

Претензионные обращения. Benchmark. 3Q2023

DEMO-версия

Содержание

Об исследовании [[стр. 3](#)]

Показатели доли обращений клиентов, решенных на звонке [[стр. 4](#)]

Показатели поступивших и обработанных претензионных обращений [[стр. 6](#)]

Показатели поступивших претензионных обращений от активной клиентской базы [[стр. 8](#)]

Показатели поступивших претензионных обращений по каналам банка [[стр. 10](#)]

Показатели поступивших претензионных обращений по тематикам банковских продуктов [[стр. 12](#)]

Показатели претензионных обращений, решенных банком автоматически [[стр. 16](#)]

Показатели сроков рассмотрения претензий и жалоб [[стр. 18](#)]

Показатели повторных обращений [[стр. 21](#)]

Показатели индекса удовлетворенности клиентов [[стр. 23](#)]

Методика исследования и список показателей

В рамках исследования выделено 6 основных каналов взаимодействия с клиентом:

1. Колл-центр банка;
2. Сайт-банка — форма обратной связи на сайте банка;
3. Отделение банка — физический офис банка;
4. Чат банка — чат на сайте банка для неавторизованных пользователей, чат в интернет-банке, чат в мобильном приложении;
5. Социальные сети банка;
6. Электронная почта банка;
7. Прочие каналы банка.

В рамках исследования рассматривается 3 вида обращений в банк:

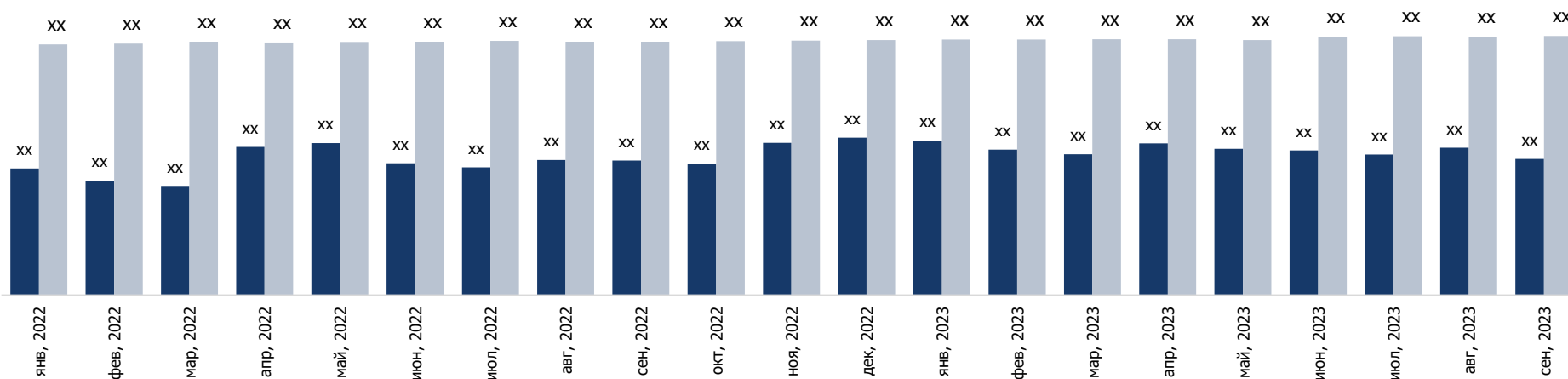
1. Претензионное обращение — обращение клиента, связанное с требованием восстановления нарушенных прав и/или законных интересов финансового характера клиента, установленных договорными обязательствами банка и/или законодательством РФ;
2. Жалоба — обращение клиента, содержащее: недовольство организацией работы банка, качеством предоставляемых услуг, негативные факты действий работников банка в процессе обслуживания клиента, факты нарушения банком и его работниками договорных обязательств, законов и иных нормативных правовых актов, не содержащее при этом финансовых требований;
3. Отложенное обращение — обращение клиента, которое не было решено сразу онлайн с клиентом и ушло на детальное рассмотрение сотрудником бэк-офиса.

В исследовании анализируются данные за 21 месяц по всем показателям с 01.01.2022 по 01.10.2023 г.

За исследуемый период доля успешно решенных обращений клиентов при первом звонке составляет ...

Доля успешно решенных обращений, %

- First Contact Resolution за 24 часа*
- First Complaint Resolution**



* Среднее по пулу банков: xxx

** Среднее по пулу банков: xxx

FCR отражает долю всех обращений клиентов, которые были решены во время первого звонка в колл-центр банка и не направлены на рассмотрение в претензионный отдел. FCR за 24 часа отражает долю обращений, в которых вопросы клиентов решаются без необходимости повторных обращений в колл-центр в течение 24 часов.

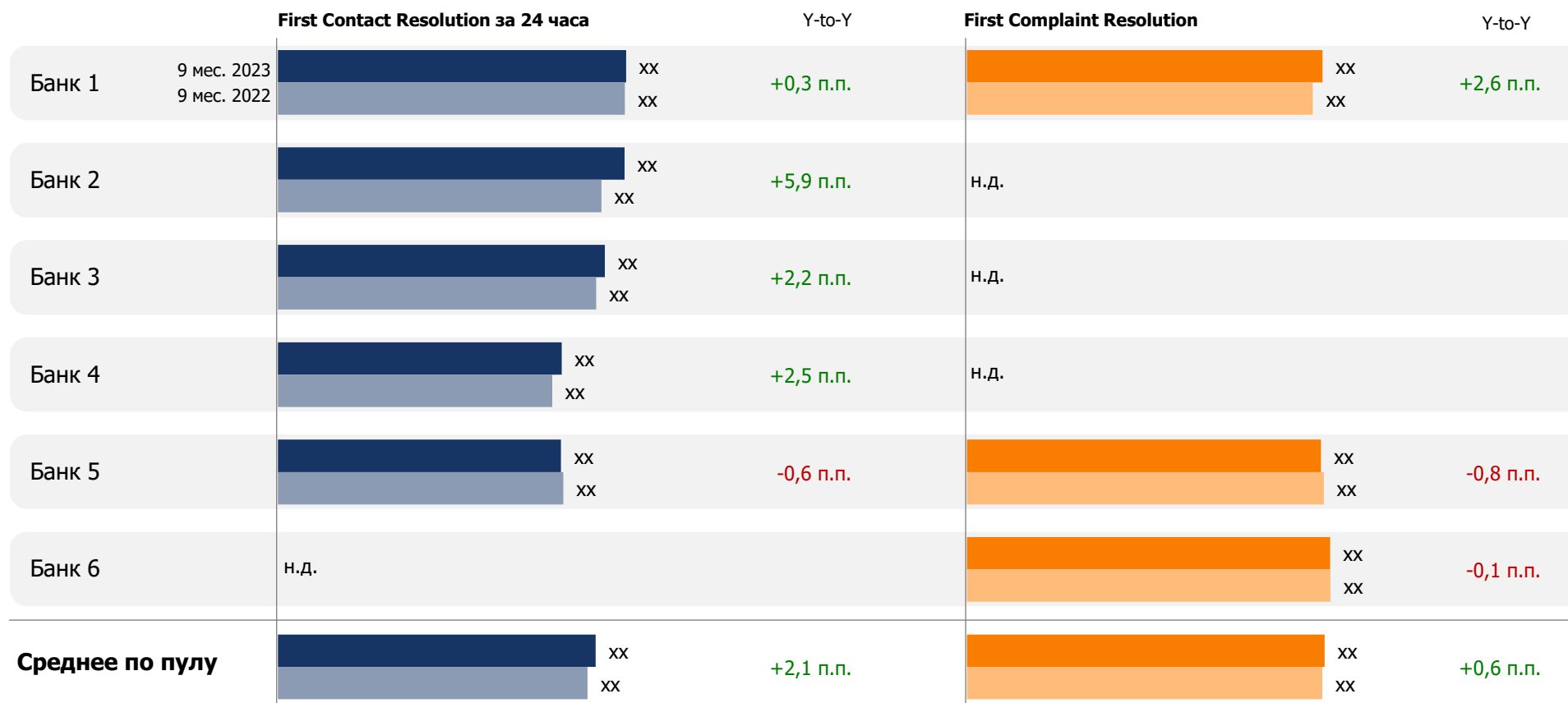
В среднем за исследуемый период **доля успешно решенных обращений при первом звонке, по которым в течение 24-х часов не было повторных обращений, составила ...**

В 2022 году, за исключением четырех месяцев (апрель, май, ноябрь, декабрь) доля FCR находилась на уровне xx...

