

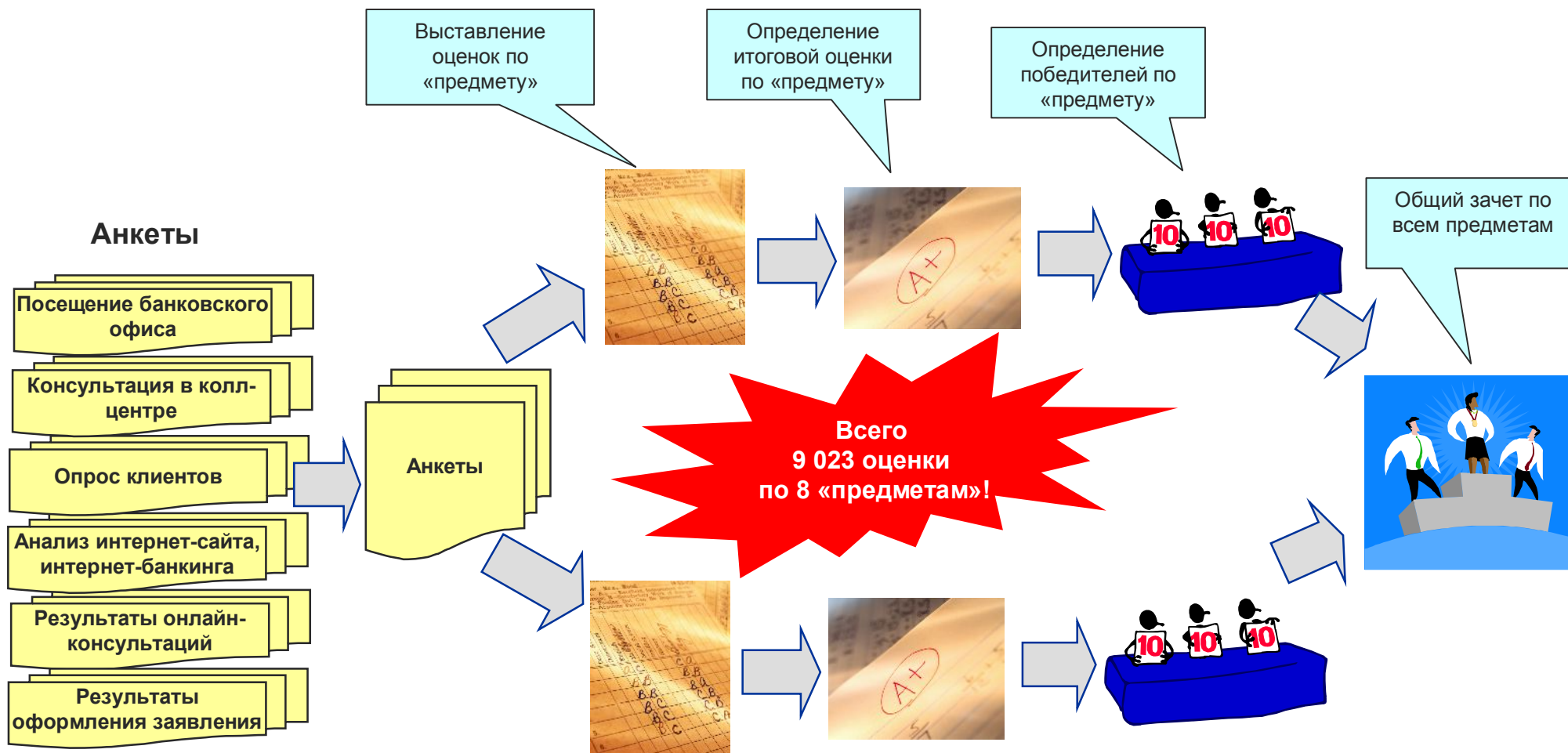


THE
POWER
TO KNOW®

Презентация результатов рейтинга

Усачев Сергей
SAS Russia

Обработка результатов



«Банковский офис»

1. Наличие и качество печатных материалов. Оценка помещения, обстановки в нем, наличие зоны самообслуживания, внешний вид сотрудников и прочие вопросы (стулья, питьевая вода, туалет и т.п.)
2. Качество консультаций: кто, сколько сотрудников участвует, компетентность, доступность изложения, общительность, заинтересованность/ безразличие
3. Возможность выполнения операций в других офисах

| | | |
|----|----------------|-------|
| 1 | СИТИБАНК | 4,590 |
| 2 | АБСОЛЮТ БАНК | 4,580 |
| 3 | РАЙФФАЙЗЕНБАНК | 4,561 |
| 4 | МДМ-БАНК | 4,490 |
| 5 | СЕВЕРНАЯ КАЗНА | 4,415 |
| 6 | РОСБАНК | 4,400 |
| 7 | КИТ ФИНАНС | 4,394 |
| 8 | БИНБАНК | 4,368 |
| 9 | УБРИР | 4,364 |
| 10 | НОМОС-БАНК | 4,351 |

