Hotovo!

Vaša žiadosť o prenos úveru na bývanie bola odoslaná do banky.
V najbližších pracovných dňoch vás budeme telefonicky kontaktovať za účelom ďalšieho spracovania žiadosti.

Späť do Georgea



Zuzana Revúsová

CX expert

Customer eXperience **D**esign team

2022