Доля успешно решенных обращений сразу на звонке за исследуемый период показывает динамику увеличения и в сентябре 2023 года FCR достиг максимального значения – xx...

Банк XX решает xx вопросов в колл-центре без повторного обращения клиента в течение 24 часов

Доля успешно решенных обращений, %



В среднем по банкам по итогам 9 месяцев 2023 года доля обращений клиентов, по которым не было повторных обращений в течение 24-х часов увеличилась на 2,1 п.п. по отношению к аналогичному периоду прошлого года. В 3 из 5-ти исследуемых банков доля превышает среднее значение на 2-7,5 п.п. За 9 месяцев 2023 года лидером по показателю стал Банк XX, что говорит о ...

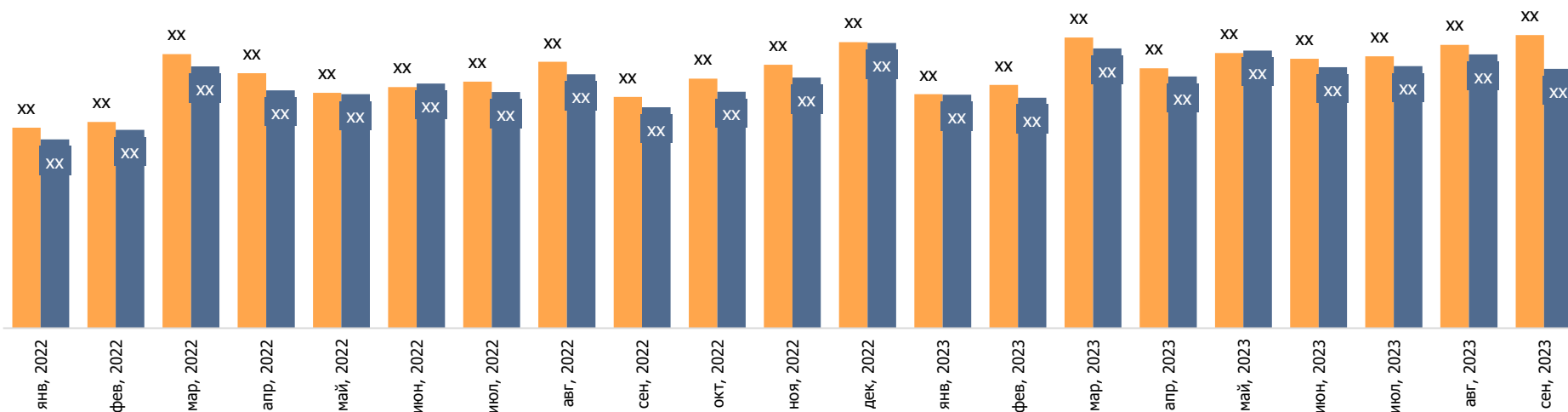
При этом лидером по решению вопросов при первом звонке в колл-центр стал Банк XX.

В среднем в течение месяца банки предоставляют клиентам ответ на **xx** претензионных обращений

Количество претензионных обращений во все каналы банков в сравнении с отвеченными обращениями*, тыс. шт.

Общее количество поступивших претензионных обращений

Количество обработанных претензионных обращений, по которым был предоставлен ответ



* Среднее по пулу банков: ...

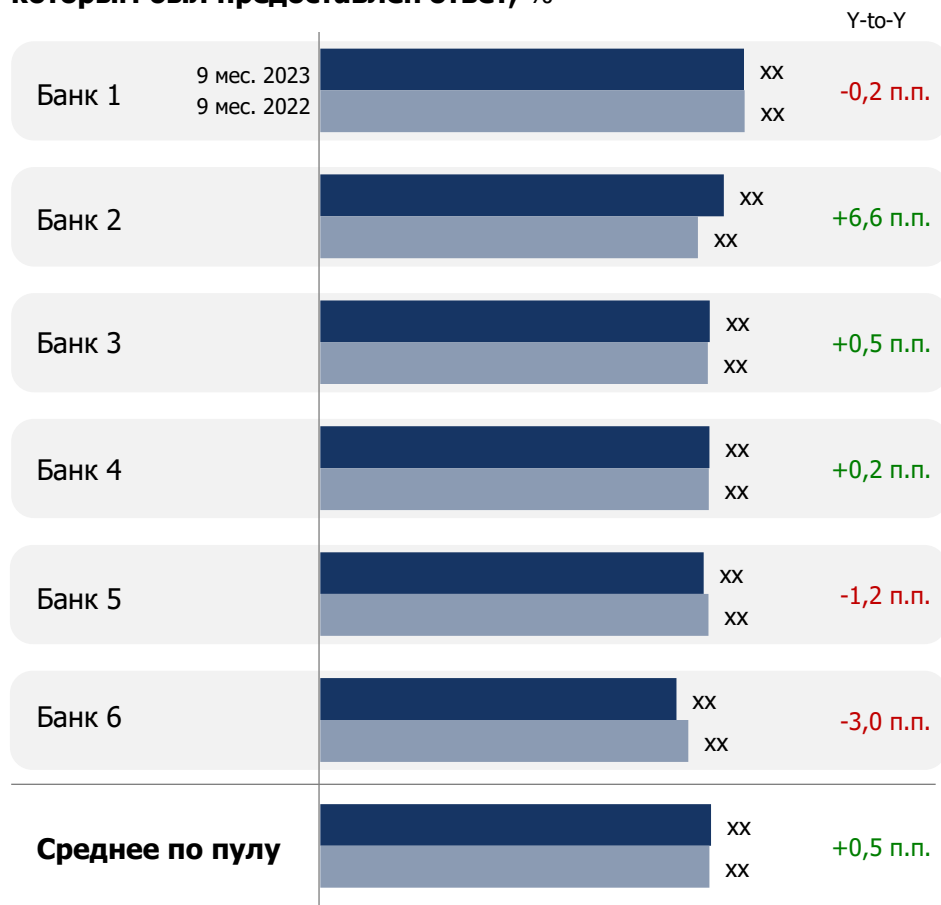
В среднем по пулу банков **общее количество поступивших претензионных обращений с июня 2023 года показывает динамику увеличения**. В сентябре 2023 года оно достигло **максимального значения – xx тыс. обращений**, что на xx% больше чем за аналогичный период прошлого года. В 2023 году на рост общего количества поступивших претензионных обращений в значительной степени повлияло увеличение данного показателя у ...

В **Банке XX** в период с февраля 2023 года также наблюдается рост общего количества обращений от клиентов, который связан с изменениями в продуктах, в том числе в программе лояльности, изменением тарифов по действующим продуктам, вводом новых услуг и комиссиями за них. Также рост обращений объясняется ростом ...

У **Банка XX** с мая 2023 года произошел заметный рост общего количества поступивших претензионных обращений, что также связано с ...