- *«Есть задатки на современный банк, но очень маленькое помещение, очень давит. Остается впечатление, что побывала в налоговой инспекции в день сдачи декларации.»*
- *«(операционист) Долго искала нужную папку (мин. 2-3). Вытащила черно-белые распечатки, все что были в папке. На мой вопрос про вклады сказали внимательно читать распечатки. На просьбу помочь разобраться не отреагировали. Пока смотрела распечатки, мне задали вопрос: с собой ли у меня сумма, которую хочу положить на счет. После ответа "нет" интерес ко мне совсем пропал.»*
- *«У всех сотрудников лица просто сияли дружелюбием. Можно было подумать, что сам президент позвонил и сообщил о моем визите»*
- *«Было ощущение, что это я знала и просто забыла. А мне очень ненавязчиво напомнили»*

«Продуктовый ряд»

1. Виды вкладов (в т.ч. накопительные, с неснижаемым остатком), виды кредитов (в т.ч. автокредиты, ипотека, наличные), пластиковые карты (в т.ч. кредитные, наличие грейс-периода, кобрендовые карты)
2. ПИФы, страховые, пенсионные продукты

- *«(нравится) потому что банк входит в корпорацию, можно воспользоваться дополнительными услугами, например, страховыми»*
- *«(не нравится) график работы, редкое появления новых услуг, отсутствие программы лояльности, отсутствие маркетинговых программ: скидки, бонусы и т.д.»*

| | | |
|-----|------------------|-------|
| 1 | ПРОМСВЯЗЬБАНК | 4,955 |
| 2 | РАЙФФАЙЗЕНБАНК | 4,909 |
| 3 | УБРИР | 4,841 |
| 4 | АЛЬФА-БАНК | 4,818 |
| 5-7 | СЕВЕРНАЯ КАЗНА | 4,773 |
| 5-7 | СОЮЗ | 4,773 |
| 5-7 | ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ | 4,773 |
| 8 | СБЕРБАНК РОССИИ | 4,762 |
| 9 | БАНК МОСКВЫ | 4,727 |
| 10 | БИНБАНК | 4,708 |

«Интернет-банкинг»

1. **Функциональные возможности: в т.ч. выписки, переводы, коммунальные платежи, оплата услуг сотовой связи, возможность погашения кредитов, перевода средств на вклад**
2. **Консультации в офисе и колл-центре на вопросы про интернет-банкинг**

| | | |
|-----|-----------------|-------|
| 1 | ПРОМСВЯЗЬБАНК | 5,000 |
| 2 | МДМ-БАНК | 4,925 |
| 3 | АЛЬФА-БАНК | 4,921 |
| 4 | КИТ ФИНАНС | 4,824 |
| 5 | САНКТ-ПЕТЕРБУРГ | 4,778 |
| 6-7 | МБРР | 4,775 |
| 6-7 | НОМОС-БАНК | 4,775 |
| 8 | ПРОБИЗНЕСБАНК | 4,725 |
| 9 | РБР | 4,639 |
| 10 | РОСБАНК | 4,632 |

«Интернет-сайт»

1. Информация о банке: реквизиты, руководство, филиальная сеть, банкоматы, отчеты, рейтинги, актуальность новостей.
2. Качество сайта: навигация, наличие «битых» ссылок.
3. Качество информации и функции подбора банковских продуктов.

| | | |
|------|--------------------|-------|
| 1-2 | ВТБ 24 | 4,862 |
| 1-2 | СЕВЕРНАЯ КАЗНА | 4,862 |
| 3 | АЛЬФА-БАНК | 4,857 |
| 4-5 | АБСОЛЮТ БАНК | 4,828 |
| 4-5 | ЮНИАСТРУМ БАНК | 4,828 |
| 6-7 | СБЕРБАНК РОССИИ | 4,793 |
| 6-7 | КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК | 4,793 |
| 8 | GE MONEY BANK | 4,769 |
| 9-12 | МДМ-БАНК | 4,759 |
| 9-12 | СОЮЗ | 4,759 |
| 9-12 | СОБИНБАНК | 4,759 |
| 9-12 | АК БАРС | 4,759 |

«Коммуникации»

1. Наличие и результаты онлайн-консультации: время отклика, полнота ответа
2. Результаты заполнения заявки на получение ипотечного кредита
3. Получение поздравлений, предложений, буклетов

