

THE
POWER
TO KNOW®

Розничные банки глазами клиентов: результаты рейтинга розничных банков по уровню клиентского обслуживания

Арина Олесюк, директор журнала **The Retail Finance**

Сергей Усачев, руководитель практики Customer Intelligence, SAS. Sergey.Usachev@rus.sas.com

История создания Рейтинга розничных банков по уровню клиентского обслуживания **R-8** (Retail 8)

- Впервые был проведен летом 2007 г. для выявления банков-лидеров по уровню клиентского обслуживания.
- С 2007 г. составляется ежегодно.
- Методика составления рейтинга подверглась серьёзной доработке, а число учитываемых показателей существенно расширилось.
- **Всероссийское исследование:**

Москва, МО, Казань, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Новосибирск, Сочи и д.р.

Методика рейтинга

- **50 крупнейших розничных банков** по показателям: кредитный портфель, депозитный портфель, остатки на карточных счетах.
- **Оригинальная методика**, разработанная журналом The Retail Finance совместно с компанией SAS
- Были использованы такие зарекомендовавшие себя методы маркетинговых исследования, как «**тайный покупатель**» и «**опрос**» на основе анкет.

Мы разработали 8 типов анкет:

для звонков **в колл-центр**: консультации по открытию кредитной, дебетовой карты, и депозита

для оценки **функциональности сайта**

по функциональным возможностям **интернет-банка и колл-центра**

для опроса **клиентов** на выходе из отделения и дистанционно

для посещения **допофиса банков**

Методика рейтинга

- **Общий массив данных**, полученных нами в 2008 году превышает **9000 единиц**.
- **R-8 (Retail-8)** Обозначает 8 ключевых факторов, по которым оценивается уровень обслуживания:
«Банковский офис», «Продуктовый ряд», «Интернет-банкинг», «Интернет-сайт», «Коммуникации», «Колл-центр», «Мнение клиентов о банке», «Сеть обслуживания»
- Результаты исследования должны быть использованы банками для повышения уровня обслуживания.