В 2023 году в среднем банки предоставили ответ клиентам на **xx** претензионных обращений, поступивших за период

Доля всех обработанных претензионных обращений, по которым был предоставлен ответ, %



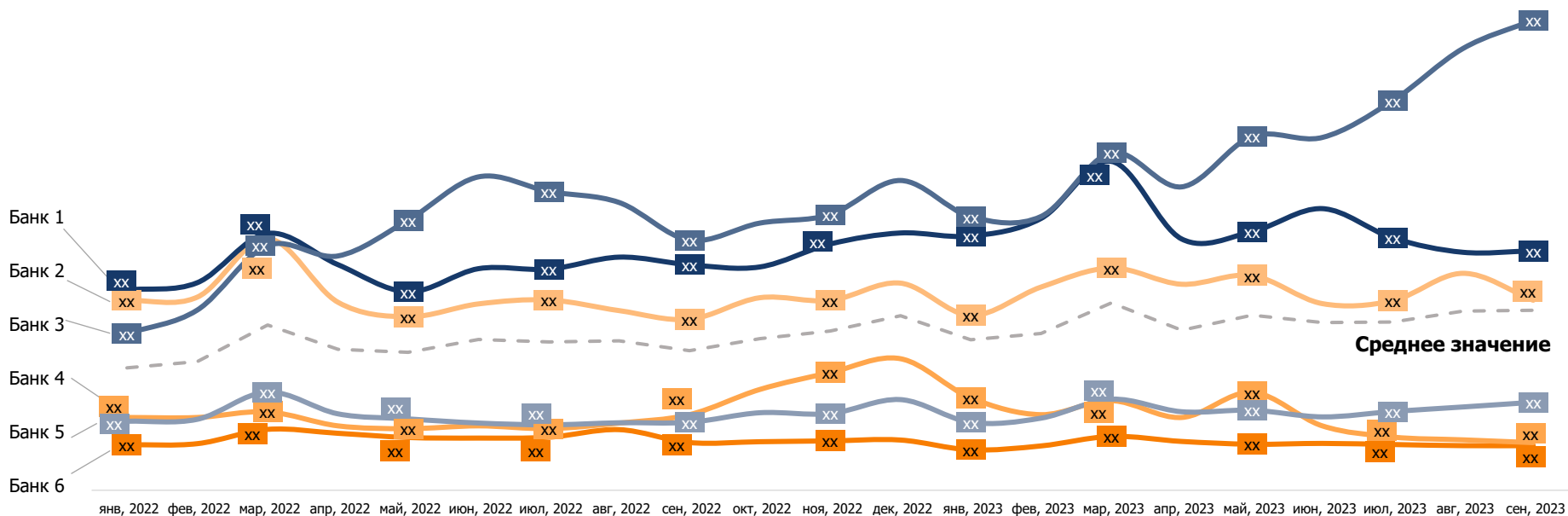
В среднем за 9 месяцев 2023 года **банки обработали и предоставили ответ на **xx** поступивших претензионных обращений**, что на 0,5 п.п. больше по отношению к прошлому году.

У большинства банков, за исключением **xx** и **xx**, в некоторых месяцах заметно превышение доли в 100%. Банк **XX** объясняет это тем, что не все обращения могут быть решены в момент обращения и поступившие в один месяц обращения могут быть обработаны в следующем. Чаще всего такое происходит, если ...

В среднем по пулу банков рассмотрение претензионного обращения клиента в среднем занимает **xx** дней, за исследуемый период может варьироваться от ...

Меньше всего претензионных обращений поступает от клиентов Банка XX

Claims rate. Количество обращений на 1 000 клиентов, ШТ.



В большинстве банков в сентябре 2023 года количество поступивших претензионных обращений на 1 000 клиентов выросло по отношению к аналогичному периоду прошлого года. Увеличение показателя чаще всего связано с ...

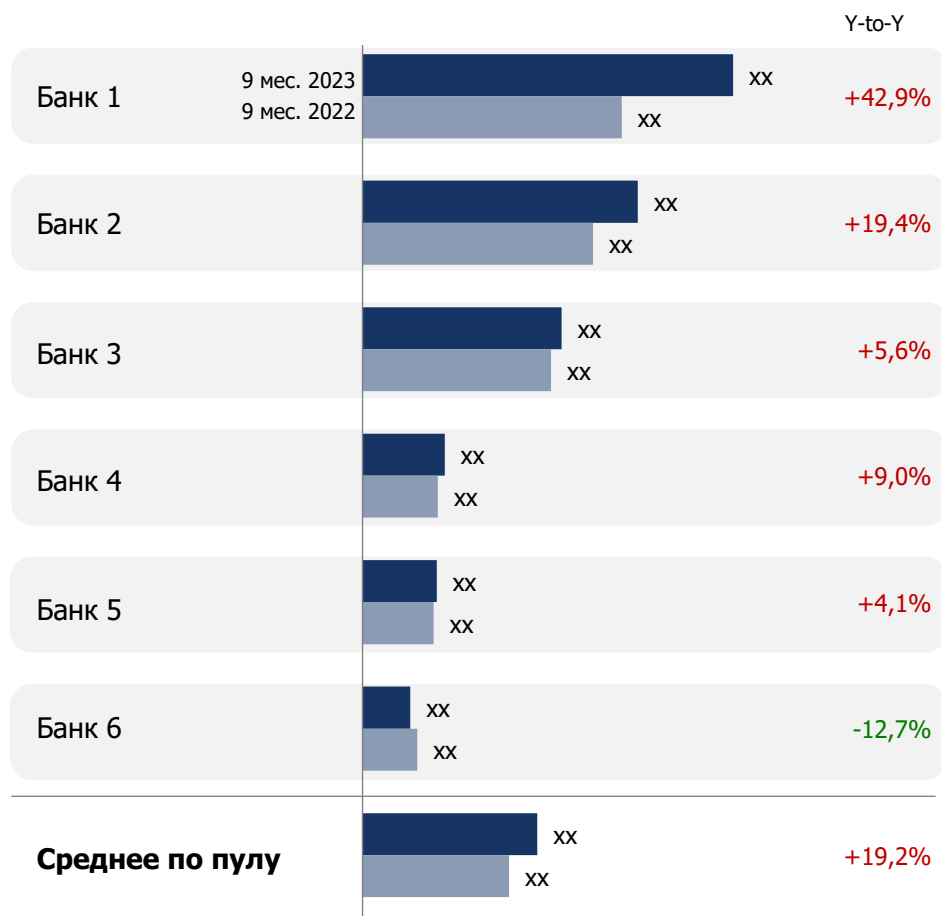
В **Банке XX** и **Банке XX** показатель количества претензионных обращений по отношению к 1 000 клиентов заметно превышает среднее значение. Причиной роста показателя является развитие ...

В **Банке XX** Claims Rate ближе всего находится к среднему значению по пулу банков.

У **Банка XX** количество поступивших претензионных обращений гораздо ниже среднего значения, что говорит не только о ...

За 9 месяцев 2023 года в Банке ХХ значительно увеличилось количество поступивших претензионных обращений на 1 000 клиентов – на 42,9%

Claims rate. Количество обращений на 1 000 клиентов, шт.



У **Банка ХХ** с мая 2023 года произошло **значительное увеличение** общего количества поступивших претензионных обращений за счет роста ...

