

Банковские контакт-центры 2026. Benchmark

ДЕМО-версия

Приветственное слово руководителя проекта

**Ольга Филиппова**

Старший проектный лидер,
Руководитель проекта
«Банковские контакт-центры»
filippova@frankrg.com

Уважаемые коллеги!

Команда Frank RG рада представить вам результаты benchmark-исследования «Банковские контакт-центры 2026». Отчет включает в себя более 200 показателей работы каналов дистанционного обслуживания клиентов массового и премиум-сегмента: входящей линии, чата в мобильном приложении, чата в интернет-банке и на сайте банка. Benchmark-исследование дает возможность банковским контакт-центрам оценить эффективность бизнеса и сформировать дальнейшую стратегию развития.

Исследование включает:

- Показатели персонала контакт-центров (структура распределения сотрудников, показатели нагрузки на операторов и эффективности их работы, обучения, текучести кадров и финансовой мотивации);
- Показатели клиентской активности (структура поступивших обращений, частота клиентских обращений);
- Показатели обслуживания на входящей линии и в чатах (уровень сервиса, длительность обработки обращений, уровень автоматизации в каналах, удовлетворенность клиентов и др.);

Данный документ является строго конфиденциальным. В пуле участников обмена данными 7 банков – крупнейших игроков рынка. Frank RG предоставляет доступ к данным и отчету исключительно банкам-участникам обмена данными.

Благодарю команду Frank RG и участников исследования за профессионализм, ответственность и труд при подготовке данного отчета!

**Артём Мосин**

Старший проектный лидер,
Руководитель Data Hub

**Полина Хигер**

Старший аналитик
Проект «Банковские
контакт-центры»

**Дарья Глущенко**

Ведущий аналитик
Проект «Банковские
контакт-центры»

**Валерия Тимченко**

Аналитик
Data Hub

**Егор Киселев**

Аналитик
Data Hub

Содержание

Об исследовании [стр. 4]

1. Массовый сегмент

1.1. Показатели персонала по обслуживанию клиентов [стр. 8]

1.2. Операционная эффективность контакт-центров [стр. 25]

1.2.1. Показатели клиентской активности [стр. 26]

1.2.2. Показатели входящей линии обслуживания [стр. 36]

1.2.3. Показатели обслуживания в чатах [стр. 51]

2. Премиум-сегмент

2.1. Показатели персонала по обслуживанию клиентов [стр. 65]

2.2. Операционная эффективность контакт-центров [стр. 81]

2.2.1. Показатели клиентской активности [стр. 82]

2.2.2. Показатели входящей линии обслуживания [стр. 92]

2.2.3. Показатели обслуживания в чатах [стр. 107]

Методика исследования и список показателей

В рамках benchmark-исследования был проведен анализ следующих показателей в разрезе каналов дистанционного обслуживания массового и премиум-сегмента клиентов:

1) Показатели персонала контакт-центров:

- Распределение операторов по графику/формату работы, каналу взаимодействия с клиентом;
- Среднемесячное количество обращений на одного оператора;
- Показатели фактической нагрузки (Occupancy) и эффективности работы персонала (Utilization Rate);
- Средний срок работы операторов, текучесть персонала в зависимости от срока работы, доля операторов, переведенных в подразделения за пределы контакт-центра;
- Доля больничных и незапланированного отсутствия (Absenteeism);
- Структура продуктивного времени и времени обучения, показатели административного состава и тренерского штаба;
- Динамика номинальной заработной платы, структура вознаграждения сотрудников.

2) Показатели клиентской активности:

- Структура поступивших обращений на оператора/бота;
- Contact Rate всех активных клиентов, а также в зависимости от срока обслуживания, канала обращения и типа взаимодействия (оператор/бот).

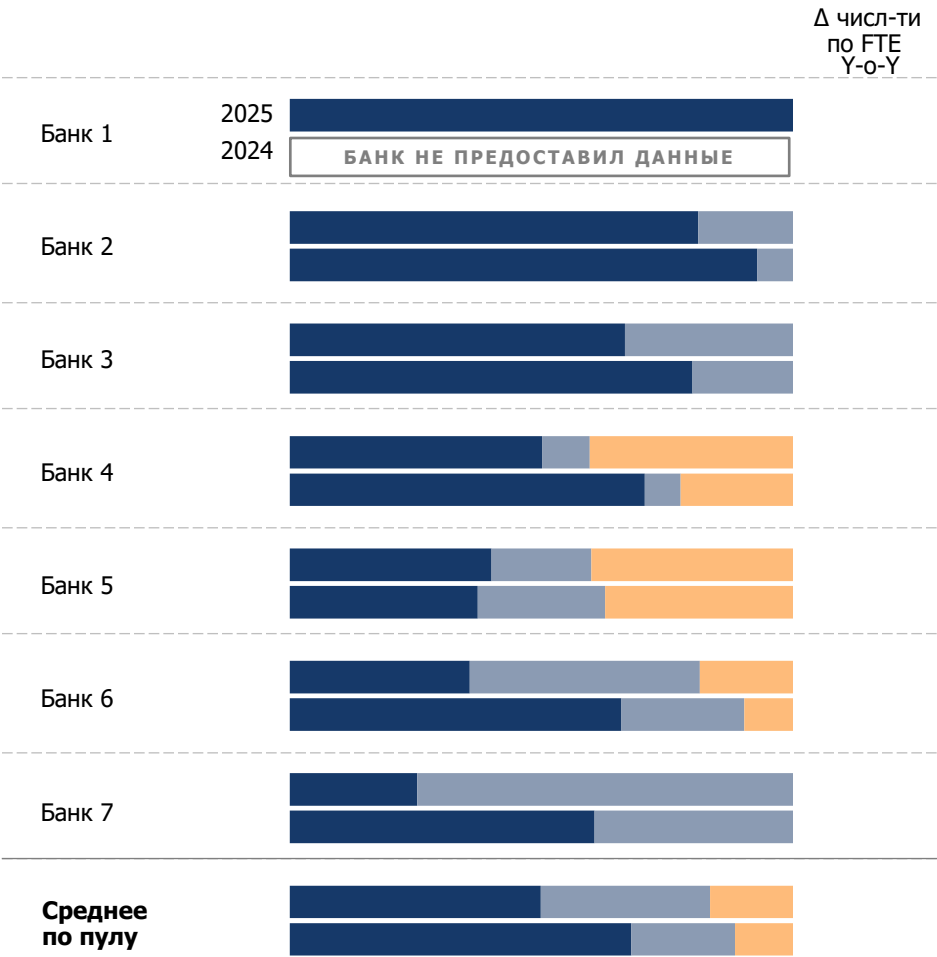
3) Показатели обслуживания на входящей линии и в чатах:

- Уровень сервиса (Service Level) в течение 30 и 60 сек., целевого срока;
- Время ожидания ответа оператора (ASA);
- Доля потерянных звонков (LCR), время потерянных звонков, прерванных клиентом (толерантность);
- Доля переведенных звонков, чатов на другого оператора (Transfer Rate), количество одновременных сессий в чате;
- Длительность обработки обращений оператором, IVR/голосовым роботом (AHT);
- Показатели автоматизации обработки обращений (Self-Service, Non-Self-Service, Non-Call, Non-Active);
- Доля максимальных оценок CSAT от всех полученных оценок в канале;
- FCR с порогом 24 и 72 часа, в одно касание.

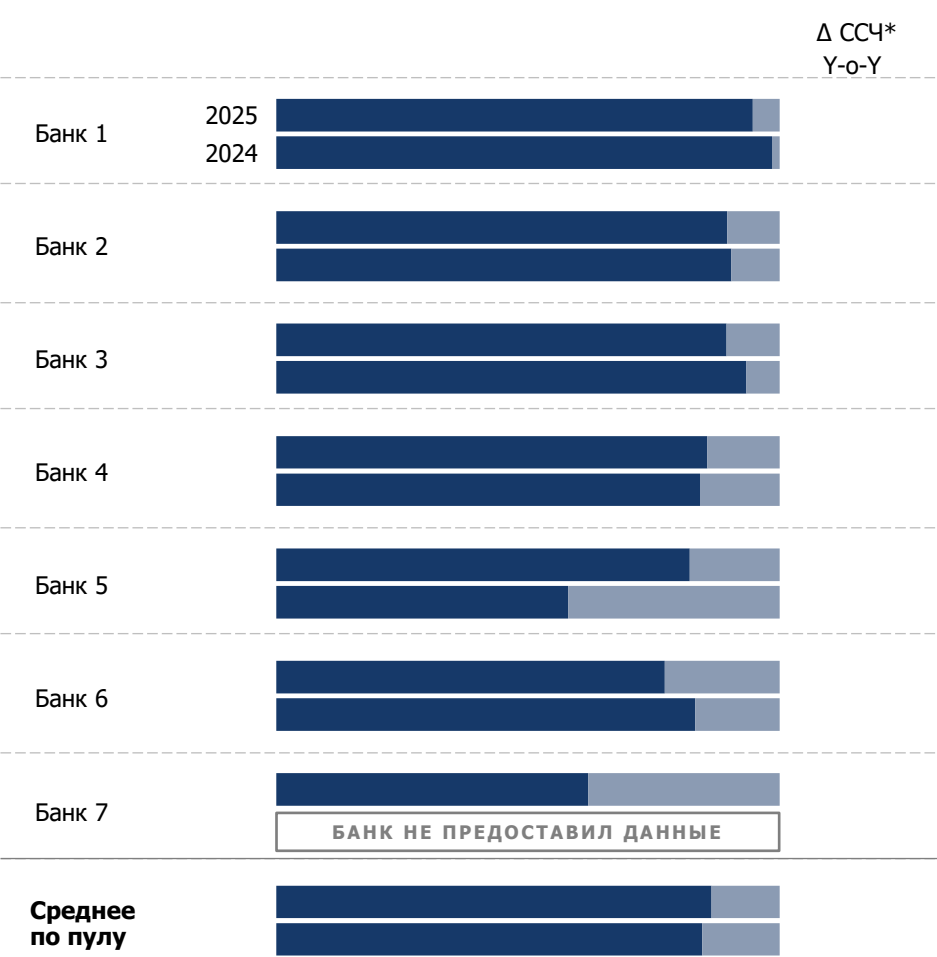
В исследовании анализируются данные по всем показателям с 01.01.2024 по 31.12.2025 г. включительно.