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 |

| | | |
|----|---------------|-------|
| 1 | СИТИБАНК | 4,367 |
| 2 | УРАЛСИБ | 4,357 |
| 3 | НОМОС-БАНК | 4,333 |
| 4 | АЛЬФА-БАНК | 4,317 |
| 5 | АБСОЛЮТ БАНК | 4,287 |
| 6 | МДМ-БАНК | 4,190 |
| 7 | МБРР | 4,167 |
| 8 | ПРОБИЗНЕСБАНК | 4,125 |
| 9 | GE MONEY BANK | 4,095 |
| 10 | КИТ ФИНАНС | 4,071 |

«Колл-центр»

1. Время дозвона, время соединения с консультантом с учетом переключений и ожидания
2. Качество консультаций: в какой валюте лучше открывать, чем отличается Visa от MasterCard, Classic от Gold, компетентность, доступность изложения, общительность, заинтересованность/безразличие
3. Функциональные возможности: информация об остатке, открытие счетов, переводы

| | | |
|----|--------------------|-------|
| 1 | МДМ-БАНК | 4,896 |
| 2 | СОЮЗ | 4,615 |
| 3 | ТАТФОНДБАНК | 4,510 |
| 4 | ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ | 4,327 |
| 5 | ТРАНСКРЕДИТБАНК | 4,230 |
| 6 | УБРИР | 4,143 |
| 7 | РБР | 4,068 |
| 8 | КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК | 4,049 |
| 9 | ЦЕНТР-ИНВЕСТ | 3,923 |
| 10 | СЕВЕРНАЯ КАЗНА | 3,913 |

- *«Visa от MasterCard отличается цветом»*
- *«на три объяснения (оператору), что такое интернет-банк, так и не получила ответа»*
- *«Предложили оставить контактный телефон: «Вам в течение 30 минут перезвонит оператор». Ни через 30, ни через 60 звонка нет»*
- *«Предложили прямо сейчас заполнить заявку, это займет примерно 5-7 минут»*
- *Visa в Европе сначала переводит деньги из рубли в доллары, а потом в Евро. А Мастер сразу в евро*

«Мнение клиентов о банке»

1. Нравится ли обслуживание в банке, что не нравится
2. Посоветуете ли банк своим знакомым
3. В каком банке открыли бы кредитную карту или следующий продукт

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

53% – в этом же банке

21% – не важно

25% – другой банк

Посоветуете ли Банк своим близким знакомым?

72% – рекомендуют

28% – не рекомендуют

| | | |
|-----|--------------------|-------|
| 1 | РАЙФФАЙЗЕНБАНК | 4,795 |
| 2-3 | ЗАПСИБКОМБАНК | 4,750 |
| 2-3 | УБРИР | 4,750 |
| 4 | УРАЛСИБ | 4,683 |
| 5 | СЕВЕРНАЯ КАЗНА | 4,643 |
| 6-7 | ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ | 4,625 |
| 6-7 | ЦЕНТР-ИНВЕСТ | 4,625 |
| 8 | КИТ ФИНАНС | 4,611 |
| 9 | ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС | 4,571 |
| 10 | ЮНИКРЕДИТ БАНК | 4,556 |

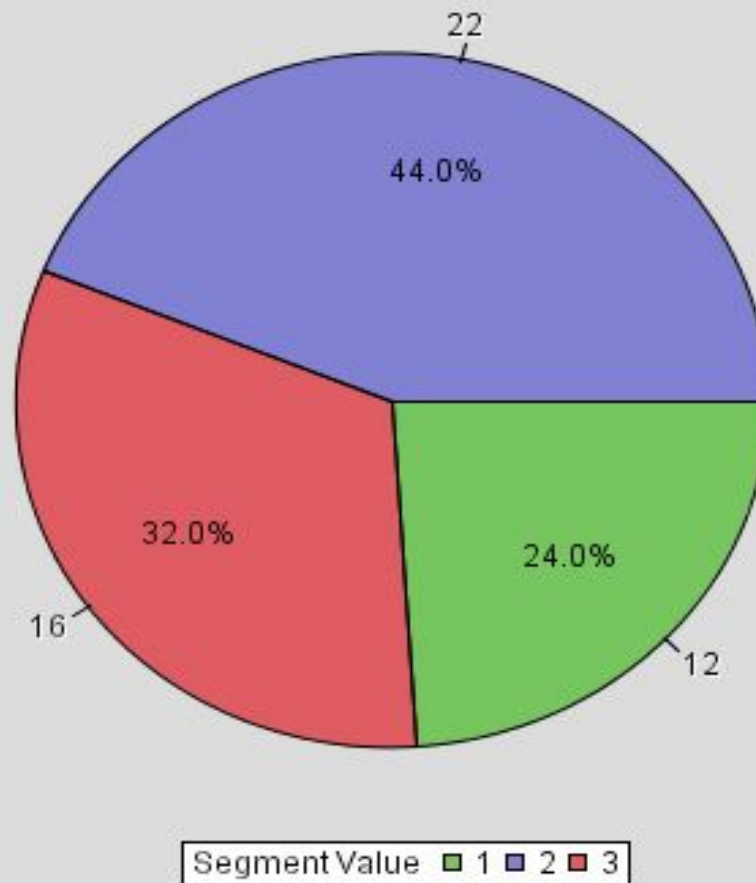
«Сеть обслуживания»