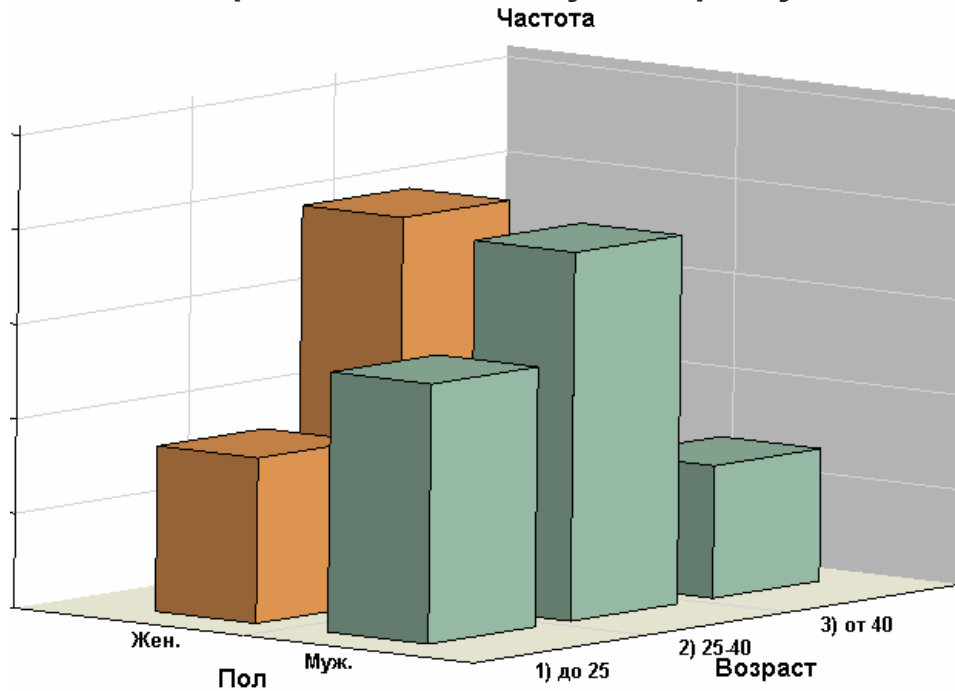
Результаты рейтинга

Мест	Банк	ОФИС	ПРОД	eBAN	САЙТ	КОММ	МНЕН	CALL	СЕТЬ	Золот	Сереб	Бронз
1	РАЙФФАЙЗЕНБАНК	4,56	4,91	4,18	4,59	3,89	4,80	3,32	4,88	3	1	0
2	АЛЬФА-БАНК	4,28	4,82	4,92	4,86	4,32	4,03	3,89	4,88	2	3	0
3	МДМ-БАНК	4,49	4,56	4,93	4,76	4,19	3,93	4,90	4,63	2	2	1
4	УБРИР	4,36	4,84	2,92	4,26	3,38	4,75	4,14	4,38	2	1	1
5	УРАЛСИБ	4,17	4,55	4,58	4,55	4,36	4,68	3,82	5,00	2	1	0
6-8	ВТБ 24	3,82	4,59	4,62	4,86	3,85	4,51	3,91	5,00	2	0	0
6-8	ПРОМСВЯЗЬБАНК	4,30	4,95	5,00	4,66	3,85	4,50	3,89	4,63	2	0	0
6-8	СИТИБАНК	4,59	4,52	4,53	4,40	4,37	4,14	3,90	4,25	2	0	0
9	СЕВЕРНАЯ КАЗНА	4,41	4,77	4,29	4,86	3,50	4,64	3,91	3,88	1	3	0
10	АБСОЛЮТ БАНК	4,58	4,39	4,50	4,83	4,29	3,18	3,55	3,75	1	2	0
11-13	СБЕРБАНК РОССИИ	4,00	4,76	4,36	4,79	3,93	4,38	3,33	5,00	1	1	1
11-13	РОСБАНК	4,40	4,68	4,63	4,16	4,06	4,38	3,02	5,00	1	1	1
11-13	СОЮЗ	4,21	4,77	4,58	4,76	3,90	4,15	4,61	4,13	1	1	1
14	НОМОС-БАНК	4,35	4,64	4,78	4,72	4,33	4,00	3,74	4,25	1	1	0
15	БАНК МОСКВЫ	4,01	4,73	4,38	4,60	3,66	3,74	3,75	5,00	1	0	1