Заголовок

Структура распределения операторов по формату работы, %



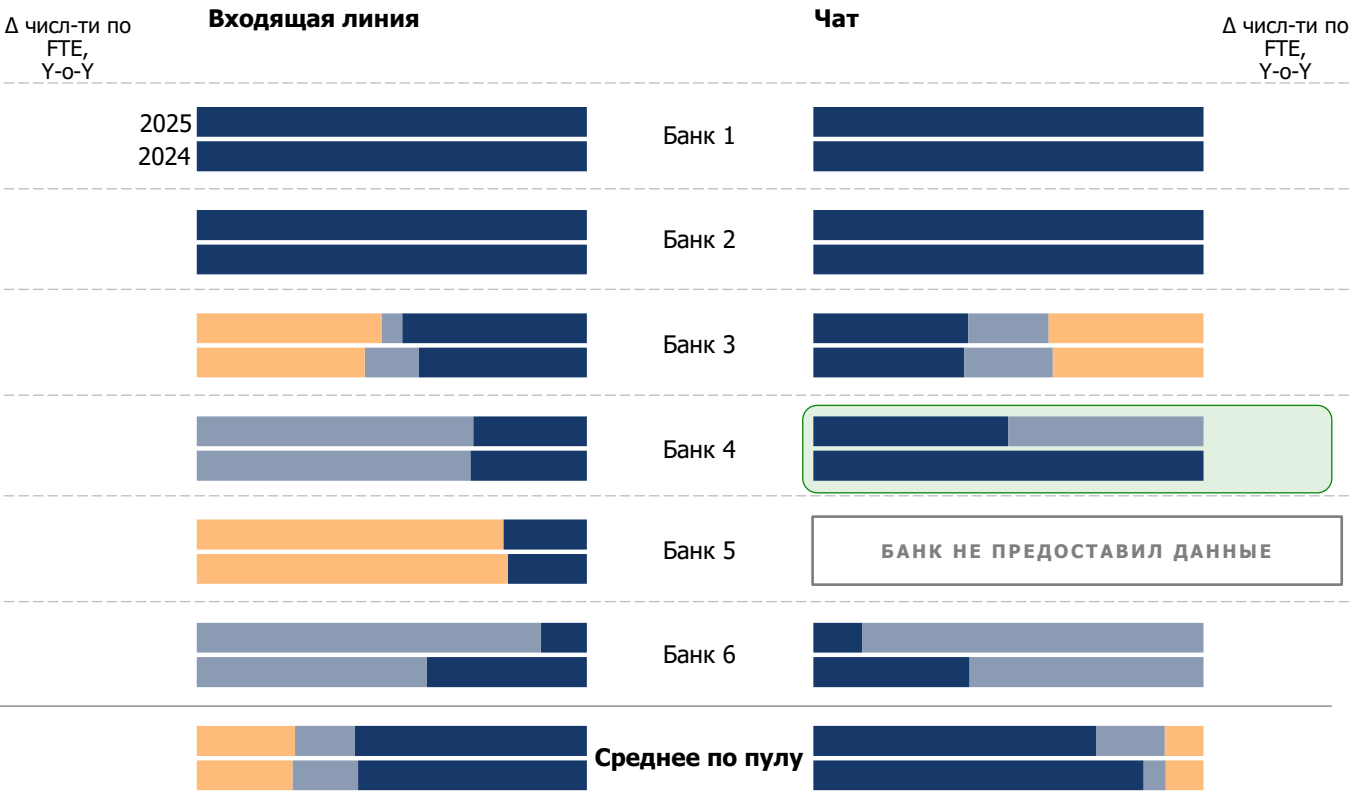
Структура распределения операторов по графику работы, %



ССЧ* – среднесписочная численность операторов за период
Источник: данные банков, Frank RG, 2026 г.

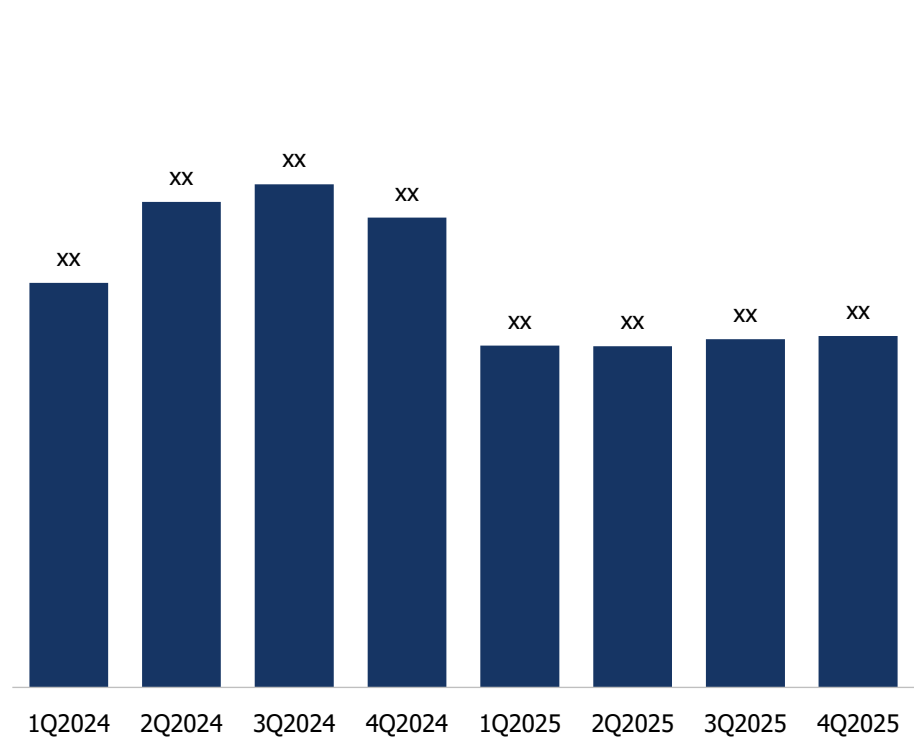
Заголовок

Структура распределения операторов по формату работы в детализации по каналам, %

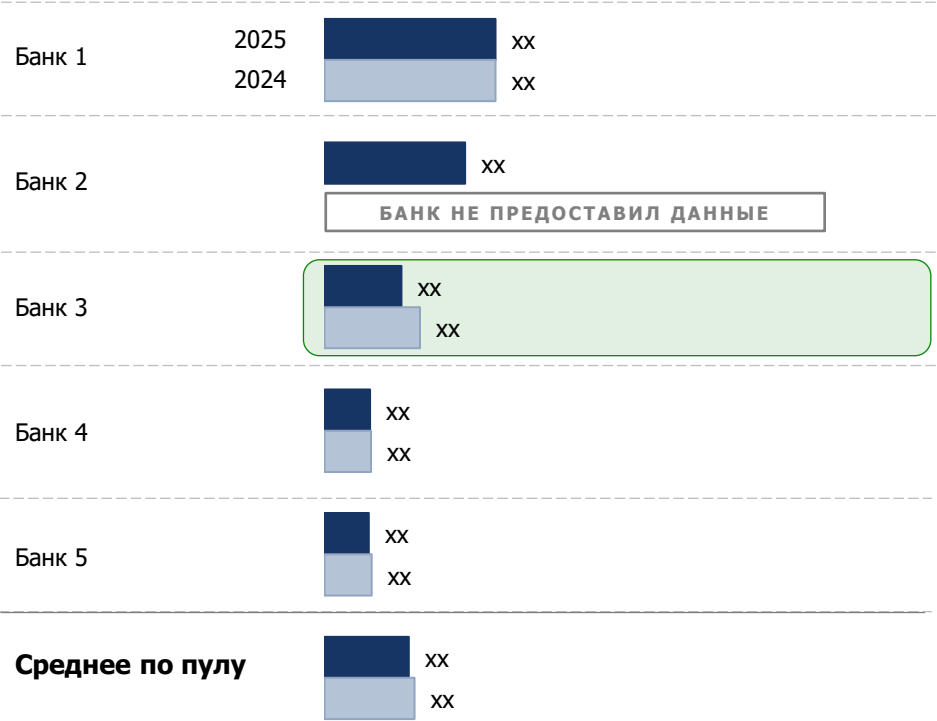


Заголовок

Количество сотрудников административного состава и тренерского штаба на 100 операторов, среднее по пулу банков, чел.

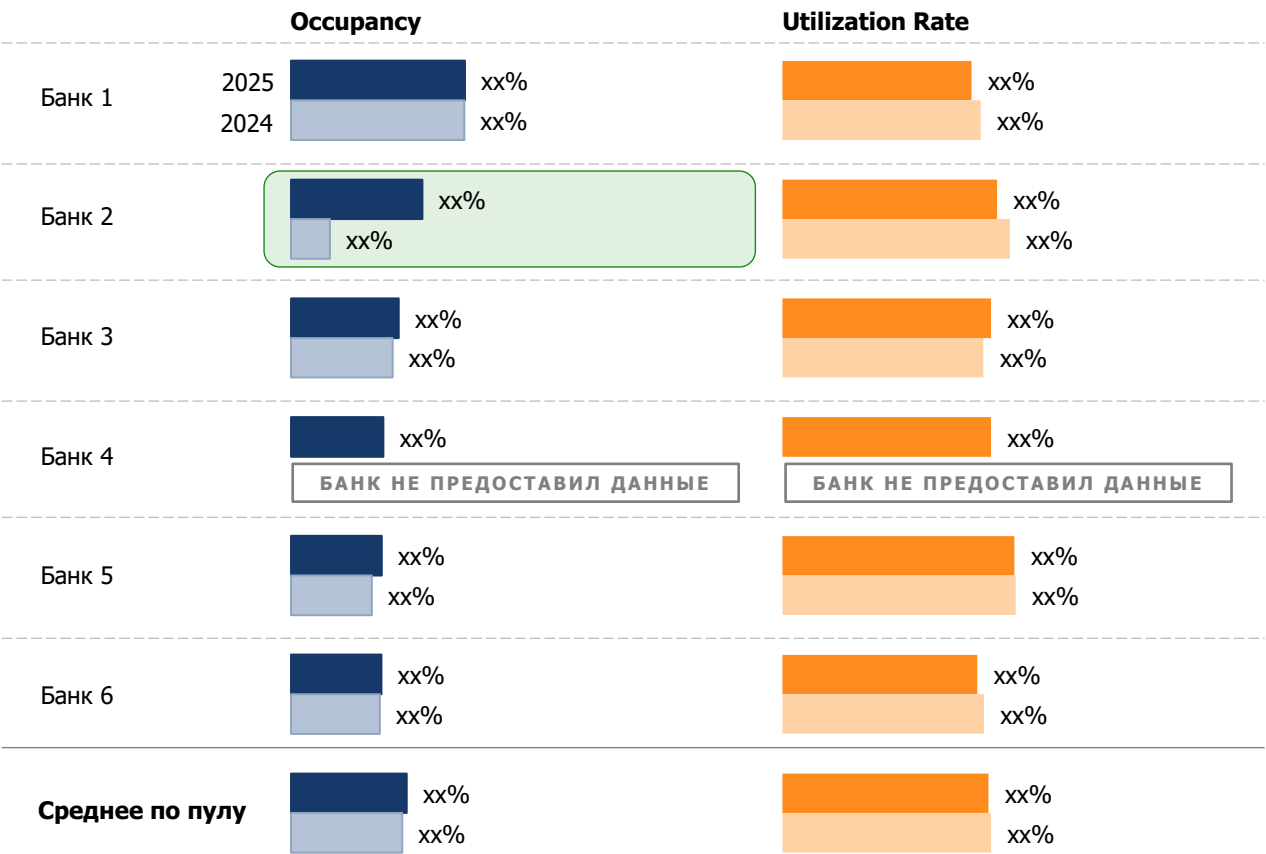


Количество сотрудников административного состава и тренерского штаба на 100 операторов, чел.