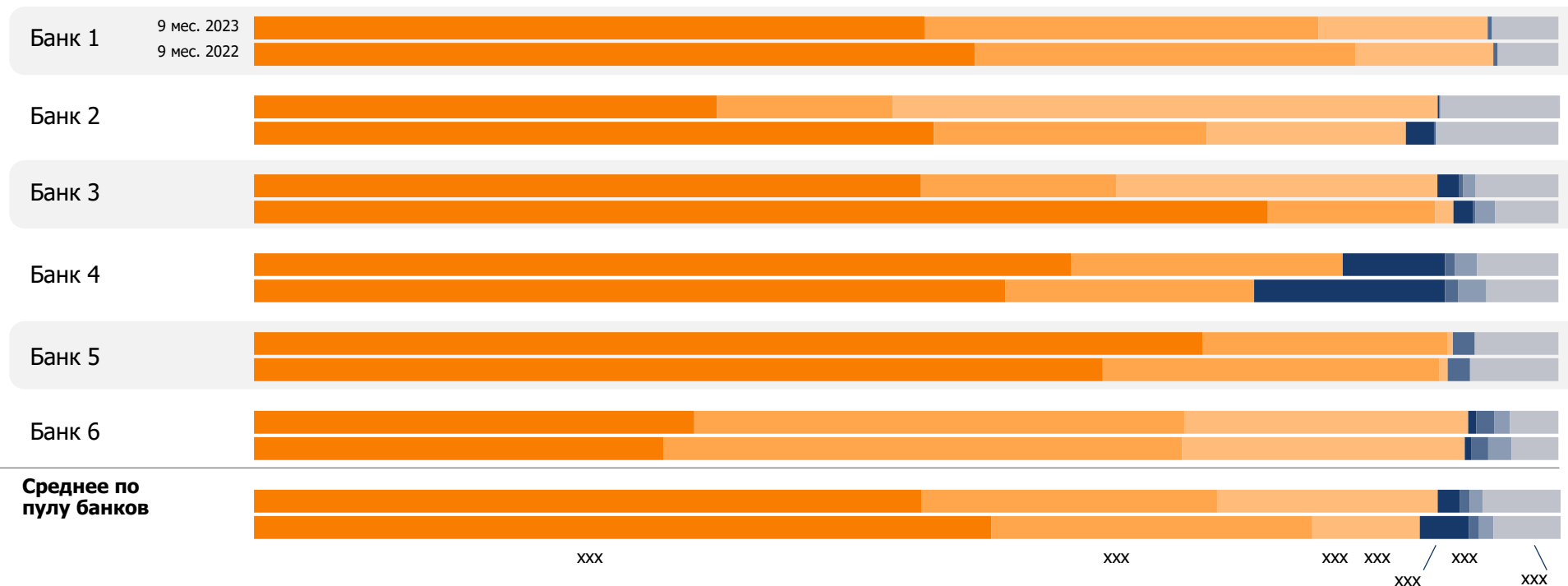
В **Банке ХХ** количество претензионных обращений незначительно превышает значение прошлого года (+4,1%) и в среднем за 9 месяцев 2023 года составило xx шт., что на 42,7% меньше среднего значения по пулу банков.

В **Банке ХХ** наблюдается невысокий рост количества поступивших претензионных обращений на 1 000 клиентов (+9%), несмотря на более значительный рост ...

Банк ХХ – единственный банк, в котором за 9 месяцев 2023 года произошло **снижение CR**, что напрямую связано с общим снижением количества поступивших обращений. Снижение было достигнуто благодаря ...

Более половины претензионных обращений поступает в ...

Доля поступивших претензионных обращений по каналам, %



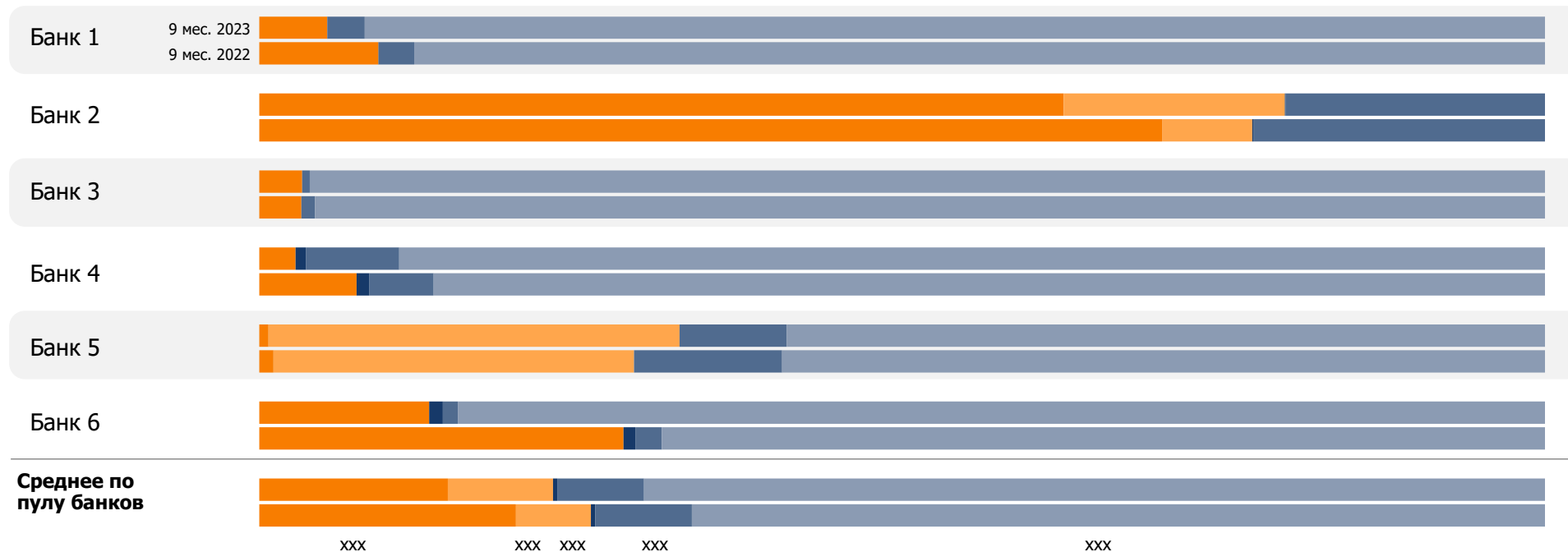
У большинства банков **xx** – наиболее популярный канал обращения для подачи претензионных обращений и жалоб. За 9 месяцев 2023 года доля **xx**, как канала обращения, снизилась и составила **xx%**, что на **xx** п.п. меньше, чем в аналогичном периоде прошлого года.

В среднем по пулу банков вторым по популярности каналом подачи претензионного обращения является **xx** – **xx%**, доля которого по отношению к аналогичному периоду прошлого года уменьшилась на **xx** п.п.

xx – наиболее предпочтительный канал подачи претензионного обращения у клиентов банка **XX** в 2023 году, при этом по сравнению с аналогичным периодом прошлого года его доля значительно увеличилась с **xx%** до **xx%**. Данный рост обусловлен ...