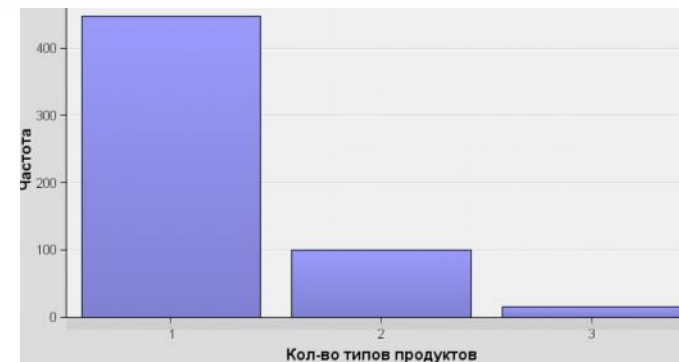
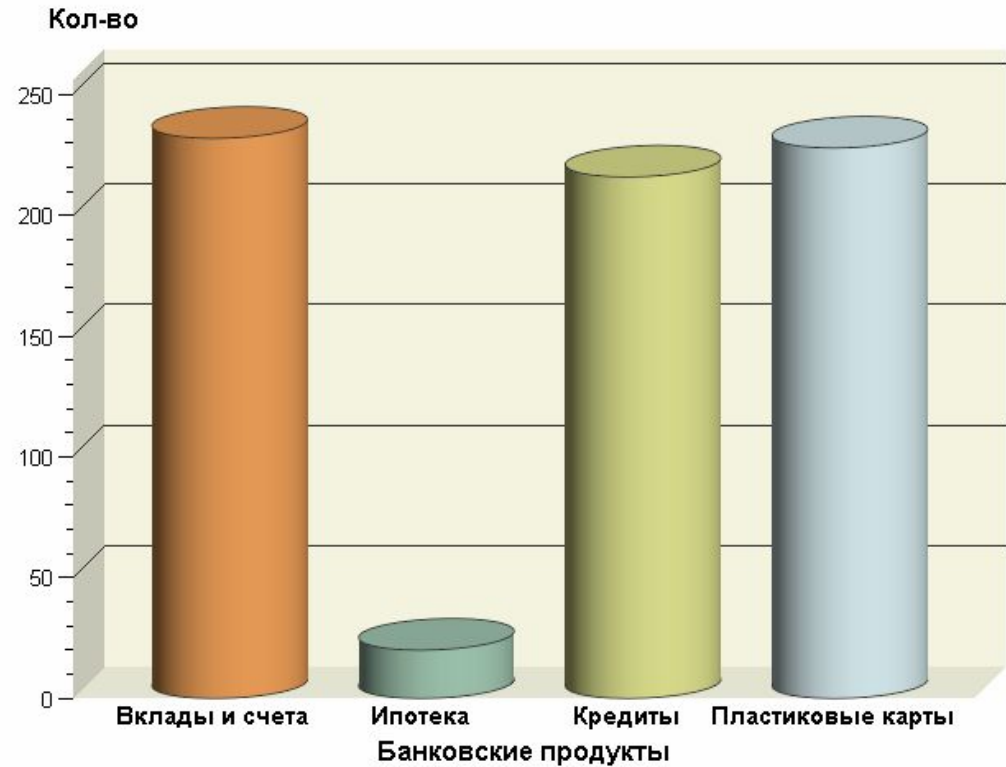
Подробная информация: <http://www.rfinance.ru/rating/>

Портрет опрошенных клиентов

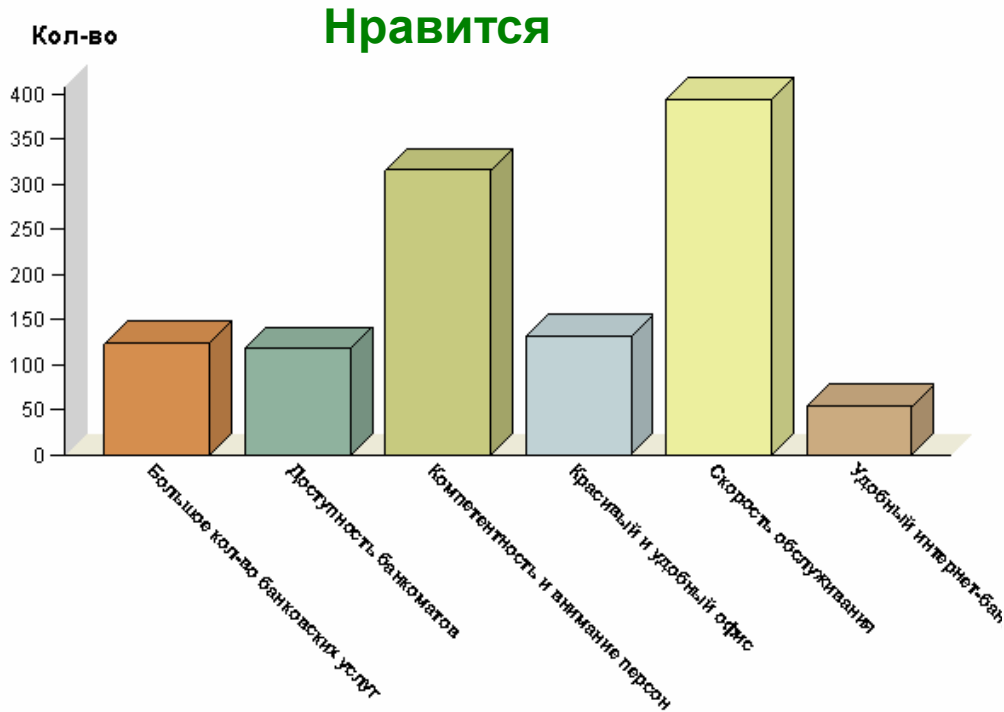
Распределение по полу и возрасту



Банковские продукты



Предпочтения и лояльность клиентов



Порекомендуете ли Вы Банк своим близким знакомым?