Заголовок

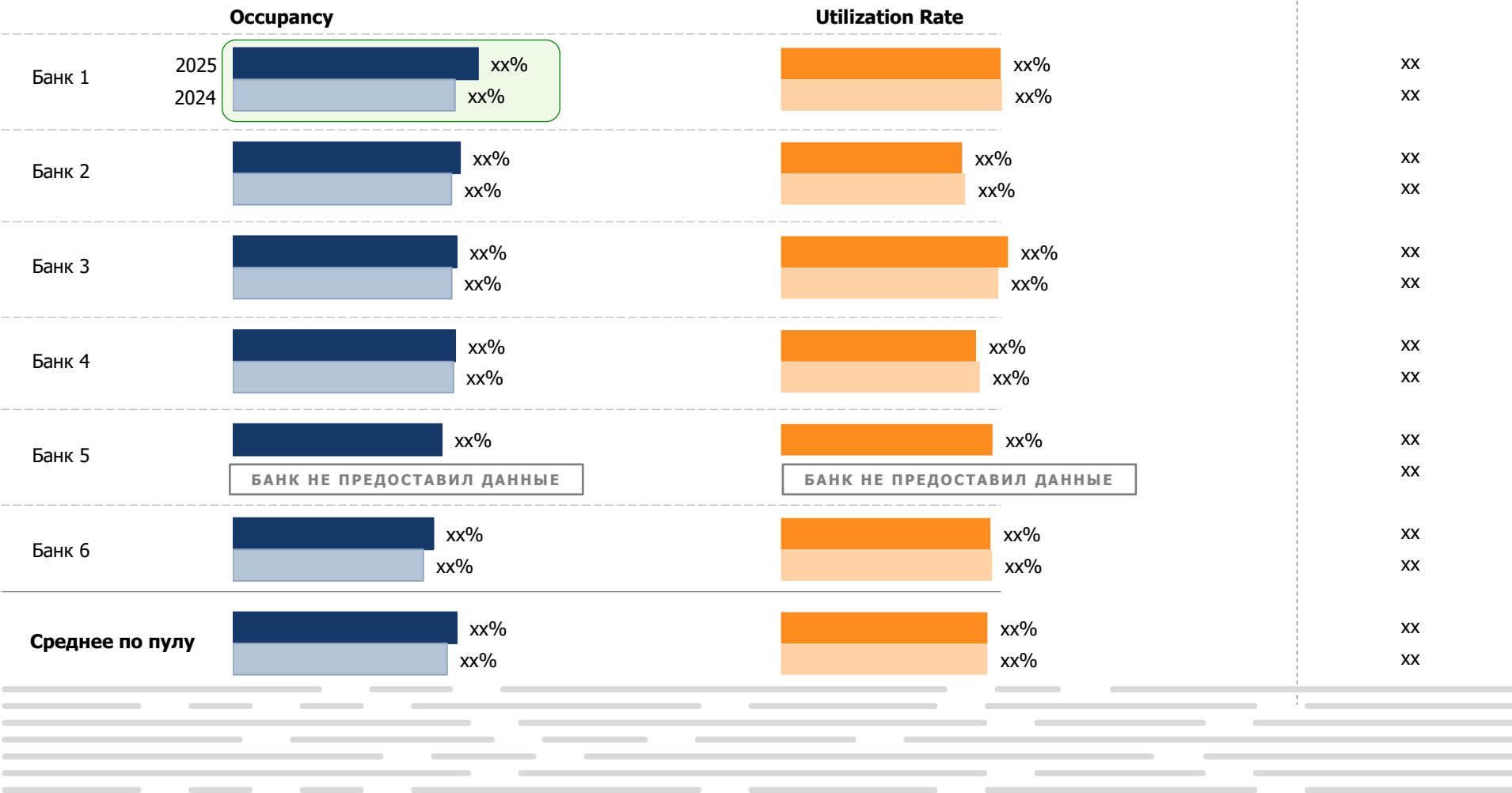
Occupancy и Utilization Rate на входящей линии, %



Заголовок

Оссурансу и Utilization Rate в чатах, среднее количество одновременных сессий, % и шт.

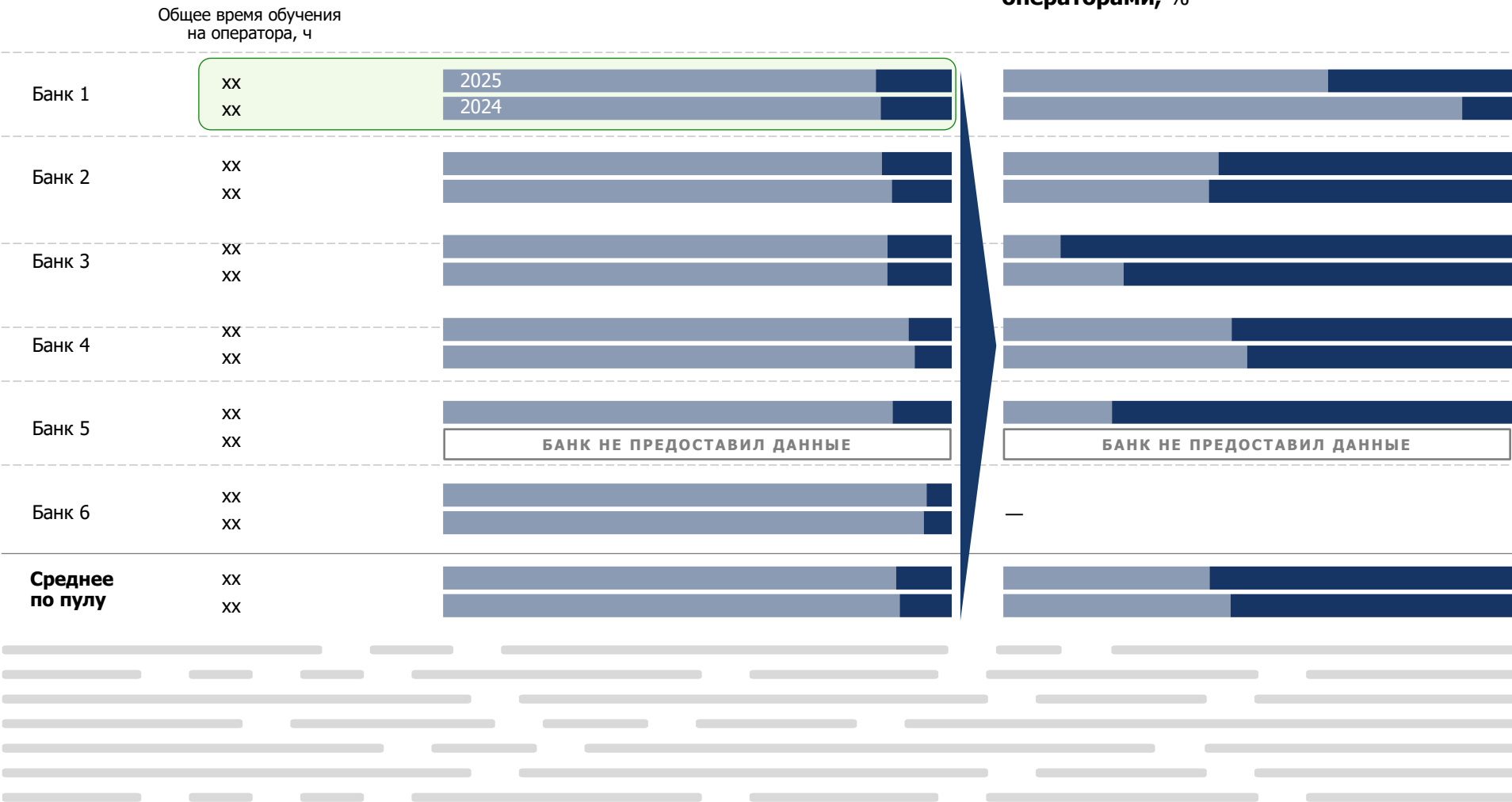
Среднее количество
одновременных
сессий в чатах, шт.



Заголовок

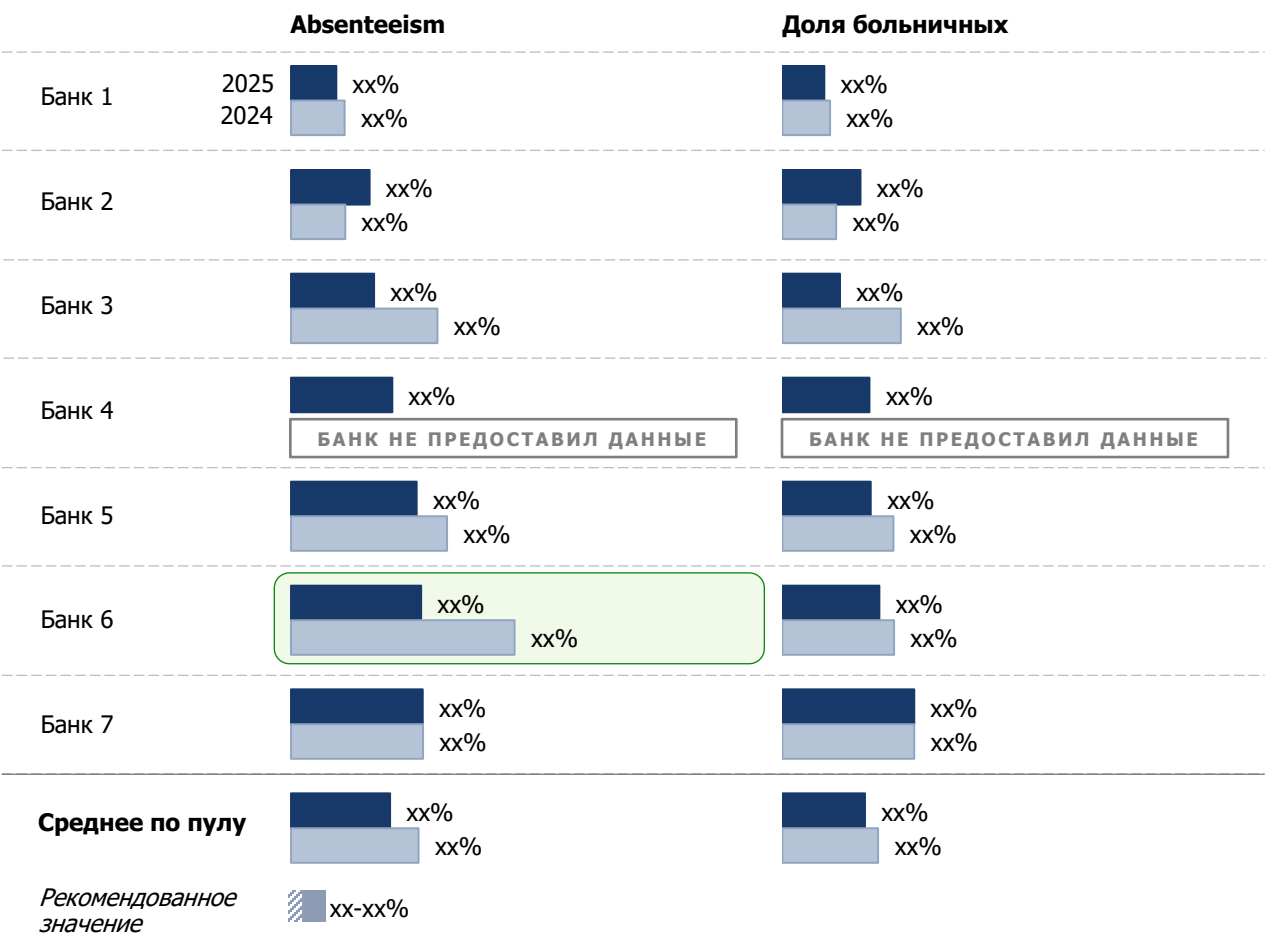
Структура распределения продуктивного времени и времени обучения, % и часы