В Банке XX хх занимает преобладающую долю среди каналов информирования клиента о решении по претензионному обращению – более хх%

Доля претензионных обращений, по которым был предоставлен ответ по каналам взаимодействия, %

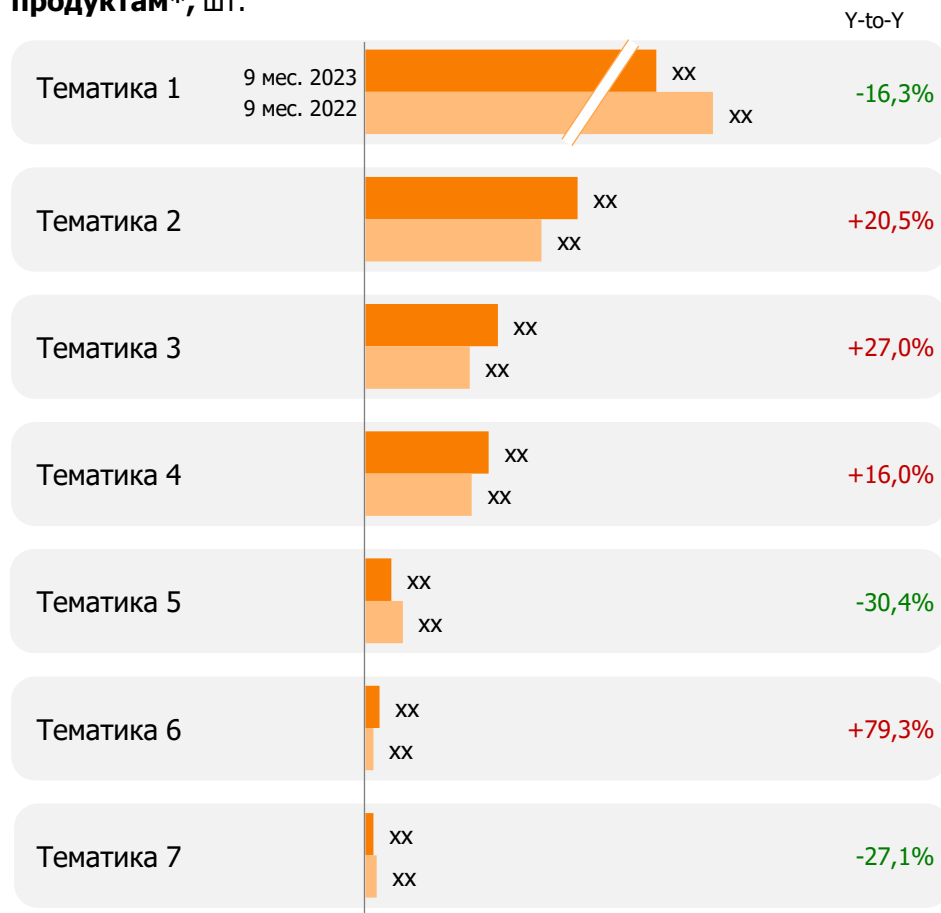


У всех банков канал ответа на претензионное обращение в большинстве случаев отличается от канала его поступления. **В банке XX хх является основным каналом предоставления ответа**, несмотря на то, что наиболее популярным каналом поступления претензионного обращения в банке является хх. Больше всего претензионных обращений через хх за 9 месяцев 2023 года поступило в ...

В остальных банках доля хх является преобладающей, т.к. туда относят **хх**, которые в большинстве банков **являются основным способом информирования клиента о решении по претензионному обращению**. Также к хх каналам взаимодействия банки относят ...

За 9 месяцев 2023 года больше всего претензионных обращений поступило по тематике ...

Количество поступивших претензионных обращений по продуктам*, шт.



* Среднее по пулу банков: ...

Наибольшее количество претензионных обращений поступает по тематикам, связанным с ... В среднем по банкам за 9 месяцев 2023 года их количество составило **xx тыс. обращений**, но по отношению к аналогичному периоду предыдущего года их количество снизилось на 16,3%.

Чаще всего основными тематиками претензионных обращений являются ...

Соответственно, после **xx**, следующие позиции по количеству поступающих претензий занимают **обращения, связанные с ...** Сюда входят претензии: ...

Меньше всего претензионных обращений клиенты подавали по ... При этом количество поступивших претензионных обращений по **xx** и **xx** за 9 месяцев 2023 года снизилось почти на треть по отношению к аналогичному периоду прошлого года, что говорит о ...

В Банк ХХ поступило наибольшее количество претензионных обращений по ...

Доля поступивших претензионных обращений по банковским продуктам на 09.2023 г., %

Банк	Тематика 1		Тематика 2		Тематика 3		Тематика 4		Тематика 5		Тематика 6		Тематика 7	
Банк 1	xx%	+0,7 п.п.	xx%	+1,1 п.п.	xx%	-5,6 п.п.	xx%	+0,2 п.п.	xx%	+4,2 п.п.	xx%	-0,6 п.п.	н.д.	
Банк 2	xx%	+0,5 п.п.	xx%	+12,9 п.п.	xx%	-9,4 п.п.	xx%	+0,2 п.п.	xx%	-2,3 п.п.	xx%	-1,9 п.п.	н.д.	
Банк 3	xx%	-6,4 п.п.	xx%	+4,8 п.п.	xx%	+10,9 п.п.	xx%	-0,4 п.п.	xx%	-10,2 п.п.	xx%	-1,3 п.п.	xx%	+2,7 п.п.
Банк 4	xx%	-7,3 п.п.	xx%	+8,6 п.п.	xx%	+0,1 п.п.	xx%	0,00 п.п.	xx%	-2,7 п.п.	xx%	+1,2 п.п.	xx%	0,00 п.п.
Банк 5	xx%	-0,7 п.п.	xx%	+1,7 п.п.	xx%	-10,5 п.п.	xx%	+3,4 п.п.	xx%	-1,6 п.п.	xx%	-1,9 п.п.	xx%	+9,6 п.п.
Среднее по пулу	xx%	-2,6 п.п.	xx%	+5,8 п.п.	xx%	-2,9 п.п.	xx%	-0,7 п.п.	xx%	-2,5 п.п.	xx%	-0,9 п.п.	xx%	+4,1 п.п.

+/-xx – изменение к 09.2022 г.

В банке xx доля поступивших претензионных обращений по xx составила xx%, что в 2 раза больше, чем в среднем по банкам. Это связано с большим ...

В банк ХХ поступила наибольшая доля обращений по xx и xx (xx% и xx%). Среди исследуемых банков в банке ХХ зафиксирована самая высокая доля обращений по тематике xx и xx – xx% и xx. Наибольшая доля поступивших обращений по ...

В среднем по банкам меньше всего претензионных обращений приходится на тематику ...

Claims rate. Количество обращений по банковским продуктам на 1 000 клиентов на 06.2023 г., шт.

Банк	Тематика 1	Тематика 2	Тематика 3	Тематика 4	Тематика 5	Тематика 6	Тематика 7
Банк 1	xx +5,7%	xx -25,8%	xx -29,0%	xx	xx +20,9%	xx	xx
Банк 2	xx +59,0%	xx +115,6%	xx +2,5%	xx +7,4%	xx -31,6%	xx	xx
Банк 3	xx -8,8%	xx -27,6%	xx +305,2%	xx +51,4%	xx +72,6%	xx -54,9%	xx -65,7%
Банк 4	xx -13,1%	xx +44,7%	xx -10,9%	xx +28,3%	xx -8,3%	xx -17,4%	xx -30,0%
Банк 5	xx +53,2%	xx +27,5%	xx -28,2%	xx -99,9%	xx +7,7%	xx -33,6%	xx -26,0%
Среднее по пулу	xx +20,5%	xx +40,2%	xx -4,2%	xx -44,6%	xx +2,6%	xx -35,7%	xx -33,6%

+/-xx – изменение к 06.2022 г.

Наибольшее количество претензионных обращений на 1 000 клиентов по дебетовым картам поступило в банк XX. Claims rate составил xx шт., что всего на 2,5% больше, чем в июне 2022 года. Также в банке XX наблюдалось наибольшее количество претензионных обращений по тематикам...

В июне 2023 года в банк XX поступило наибольшее количество претензионных обращений по тематике xx – xx шт. (наблюдается значительное увеличение на 44,7% по сравнению с июнем 2022 года).

Наибольший CR по xx и xx наблюдался в банке XX (xx шт. и xx шт. соответственно).

В 3 квартале 2023 года на решение претензионного обращения в среднем уходит около xx взаимодействий клиента и банка

Число взаимодействий клиента и банка при решении претензионных обращений*, шт.