72% – рекомендуют

28% – не рекомендуют



Где бы Вы открыли кредитную карту (другой следующий продукт)?

53% – в этом же банке

21% – не важно в каком

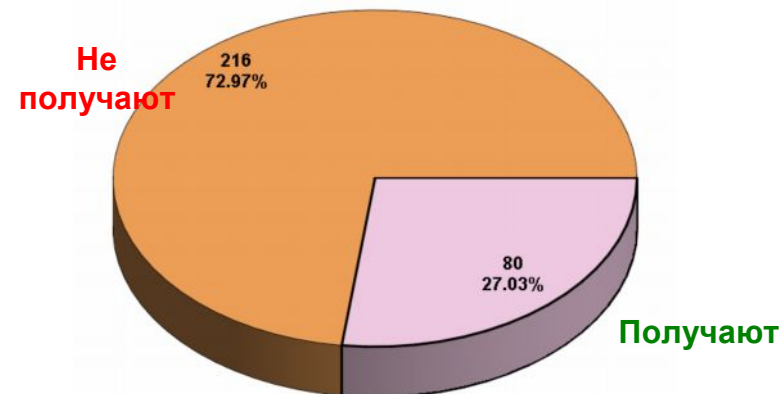
26% – другой банк

Общение банка с клиентами

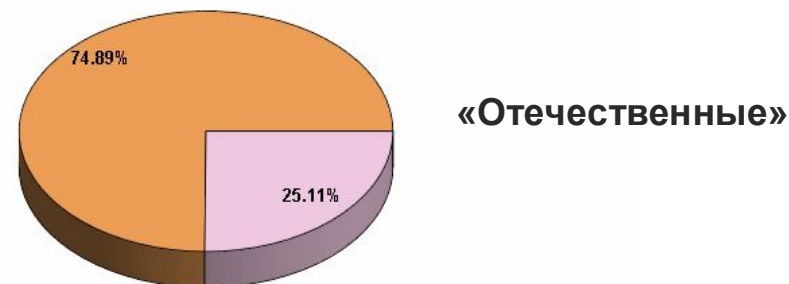
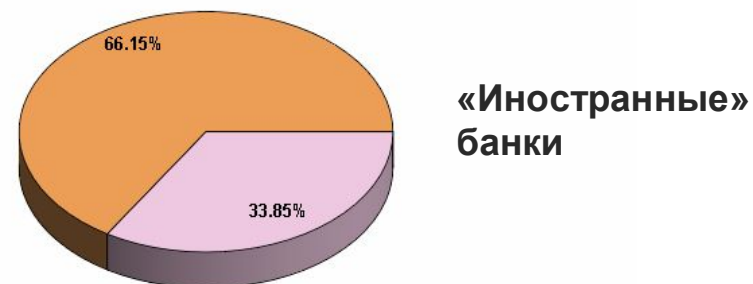
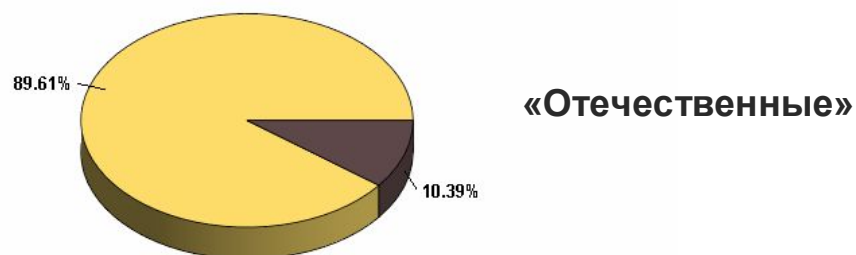
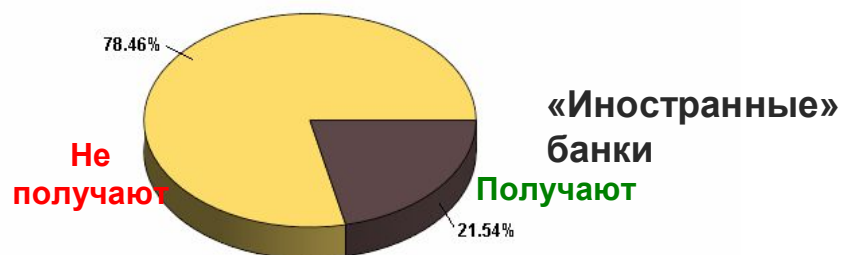
Результаты онлайн-консультации