Структура распределения времени обучения между новыми и действующими операторами, %



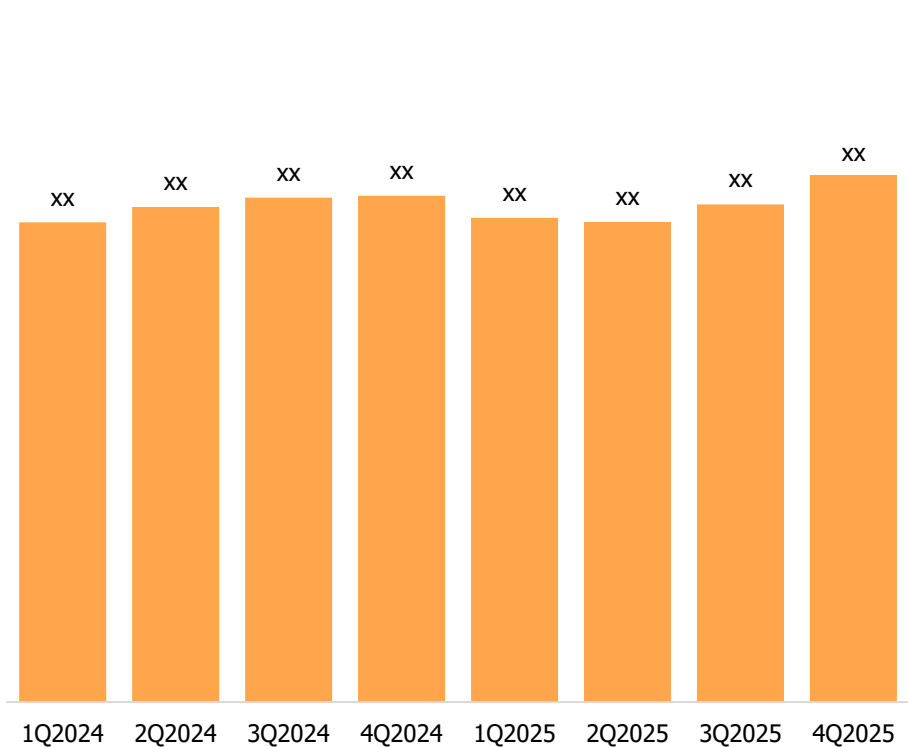
Заголовок

Absenteeism и доля больничных операторов, %

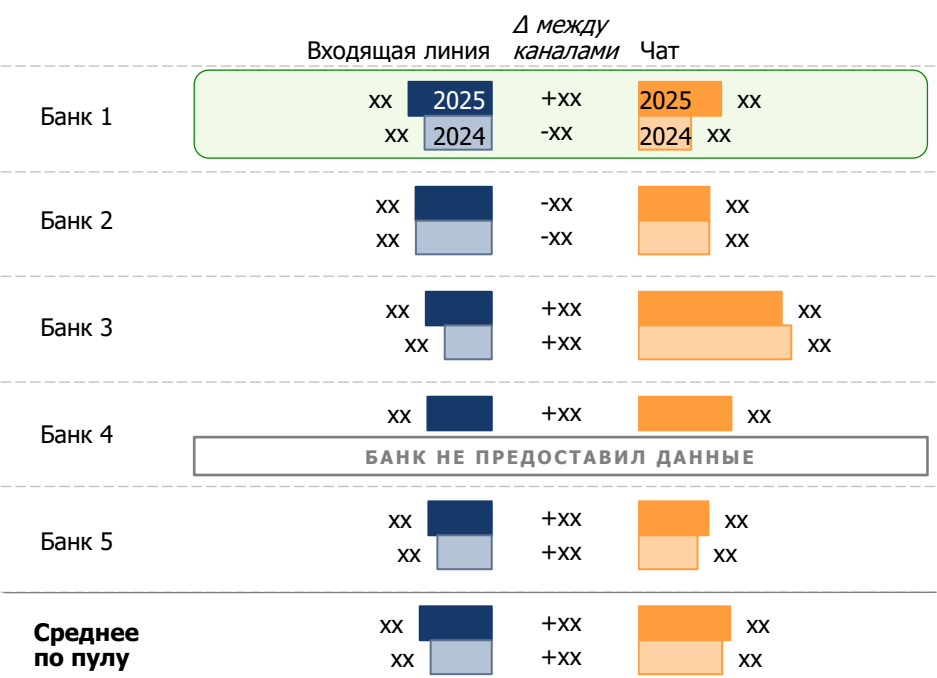


Заголовок

Средний срок работы операторов по пулу банков, мес.

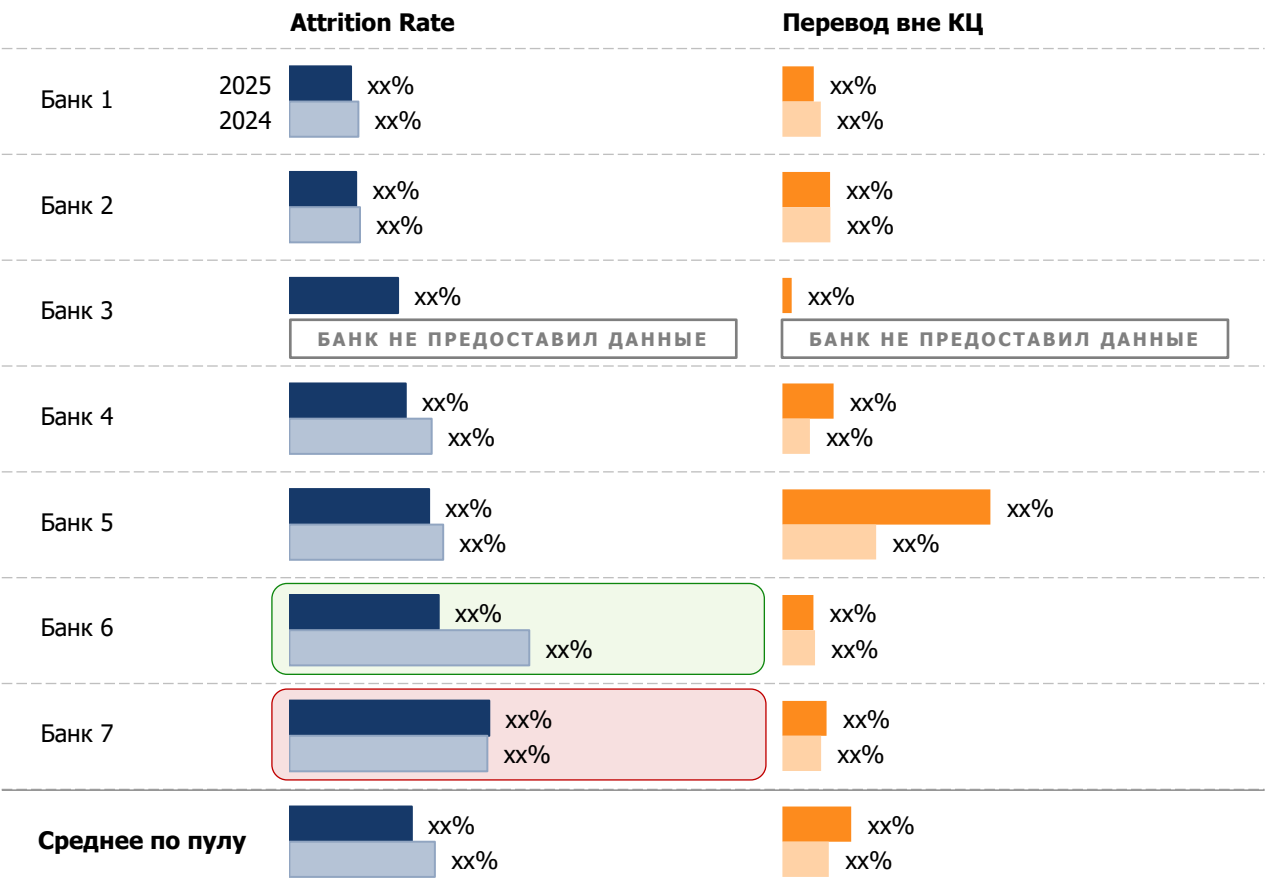


Средний срок работы операторов, мес.



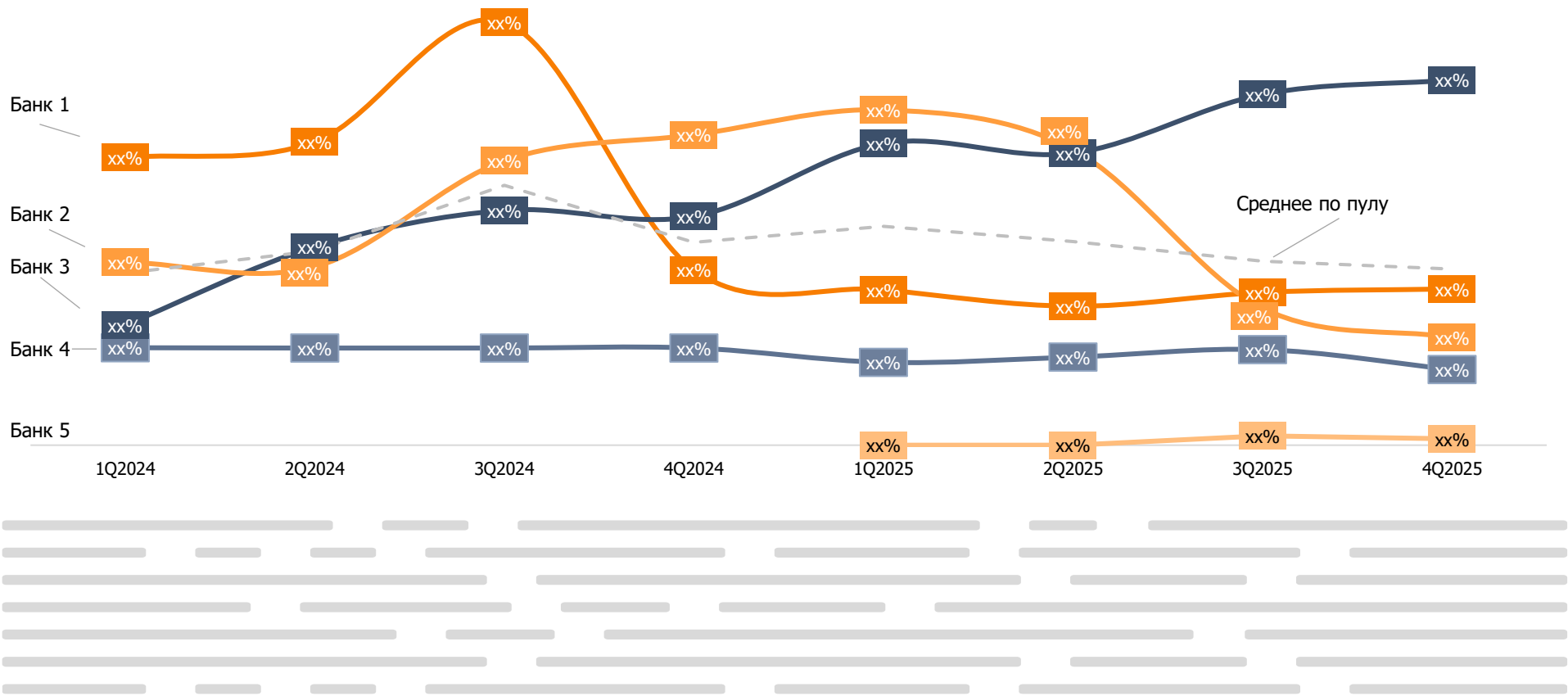
Заголовок

Attrition Rate и доля операторов, переведенных в другие подразделения за пределы контакт-центра, %