1. Количество офисов и банкоматов

- *«близко к дому, много банкоматов»*
- *«очень мало банкоматов»*

| | | |
|------|------------------|-------|
| 1-5 | УРАЛСИБ | 5,000 |
| 1-5 | ВТБ 24 | 5,000 |
| 1-5 | СБЕРБАНК РОССИИ | 5,000 |
| 1-5 | РОСБАНК | 5,000 |
| 1-5 | БАНК МОСКВЫ | 5,000 |
| 6-10 | РАЙФФАЙЗЕНБАНК | 4,875 |
| 6-10 | ЮНИАСТРУМ БАНК | 4,875 |
| 6-10 | АЛЬФА-БАНК | 4,875 |
| 6-10 | АК БАРС | 4,875 |
| 6-10 | РУССКИЙ СТАНДАРТ | 4,875 |

Сегментация банков



Интернет-банкинг

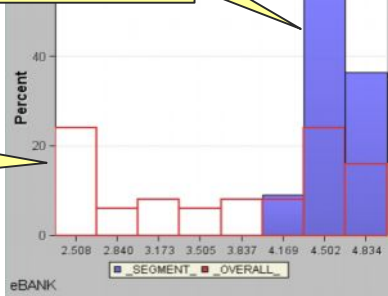
Продукты

Банковский офис

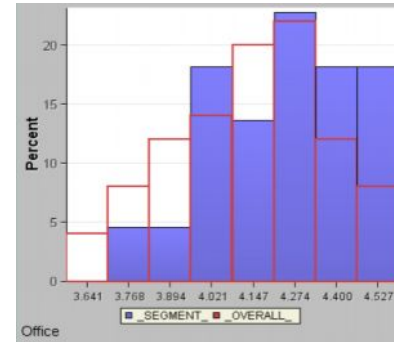
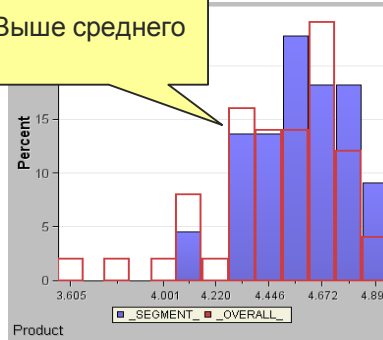
Сегмент

Распределение балла по всем банкам

Выше среднего

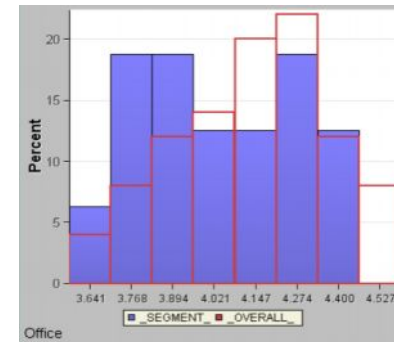
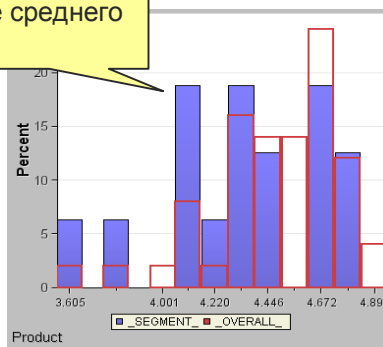
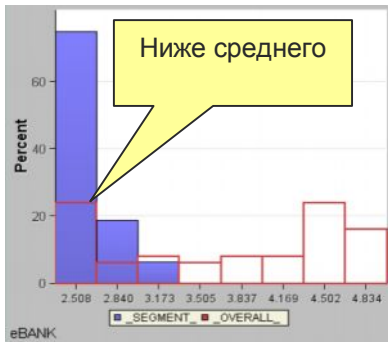


Выше среднего



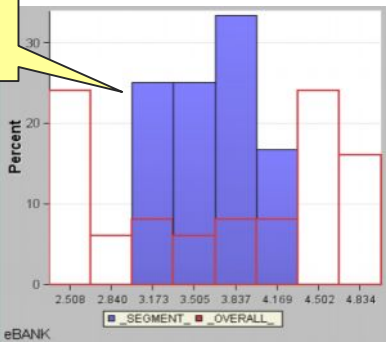
Сегмент

Ниже среднего



Средний уровень

Сегмент



Средний уровень