Банк	1Q2022	2Q2022	3Q2022	4Q2022	1Q2023	2Q2023	3Q2023
Банк 1	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Банк 2	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Банк 3	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Банк 4	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Банк 5	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Среднее по пулу	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx

* Средние данные за квартал

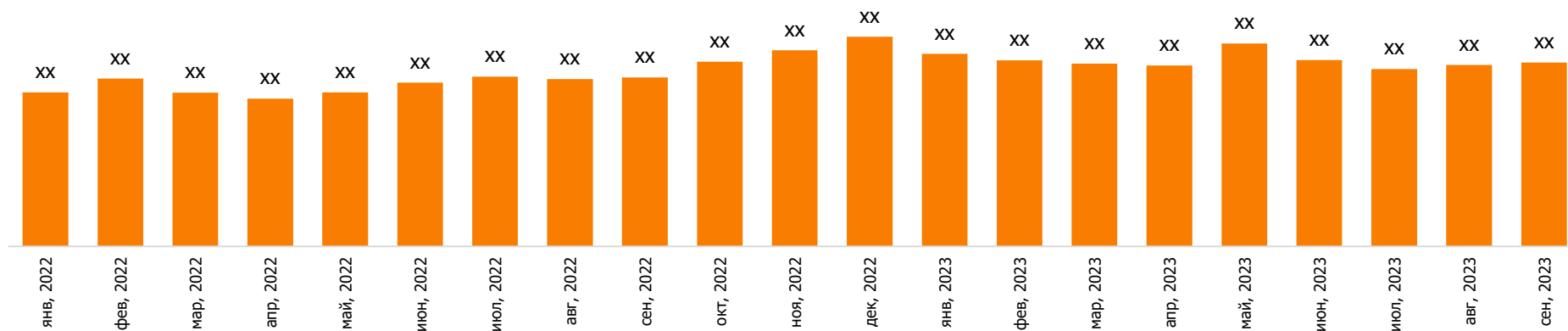
Число ответов на удовлетворение претензионного обращения включает в себя несколько взаимодействий между банком и клиентом: обращение для регистрации, возможный повторный контакт банка с клиентом для уточнении дополнительной информации, обращения клиента при уточнении информации по рассмотрению обращения и заключительный контакт с клиентом при закрытии обращения.

В среднем по банкам в 3 квартале 2023 года на решение претензионного обращения уходит наименьшее количество взаимодействий банка и клиента – xx. В банке XX наблюдается максимальное значение показателя – xx взаимодействия, что находится на уровне аналогичного периода прошлого года. При этом за весь период исследования наибольшее количество взаимодействий наблюдалось у Банка XX во 2 квартале 2022 года (xx взаимодействий), что почти в 2 раза больше значения 3 квартала 2023 года.

Минимальное количество взаимодействий на решение претензионного обращения в 3 квартале 2023 года ушло у банка XX и банка XX – ...

В сентябре 2023 г. доля отложенных обращений, решенных банками автоматически, выросла на xx п.п. по сравнению с сентябрем 2022 г.

Доля отложенных претензионных обращений, рассмотренных банком автоматически*, %



* Среднее по пулу банков: ...

Большое количество поступающих обращений клиентов заставило большинство банков задуматься об автоматизации. Автоматическое рассмотрение претензионных обращений способствует решению проблемы неэффективного распределения трудовых ресурсов и загруженности рутинными задачами, а также сокращению ошибок, связанных с человеческим фактором.

В среднем в 2022 году доля отложенных претензионных обращений, рассмотренных банками автоматически составляла xx%, а **за 9 месяцев 2023 года уровень автоматизации** в среднем по банкам **вырос до xx%**.

Несмотря на то, что за весь анализируемый период банку ХХ удалось значительно увеличить долю обращений, рассмотренных банком автоматически, в среднем по банкам в сентябре 2023 года их доля увеличилась всего на xx п.п. по сравнению с аналогичным периодом 2022 года. Это напрямую связано со снижением уровня автоматизации при ...

У Банка ХХ самый высокий уровень автоматизации при обработке претензионных обращений – хх%

Доля отложенных претензионных обращений, рассмотренных банком автоматически*, %

Банк 1	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
Банк 2	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
Банк 3	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
Среднее по пулу	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
	1Q2022	2Q2022	3Q2022	4Q2022	1Q2023	2Q2023	3Q2023	Среднее по банку

* Средние данные за квартал

Среди рассматриваемых банков **ХХ – лидер по уровню автоматизации при обработке претензионных обращений**. К 3 кварталу 2023 года банку ХХ удалось достичь высокого уровня автоматизации обработки претензионных обращений за счет ...

У банка ХХ, напротив, за исследуемый период уровень автоматизации по обработке претензионных обращений снизился на хх п.п. Это связано с тем, что сейчас в банке все автоматизированные процессы ...

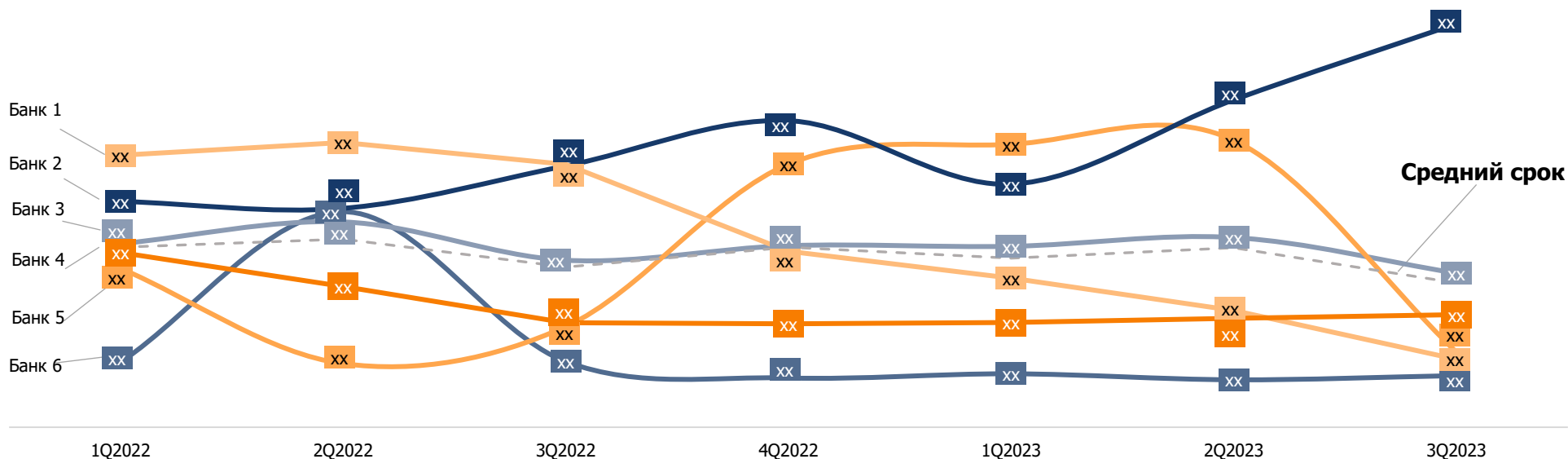
Доля отложенных обращений-жалоб, рассмотренных банком автоматически в банке ХХ, напротив, гораздо ниже, чем по претензионным обращениям. Лидером по уровню автоматизации по обработке жалоб является Банк ХХ – доля отложенных жалоб, рассмотренных банком автоматически, в 3 квартале 2023 года составила хх%. В банке ХХ, также, наблюдается снижение уровня автоматизации, что также связано с ...