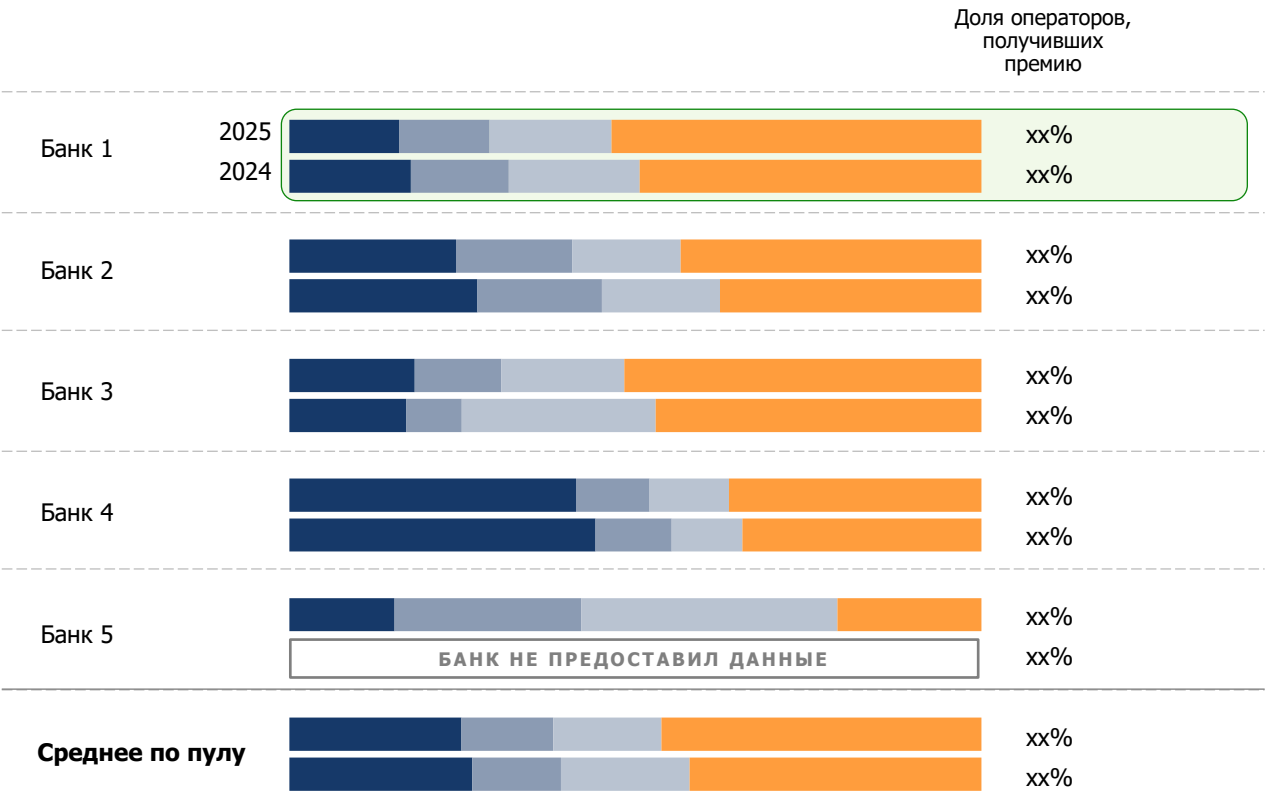
Заголовок

Средний рост номинальной заработной платы оператора в 2024-2025 гг., %



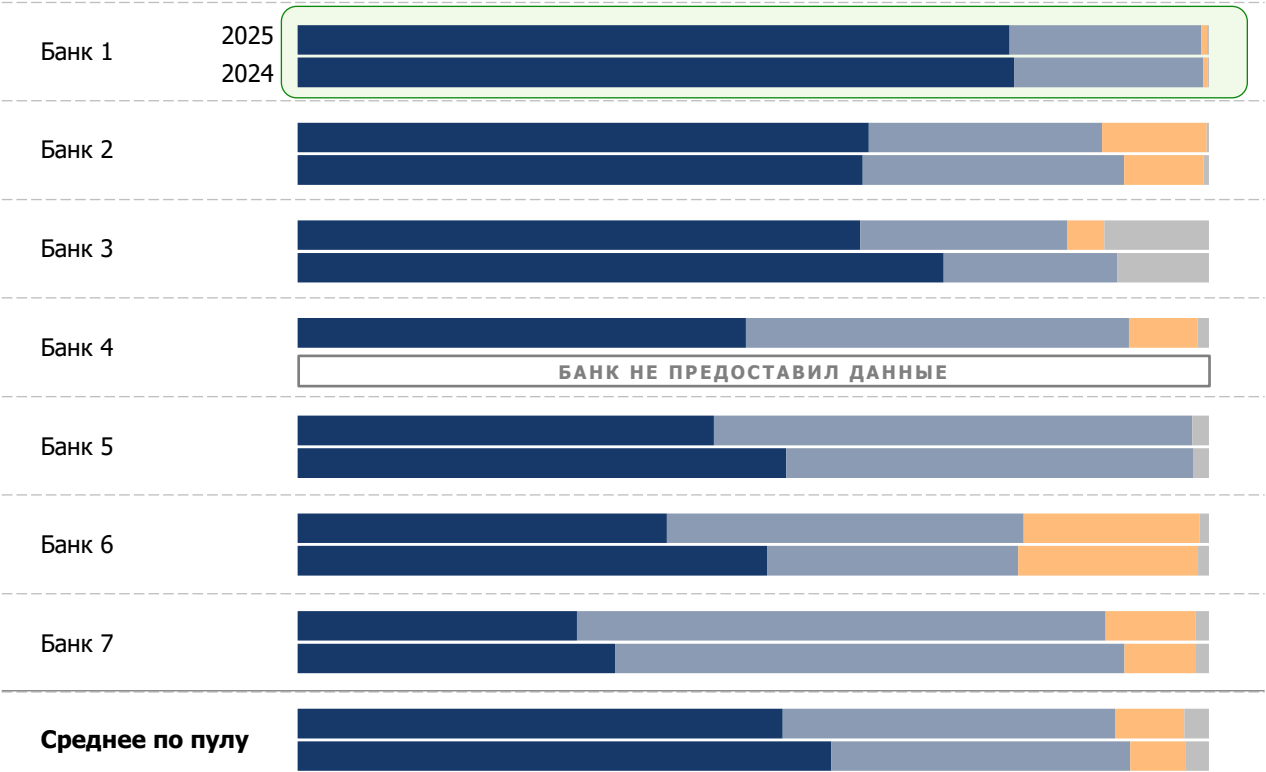
Заголовок

Структура распределения операторов, получивших премию, в разбивке по доле от нормативной премии, %