нет режима	13
один час	6
в тот же день	9
на след.день	3
позднее след. дня	5
не ответили вообще	15

Получение предложений от банка



Поздравление с праздниками



Влияет на лояльность?

Варианты:

1. Не влияет!

2. Влияет!

а) Повышает;

б) Снижает (спам).

Уважаемый Сергей Вадимович!

Мечтаете о безупречном отпуске? Новые альтернативные путешествия или просто беззаботный отдых – любые в осуществлении, воспользовавшись нашим уникальным пр...

Мы рады предложить Вам открыть стандартную кредитную карту **Visa Gold Райффайзенбанк** условиями!

До 360000 рублей размер кредитного лимита* на год

Для получения Вашей кредитной карты Visa:

1. Заполните заявление на кредитную карту:
 - он-лайн на сайте www.raiffeisen.ru
 - или в ближайшем отделении Райффайзенбанка.
2. Подготовьте документы, подтверждающие Ваш доход:
 - заверенная справка о доходе 2-НДФЛ за прошлый год
 - или документы на автомобиль в собственности (ПТС, регистрация и их копии) и водительские права.
3. Предоставьте в Банк указанные документы и Ваш способ:
 - в одно из отделений Райффайзенбанка;
 - кредитному специалисту Райффайзенбанка, кото... офис в удобное для Вас время** (назначить встречу специально выделенному номеру телефона в отправившем электронное сообщение на адрес либо подготовить также копию всех страниц Вашего по...

Срок действия нашего предложения – до 2 августа 2008 года.

Откройте Вашу кредитную карту Visa сейчас, совершив сумму не менее 300 рублей и получите замечательный подарок!

Удачного Вам отдыха!

С уважением,
Роман Воробьев,
Член Правления, Руководитель дирекции обслуживания физических лиц ЗАО «Райффайзенбанк».

P.S. Подробную информацию о тарифах по карте Visa, карте Вы найдете на оборотной стороне данного письма.
* Решение о выдаче кредитной карты и размера кредитного лимита принимает Райффайзенбанк согласно действующим требованиям, предъявляемым к заявителям.
** В выходные дни услуга доступна в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Самаре.

Лето. Свобода.

Райффайзен БАНК

А знаете ли Вы, как просто и быстро воплотить Ваши мечты в реальность? Мы Вам расскажем!

15 апреля 2008 года

Уважаемый Сергей Вадимович!

Позвольте поблагодарить Вас за то, что Вы являетесь клиентом ЗАО «Райффайзенбанк». От имени ЗАО «Райффайзенбанк» (Райффайзенбанк) мы хотим рассказать Вам о нескольких интересных фактах и уникальных возможностях ипотечного кредитования в нашем банке. Итак, знаете ли Вы, что...

• Мы предлагаем даже не досаждать кредит.

• Мы предлагаем приложить заявку.

• Мы гарантируем на получение и по кредиту в т...

• Вы можете выбрать в любом регионе Райффайзенбанк.

Хотите узнать больше?

Райффайзен БАНК

ДЕПОЗИТЫ

Заметный РОСТ процентных ставок!