Доля отложенных обращений-жалоб, рассмотренных банком автоматически*, %

Банк 1	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
Банк 2	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
Банк 3	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
Среднее по пулу	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%	хх%
	1Q2022	2Q2022	3Q2022	4Q2022	1Q2023	2Q2023	3Q2023	Среднее по банку

Срок удовлетворения всех претензионных обращений и жалоб в среднем составляет XX дней

Средний срок рассмотрения всех претензионных обращений и жалоб*, кол-во дней



* Средние данные за квартал

Срок рассмотрения всех претензионных обращений за исследуемый период по всем банкам варьируется от XX до XX дней и **в среднем занимает XX дней.**

В банке XX за период с 4 квартала 2022 года по 2 квартал 2023 года наблюдалось резкое увеличение сроков рассмотрения претензионных обращений и жалоб (с X дней до X дней). Это обусловлено ...

У банка XX также следует отметить рост сроков рассмотрения в 4 квартале 2022 года и в период с 1 по 3 кварталы 2023 года. Резкое увеличение сроков связано с ограниченностью ...

Начиная с 4 квартала 2022 года в банке XX наблюдается существенное сокращение срока рассмотрения обращений и жалоб. Это обусловлено тем, что банк поменял ...

Банк ХХ дольше всех банков рассматривал претензионные обращения по тематике...

Средний срок рассмотрения всех претензионных обращений, на 09.2023 г., кол-во дней

Банк	Тематика 1	Тематика 2	Тематика 3	Тематика 4	Тематика 5	Тематика 6	Тематика 7
Банк 1	xx -37,6%	xx +19,4%	xx +7,0%	xx -30,8%	xx -38,0%	xx -13,4%	xx
Банк 2	xx -12,4%	xx -18,7%	xx -5,3%	xx	xx +26,7%	xx +78,8%	xx -37,7%
Банк 3	xx +29,2%	xx -19,2%	xx -16,4%	xx	xx -8,5%	xx +16,2%	xx
Банк 4	xx -53,3%	xx -42,5%	xx -38,8%	xx -21,0%	xx -31,7%	xx -21,8%	xx -54,6%
Банк 5	xx -61,6%	xx -82,6%	xx -72,4%	xx -47,4%	xx -44,6%	xx -80,6%	xx -77,5%
Среднее по пулу	xx -38,4%	xx -19,5%	xx -11,8%	xx -20,5%	xx -25,1%	xx -22,0%	xx -65,9%

+/-xx – изменение к 09.2022 г.

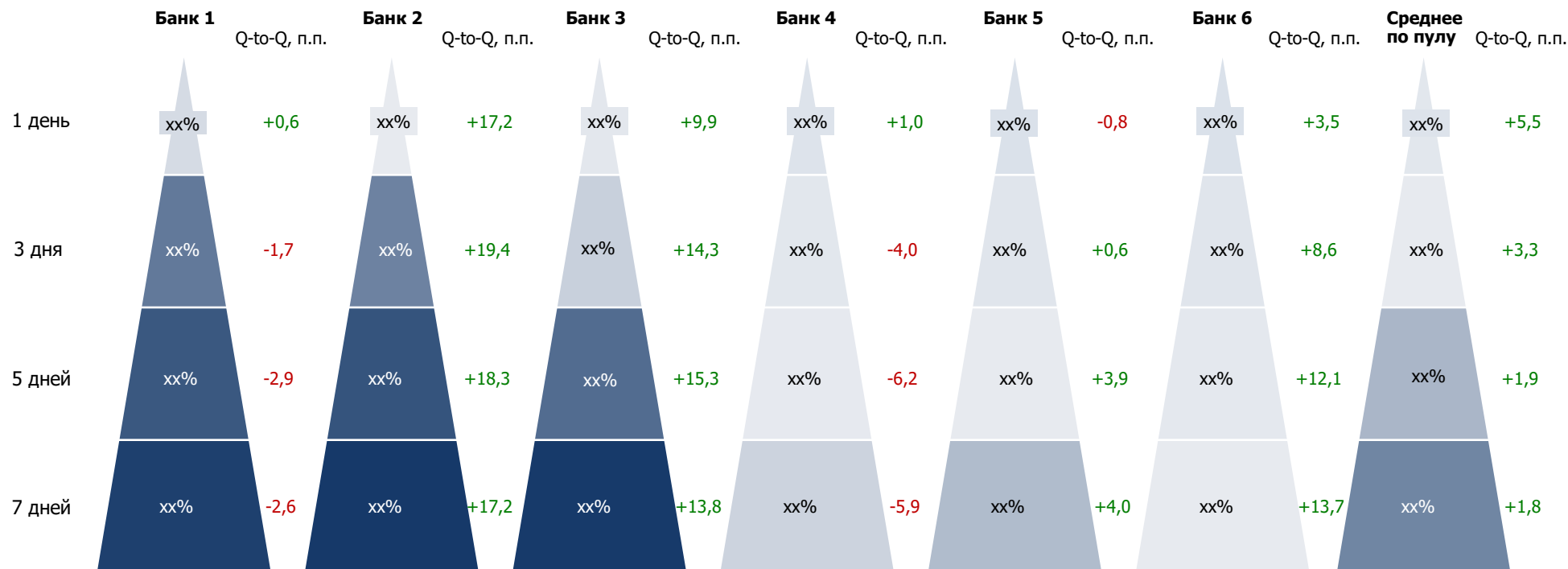
В сентябре 2023 года в банке ХХ дольше всего рассматривали претензионные обращения по всем вопросам банковских продуктов, кроме хх. Срок рассмотрения претензионных обращений по хх и хх увеличился на хх% и на хх% соответственно, по сравнению с аналогичным периодом и составил хх и хх дней. Увеличение сроков рассмотрения претензионных обращений в Банке ХХ связано с ростом количества обращений, переходом на ...

В среднем по банкам больше всего времени занимает рассмотрение претензионных обращений при обслуживании хх и хх (хх и хх дней соответственно). Это связано с тем, что ...

В 3 квартале 2023 года в течение одного дня Банк XX и Банк XX рассмотрели более xx% поступивших претензионных обращений

Доля претензионных обращений, рассмотренных банком в течение 1 дня, 3 дней, 5 дней, 7 дней*, %.

3Q2023



■ Цветом выделены лидеры по доле рассмотренных обращений

* Данные за 3 квартал 2023 г.

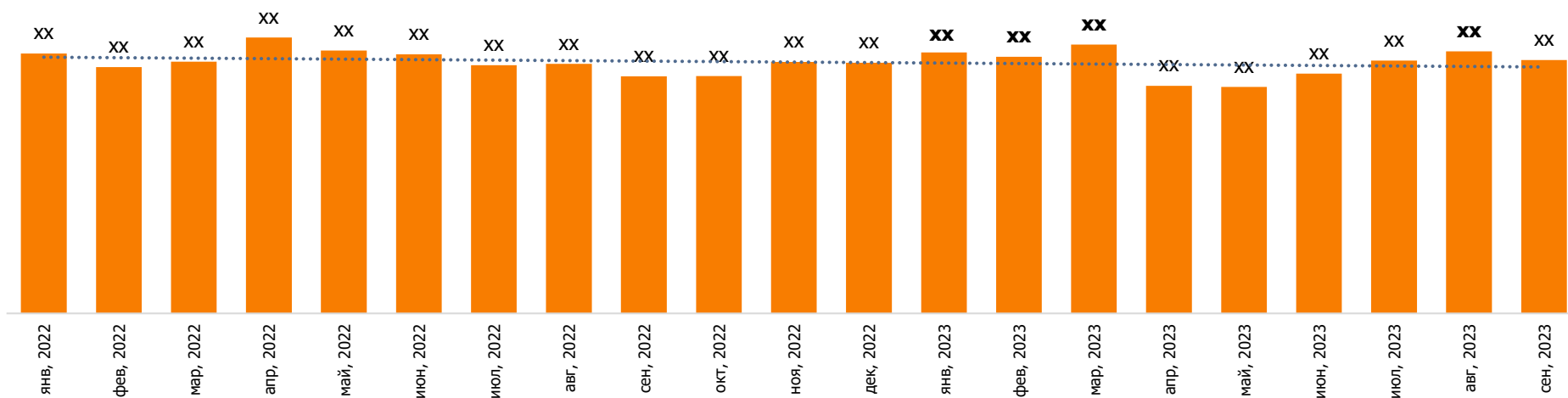
В 3 квартале 2023 года у **банка XX** и **банка XX** самые высокие показатели рассмотрения претензионных обращений за один день (xx% и xx% соответственно). У банка XX на снижение показателя за 9 месяцев 2023 года повлиял повышенный ...