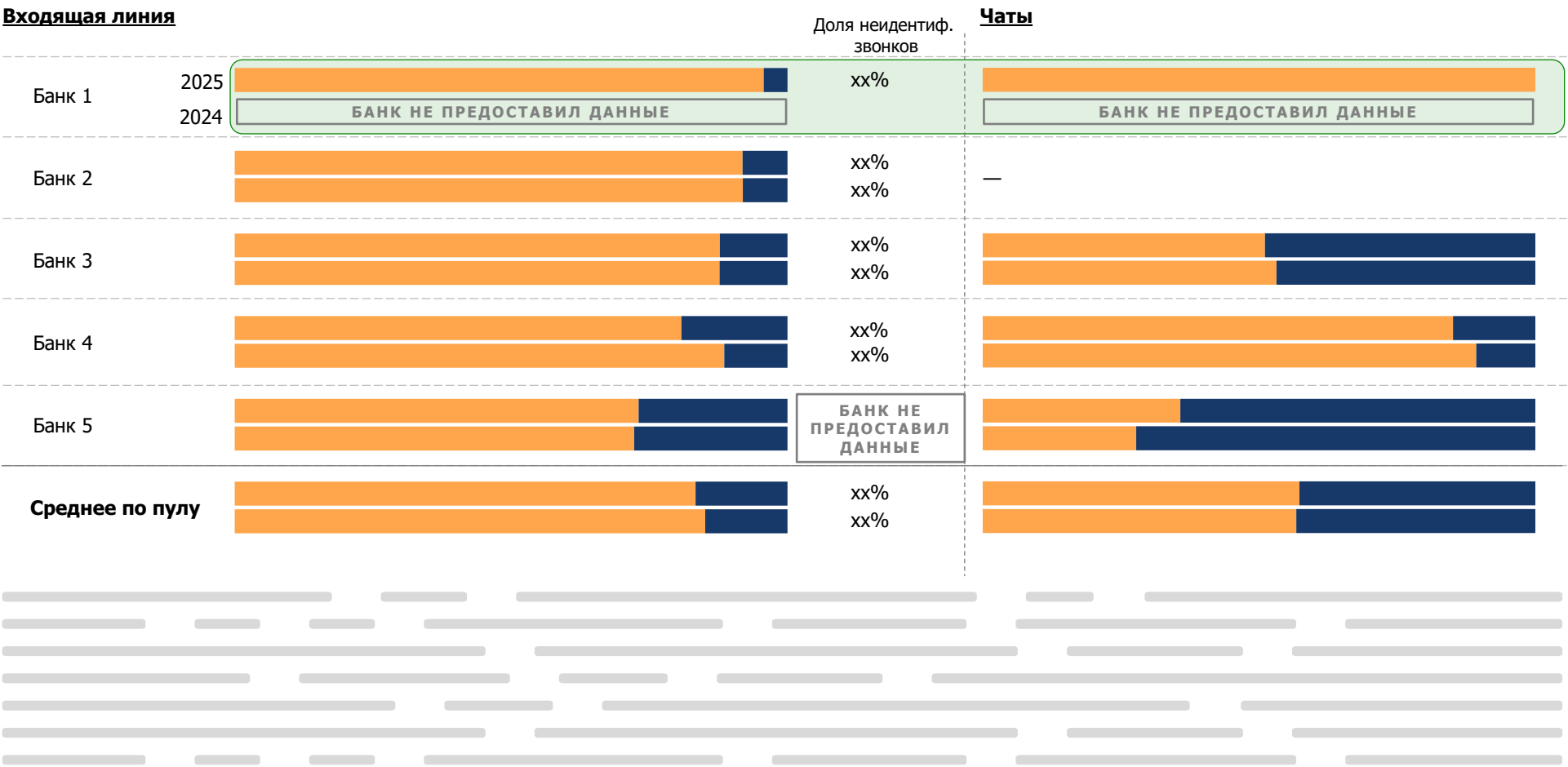
Заголовок

Структура поступивших обращений по каналам, %



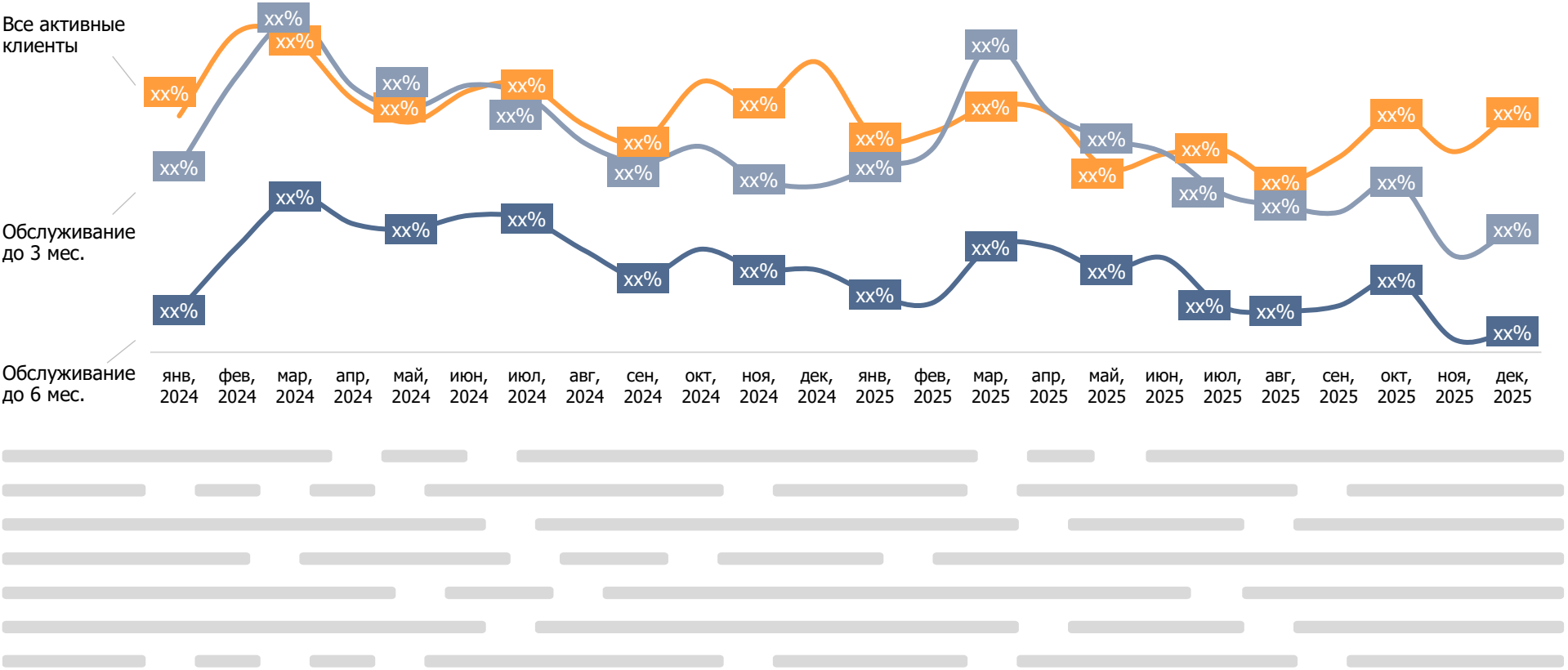
Заголовок

Структура обращений, поступивших на входящую линию и чат по способу обслуживания и доля звонков с неидентифицированных номеров, %



Заголовок

Contact rate. Доля обращений на всех активных клиентов, клиентов со сроком обслуживания менее 3 месяцев и со сроком обслуживания менее 6 месяцев по пулу банков, %



Заголовок

Contact rate. Доля обращений на всех активных клиентов, %

Банк	1Q2024	2Q2024	3Q2024	4Q2024	1Q2025	2Q2025	3Q2025	4Q2025
Банк 1	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 2	БАНК НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДАННЫЕ				xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 3	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 4	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 5	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 6	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 7	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Среднее (пул)	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%

MinMax



Заголовок

Contact rate. Доля обращений на активных клиентов, обслуживающихся в банке менее 3 месяцев и менее 6 месяцев, %

Клиенты, обслуживающиеся в банке менее 3 месяцев

Банк	1Q2024	2Q2024	3Q2024	4Q2024	1Q2025	2Q2025	3Q2025	4Q2025
Банк 1	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 2	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 3	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 4	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 5	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Среднее (пул)	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%

Клиенты, обслуживающиеся в банке менее 6 месяцев

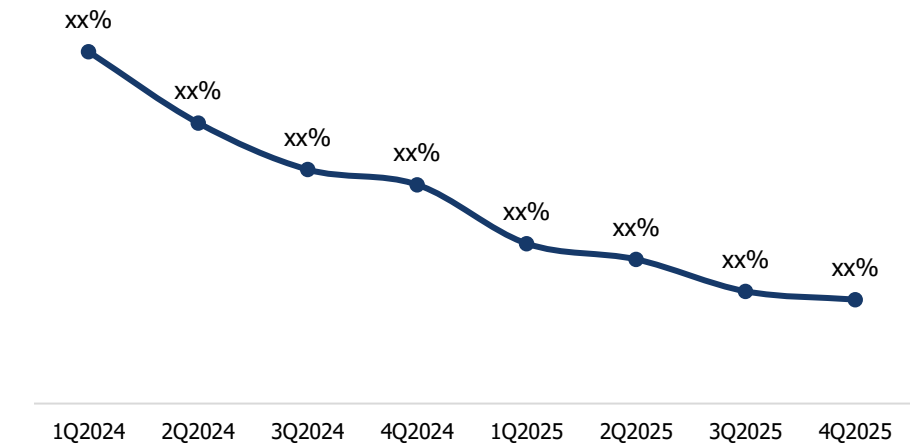
Банк	1Q2024	2Q2024	3Q2024	4Q2024	1Q2025	2Q2025	3Q2025	4Q2025
Банк 1	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 2	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 3	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 4	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 5	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Среднее (пул)	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%

Min Max

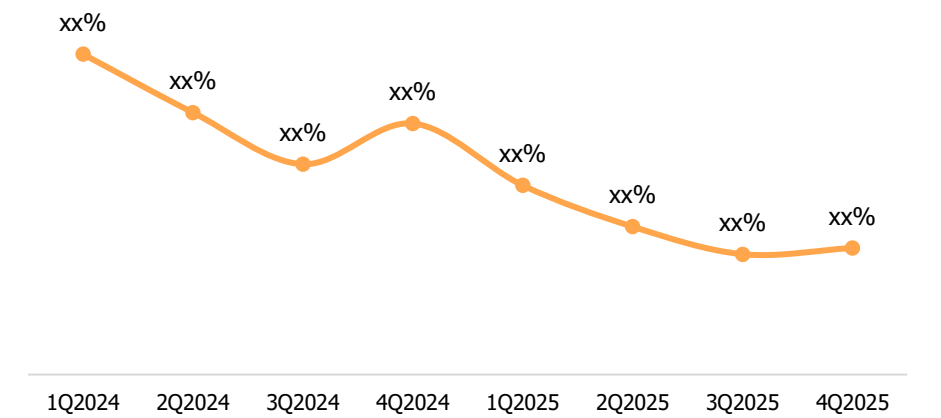


Заголовок

Contact rate. Доля обращений на входящей линии на уровень IVR/голосового робота по пулу банков, %



Contact rate. Доля обращений на входящей линии на уровень оператора по пулу банков, %



Contact rate. Доля обращений в чатах на уровень чат-бота и оператора, %

Банк	1Q2024	2Q2024	3Q2024	4Q2024	1Q2025	2Q2025	3Q2025	4Q2025
Банк 1	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 2	—						xx%	xx%
Банк 3	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 4	БАНК НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДАННЫЕ				xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 5	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 6	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 7	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Среднее (пул)	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%

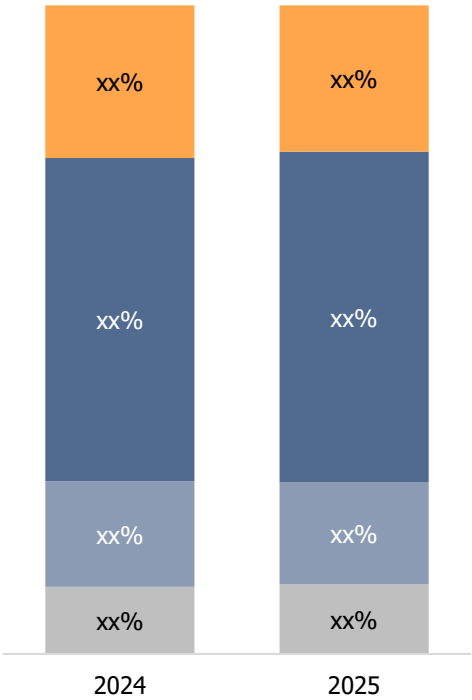
Min Max

Банк	1Q2024	2Q2024	3Q2024	4Q2024	1Q2025	2Q2025	3Q2025	4Q2025
Банк 1	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 2	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 3	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 4	БАНК НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДАННЫЕ				xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 5	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 6	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 7	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Среднее (пул)	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%