Кому: Усачев Сергей Вадимович
Куда: ул. Суходома, д. 5, кв. 216
г. Мытищи, Мытищинский р-н, Московская обл., Россия
141018

№016097-132 218/540

Мы приглашаем Вас на индивидуальную консультацию по ипотечному кредиту.

В удобное для Вас время кредитный специалист проведет персональную консультацию и от кредит. Наш кредитный специалист по ипотеке и рассчитает платежи по ипотеке.

Записаться на консультацию с кредитным специалистом:

- Позвоните по телефону **(495) 666-6666** (бесплатная линия для звонков по России)
- Или заполните онлайн-форму на сайте www.raiffeisen.ru

Начните воплощать Вашу мечту в реальность! Начните индивидуальную консультацию по ипотеке.

С уважением,
Роман Воробьев,
Член Правления, Руководитель дирекции обслуживания физических лиц ЗАО «Райффайзенбанк».

Защита информации ЗАО «РБ»

Уважаемый Сергей Вадимович!

Благодарим Вас за то, что Вы являетесь нашим клиентом!

Мы рады сообщить Вам, что с 1 марта 2008 года Райффайзенбанк **ПОВЫСИЛ ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ** по депозитам «Универсальный» и «Рантье».

Теперь **СТАЛО ВЫГОДНЕЕ** размещать средства в рублях на срок от 6 месяцев и более. Максимальная ставка в рублях может составлять до 9% годовых (депозит «Универсальный»).

Райффайзенбанк является крупнейшим в России банком с участием иностранного капитала. Основным достоинством нашего банка является **НАДЕЖНОСТЬ**. Ставки по нашим депозитам растут, при этом главным приоритетом для нас остается обеспечение сохранности денежных средств, доверенных нам клиентами.

В настоящее время Райффайзенбанк предлагает депозиты «Универсальный», «Рантье» и «Инвестиционный». Все депозиты предполагают открытие в рублях, долларах США и Евро. Сроки депозитов – от одного месяца до пяти лет в зависимости от выбранного продукта, а процентная ставка может достигать 10% годовых.

Мы предлагаем Вам сохранить и приумножить Ваши денежные средства с помощью депозитов Райффайзенбанка.

МЫ УВЕЛИЧИЛИ ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ ПО ДЕПОЗИТАМ, И ТЕПЕРЬ ВАШИ ДЕНЬГИ РАБОТАЮТ ЕЩЕ ЭФФЕКТИВНЕЕ!

С уважением,
Роман Воробьев,
Член Правления, Руководитель дирекции обслуживания физических лиц ЗАО «Райффайзенбанк».

P.S. Узнайте больше о процентных ставках и условиях открытия депозитов в любом отделении Райффайзенбанка, а также по телефону Информационного центра **(495) 775 52 75** (в Москве) или **8 800 200 28 25** (бесплатная линия для звонков по России) и на сайте www.raiffeisen.ru.