Если рассматривать 3 квартал 2023 года, то 3 из 6 рассматриваемых банков за 7 дней рассматривают около xx%. Снижение количества рассмотренных претензионных обращений за 7 дней у банка XX связано с переводом автоматизированных процессов в ...

У остальных банков доля претензионных обращений, рассмотренных банками в течение определенных периодов времени составила ...

Доля повторных претензионных обращений за год увеличилась на xx п.п.

Доля повторных претензионных обращений клиентов*, %



* Среднее по пулу банков: ...

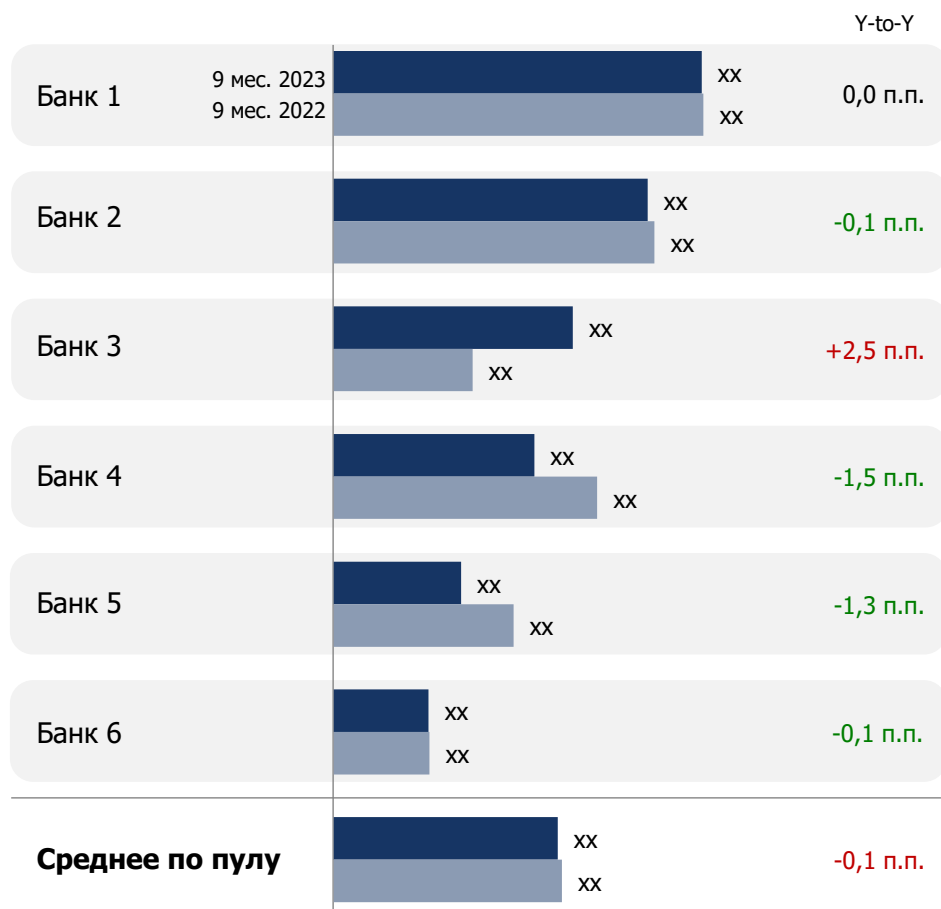
В среднем по пулу банков **доля повторных претензионных обращений показывает динамику увеличения**. В сентябре 2023 года данный показатель составил xx%, что на xx п.п. больше, чем в сентябре 2022 года. Рост доли повторных претензионных обращений клиентов связан с общим увеличением ...

А также связан с более сложными ...

Увеличение доли повторных претензионных обращений замедляет работу сотрудников претензионного отдела, увеличивает срок рассмотрения поступающих обращений и повышает расходы на их обработку.

За 9 месяцев 2023 года минимальная доля повторных претензионных обращений клиентов зафиксирована в Банке ХХ – хх%

Доля повторных претензионных обращений клиентов, %



В среднем по пулу банков **доля повторных претензионных обращений за 9 месяцев 2023 года составляет всего хх%** (-0,1 п.п. по сравнению с 2022 годом).

В банке ХХ за исследуемый период наблюдается максимальная доля повторных обращений. В 2023 году она составила хх%, что почти на хх п.п. выше, чем в среднем по пулу банков. Кроме того, доля повторных претензионных обращений ...

У банка ХХ, напротив, наблюдается наименьшая доля повторных претензионных обращений (хх%), несмотря на ... Это свидетельствует об эффективной работе контакт-центра банка и высоком ...

Банк ХХ – самый высокий индекс удовлетворенности клиентов решением по их претензионным обращениям

Индекс удовлетворенности клиентов, CSI (доля оценок 4-5), %

	CSI (отложенные обращения)	Y-to-Y	CSI (отложенные претензионные обращения)	Y-to-Y	CSI (отложенные обращения-жалобы)	Y-to-Y
Банк 1	9 мес. 2023 9 мес. 2022	xx xx	+10,9 п.п.	Н.д.	Н.д.	
Банк 2		xx xx	+6,5 п.п.	xx xx	+0,5 п.п.	xx xx
Банк 3	Н.д.			xx xx	-18,0 п.п.	xx xx
Банк 4		xx xx	-5,6 п.п.	xx xx	-6,3 п.п.	xx xx
Среднее по пулу		xx xx	+3,9 п.п.	xx xx	-7,9 п.п.	xx xx

Банк ХХ является лидером по уровню удовлетворенности клиентов обслуживанием по всем отложенным обращениям – **xx%**.

Лидером по уровню удовлетворенности клиентов обслуживанием по отложенным претензионным обращениям является **банк ХХ**, за 9 месяцев 2023 года индекс находится на уровне **xx%**. Степень удовлетворенности клиентов напрямую влияет на их лояльность. Среднее значение по пулу банков за 9 месяцев 2023 года находится на уровне **xx%**, что почти на ...

По уровню удовлетворенности клиентов обслуживанием по отложенным жалобам лидером за период 9 месяцев 2023 года также стал **банк ХХ**. Индекс находится на уровне **xx%**, рост по сравнению с аналогичным периодом 2022 года составил 5 п.п. Это означает, что клиенты ...

Команда Frank RG, участвующая в подготовке отчета



Ольга Филиппова
старший проектный лидер
filippova@frankrg.com



Дарья Чижаева
аналитик
chizhaeva@frankrg.com



Артём Мосин
старший проектный лидер
Data Hub
mosin@frankrg.com



Олеся Пасечник
проектный лидер
paseshnik@frankrg.com



Дарья Глущенко
младший аналитик
glushchenko@frankrg.com



Элеонора Янгирова
младший аналитик Data Hub
yangirova@frankrg.com