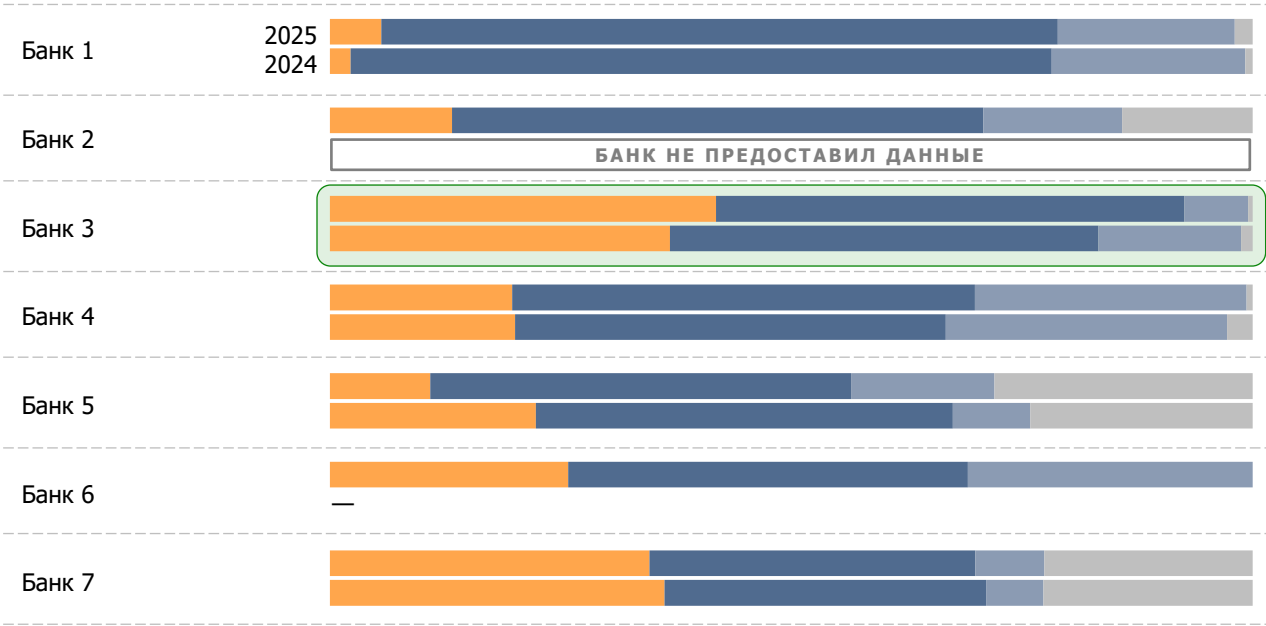
Min Max

Заголовок

Структура обработки обращений голосовым роботом/IVR по пулу, %



Структура обработки обращений голосовым роботом/IVR в детализации по банкам, %



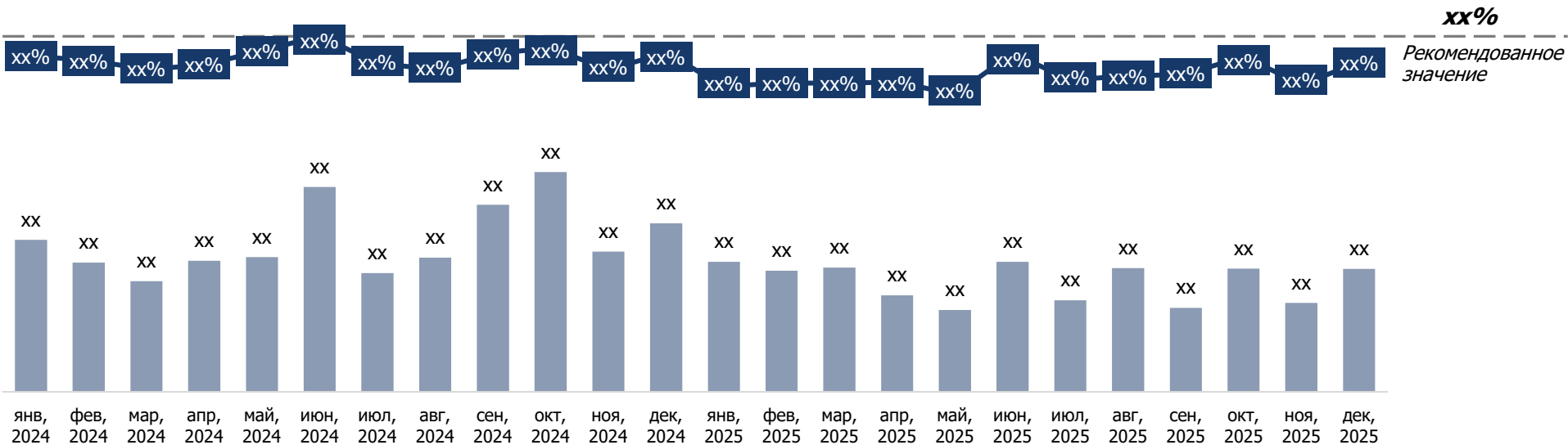
Среднее время обработки обращений, когда IVR/ГР не оказал сервис, время ожидания ответа оператора без учета переводов, время обработки обращений оператором на входящей линии, сек.



Заголовок

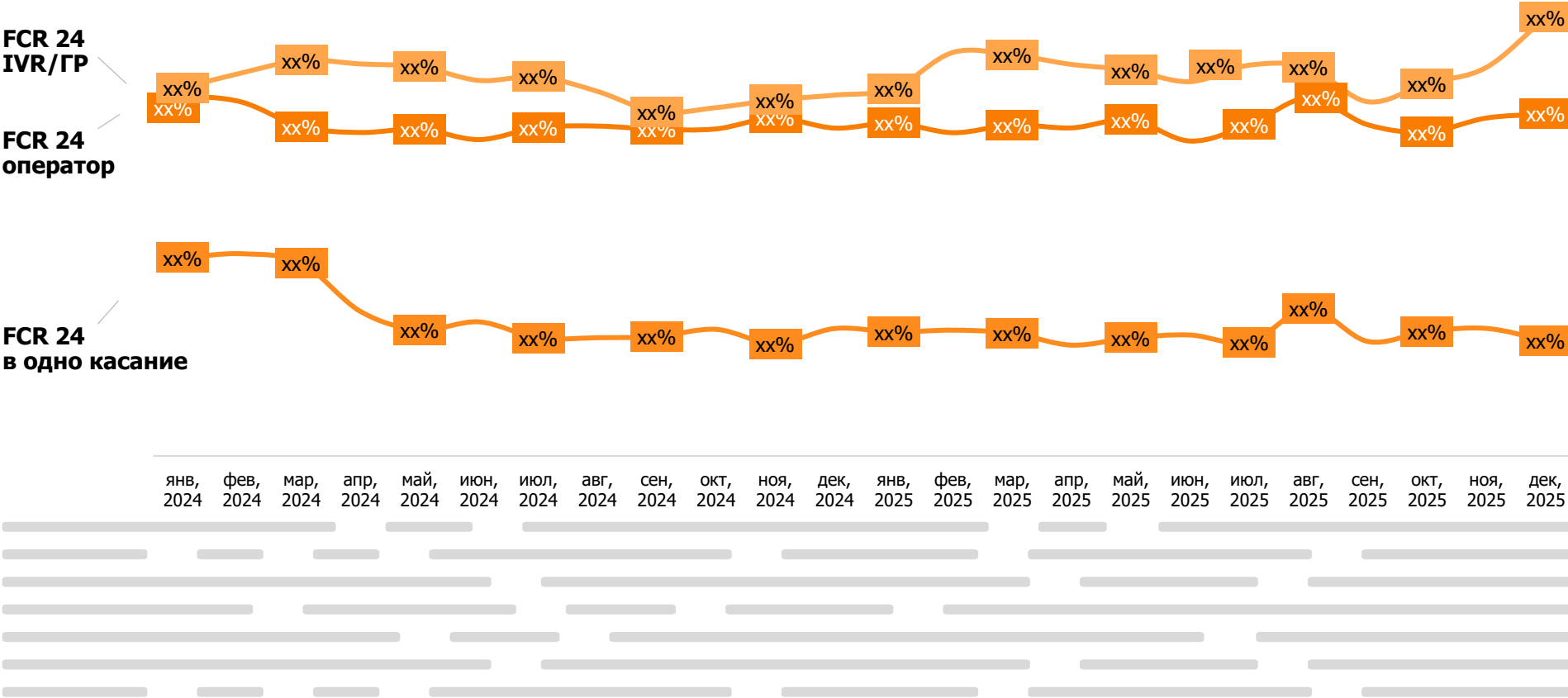
Время ожидания и доля звонков, прерванных клиентом, на входящей линии по пулу банков, сек. и %