Сообщение SMS

От *Beeline*

2079/21

Поздравляем Вас с Днем рождения! С наилучшими пожеланиями, Ваш Билайн

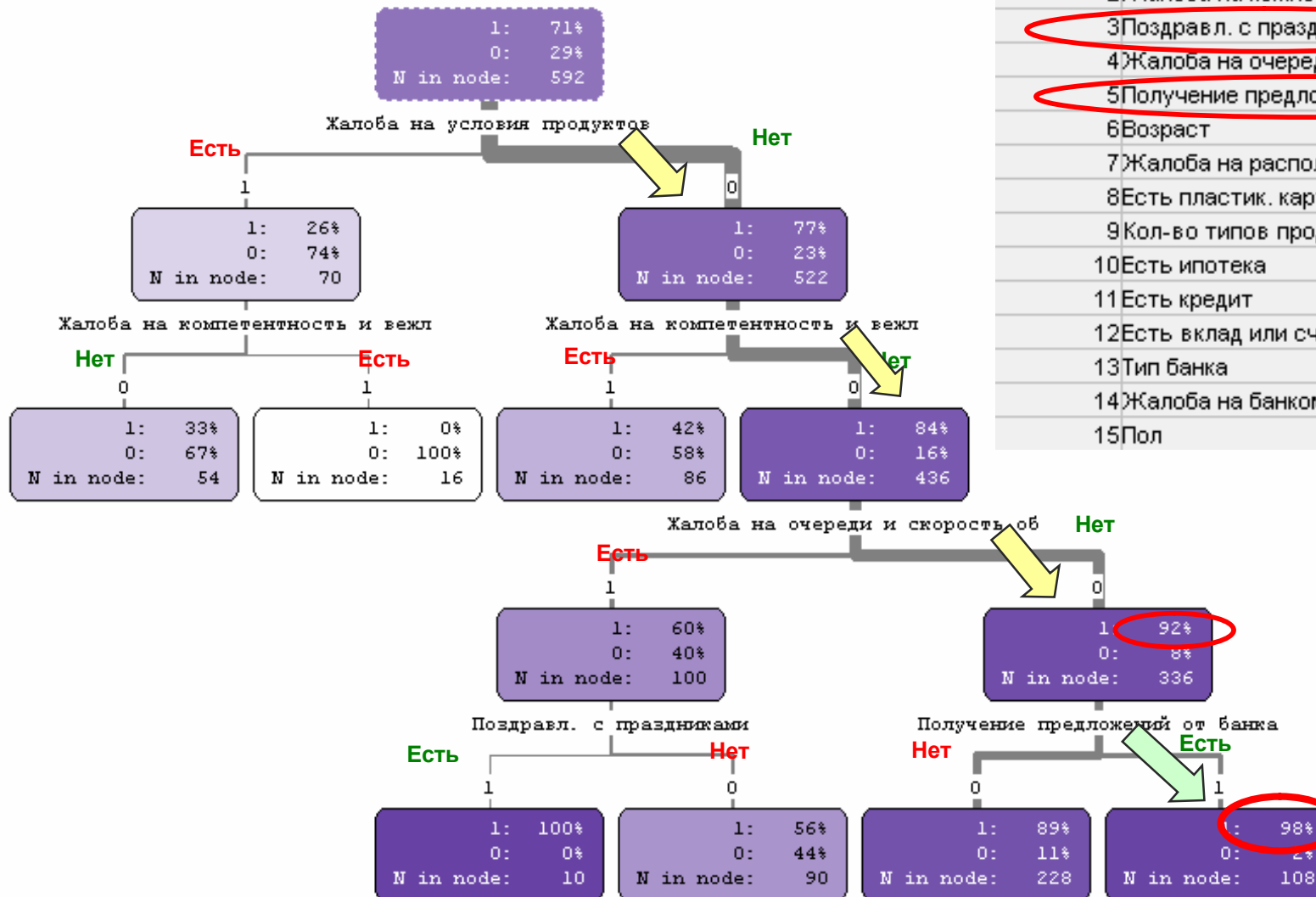
Функции Назад

Влияет на лояльность?

- *Одинаково ли лояльны:*
 - а) Мужчины / женщины?
 - б) Кардхолдеры / вкладчики / заемщики?
- *Одинаково ли нелояльны клиенты с жалобами на компетентность персонала (1) и доступность банкоматов (2)?*

Некоторые закономерности

От чего зависит, рекомендует ли клиент свой банк своим знакомым?



Значимость переменных:

Inform...	Метка переменной
1	Жалоба на условия продуктов
2	Жалоба на компетентность и вежливость персонала
3	Поздравл. с праздниками
4	Жалоба на очереди и скорость обслуживания
5	Получение предложений от банка
6	Возраст
7	Жалоба на расположение офисов
8	Есть пластик. карта
9	Кол-во типов продуктов
10	Есть ипотека
11	Есть кредит
12	Есть вклад или счет
13	Тип банка
14	Жалоба на банкоматы: их наличие и работа
15	Пол

Пример трактовки модели:

У клиента нет жалоб на продукты, компетентность и очереди => вероятность рекомендации 92%

Если при этом он еще получает предложения от банка, то вероятность повышается до 98%



THE
POWER
TO KNOW®