ASA, сек. LCR, %



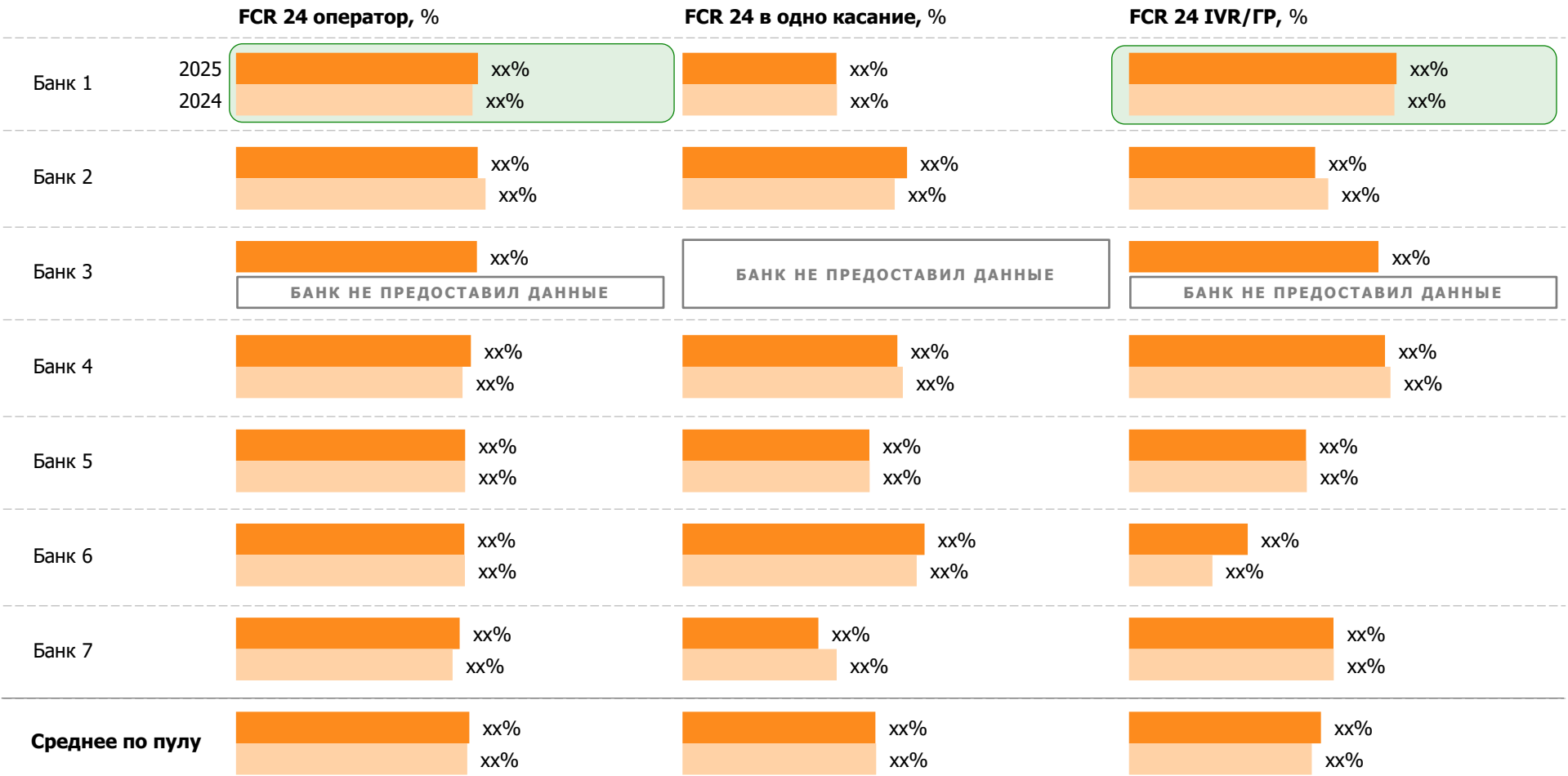
Заголовок

Динамика First Call Resolution 24 на входящей линии в среднем по пулу банков, %



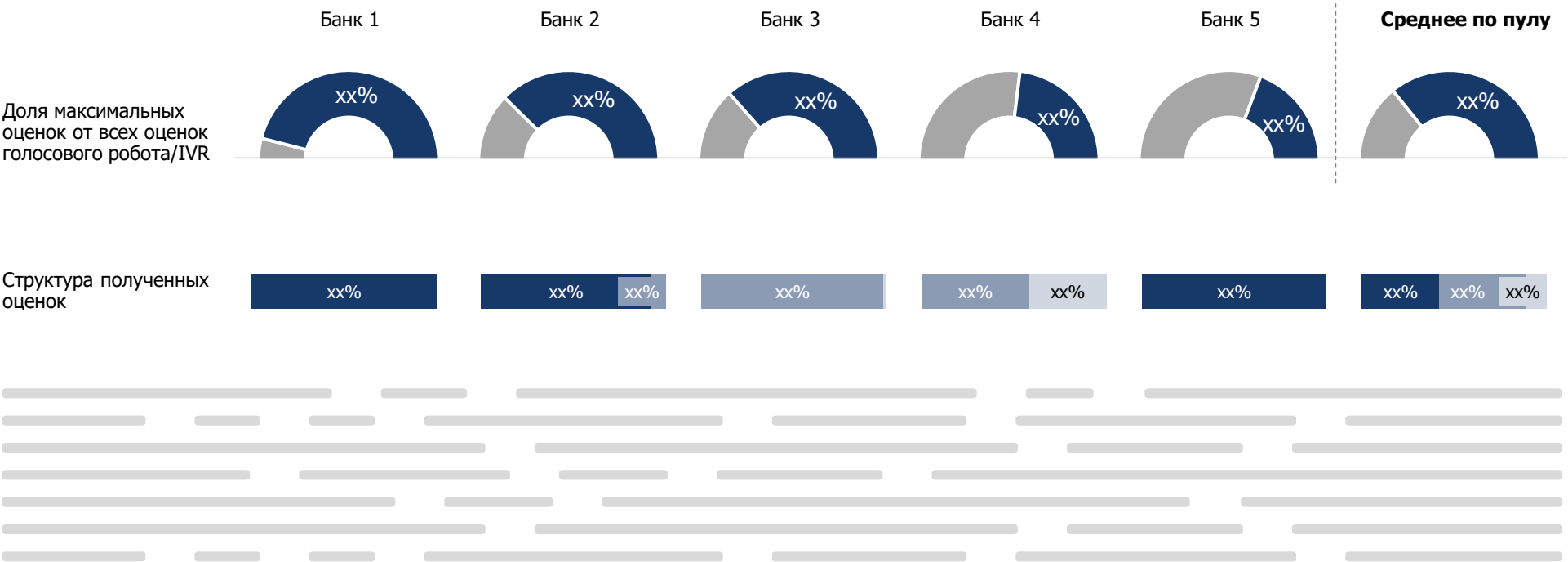
Заголовок

Динамика First Call Resolution 24 на входящей линии, %



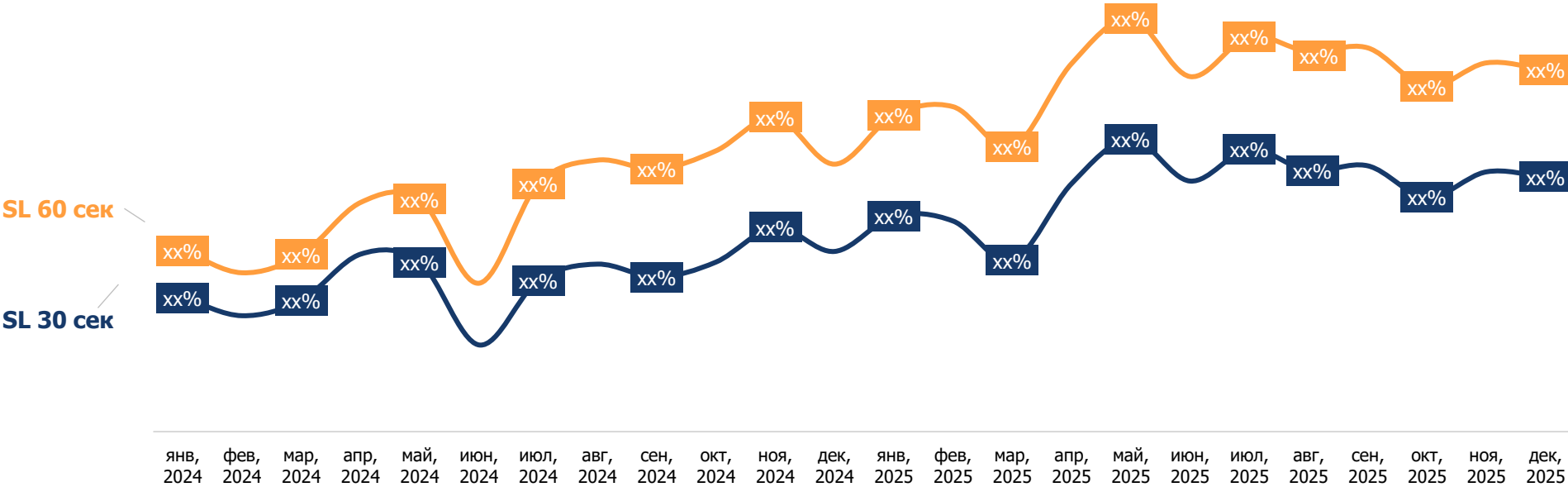
Заголовок

Доля максимальных оценок CSAT, полученных голосовым роботом/IVR, в 2025 году, %



Заголовок

Динамика уровня сервиса в чатах за 30 и 60 сек. по пулу банков, %



Заголовок

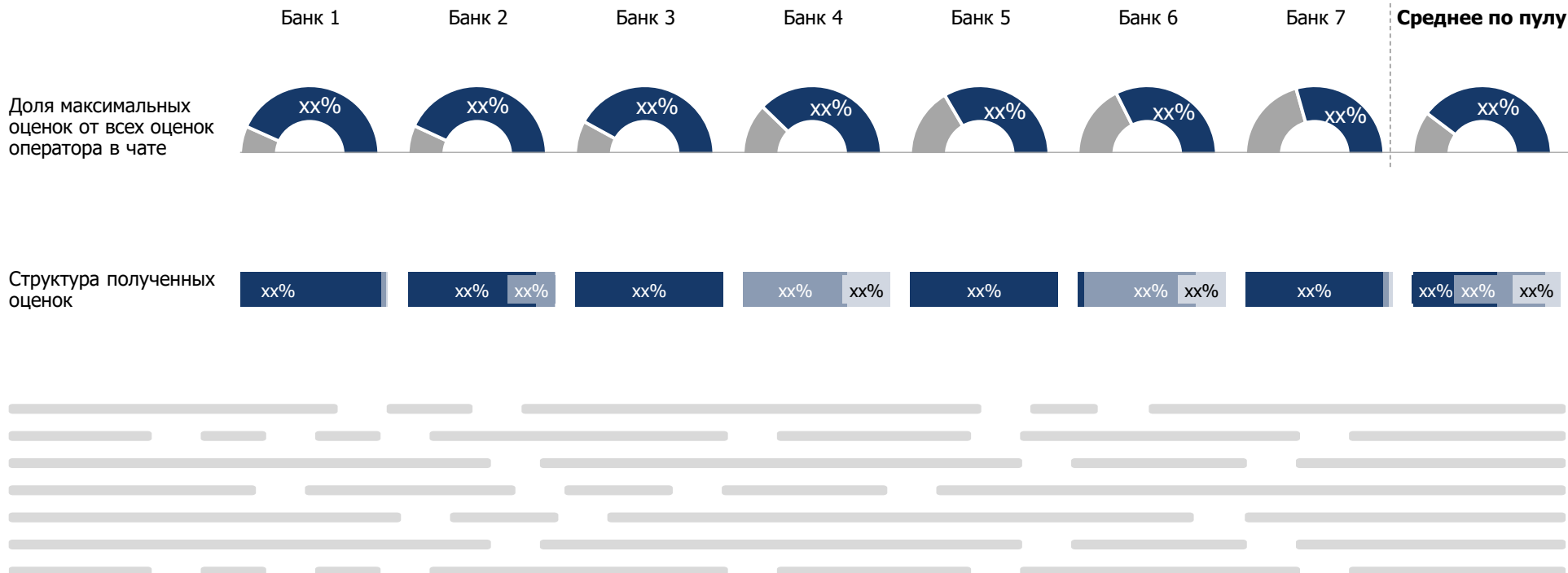
Структура среднего времени ожидания ответа оператора, времени обработки обращений в чатах, доля переведенных чатов на другого оператора, % и сек.

		Общее время, сек.		Доля чатов, перев. на другого оператора, %
Банк 1	2025		xx	xx%
	2024	БАНК НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДАННЫЕ	н.д.	БАНК НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДАННЫЕ
Банк 2			xx	xx%
			xx	xx%
Банк 3			xx	xx%
			xx	xx%
Банк 4			xx	xx%
			xx	xx%
Банк 5			xx	xx%
			xx	xx%
Банк 6			xx	БАНК НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДАННЫЕ
			xx	
Банк 7			xx	—
			xx	
Среднее по пулу			xx	xx%
			xx	xx%



Заголовок

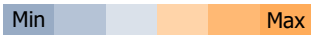
CSAT, доля максимальных оценок, полученных после консультации оператором в чате, в 2025 году, %



Заголовок

Доля обращений в чатах, принятых оператором до целевого интервала времени ожидания, %

Банк	1Q2024	2Q2024	3Q2024	4Q2024	1Q2025	2Q2025	3Q2025	4Q2025	Целевое значение
Банк 1	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx сек.
Банк 2	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx сек.
Банк 3	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx сек.
Банк 4	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx сек.
Банк 5	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx сек.
Банк 6	БАНК НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДАННЫЕ				xx%	xx%	xx%	xx%	xx сек.
Среднее (пул)	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	

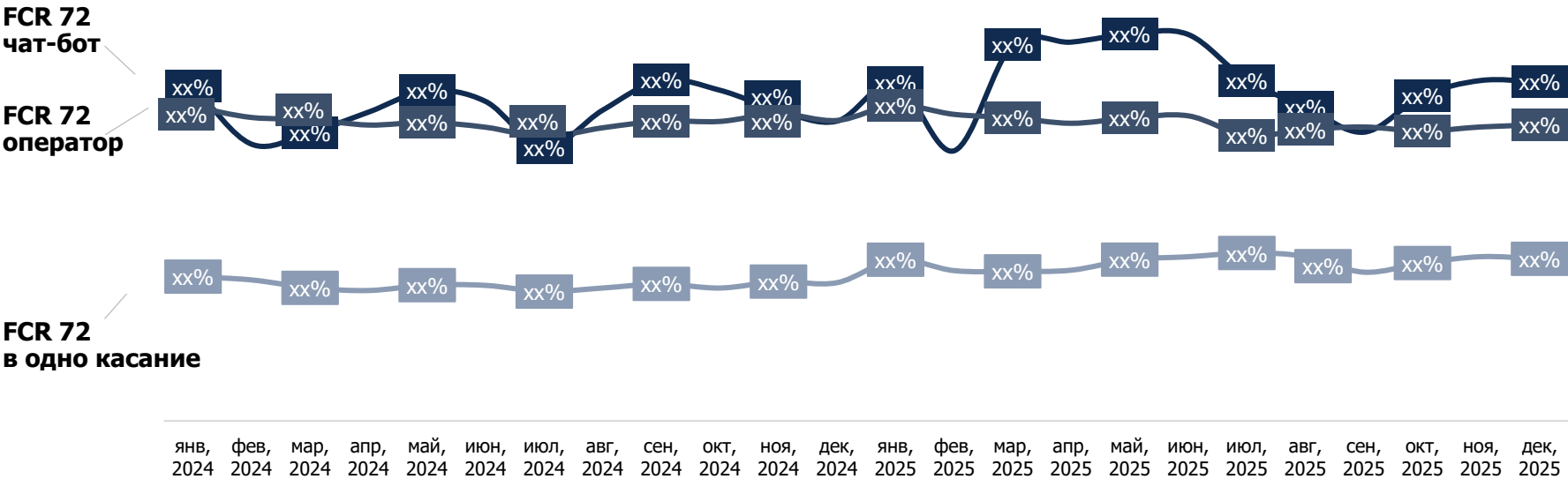


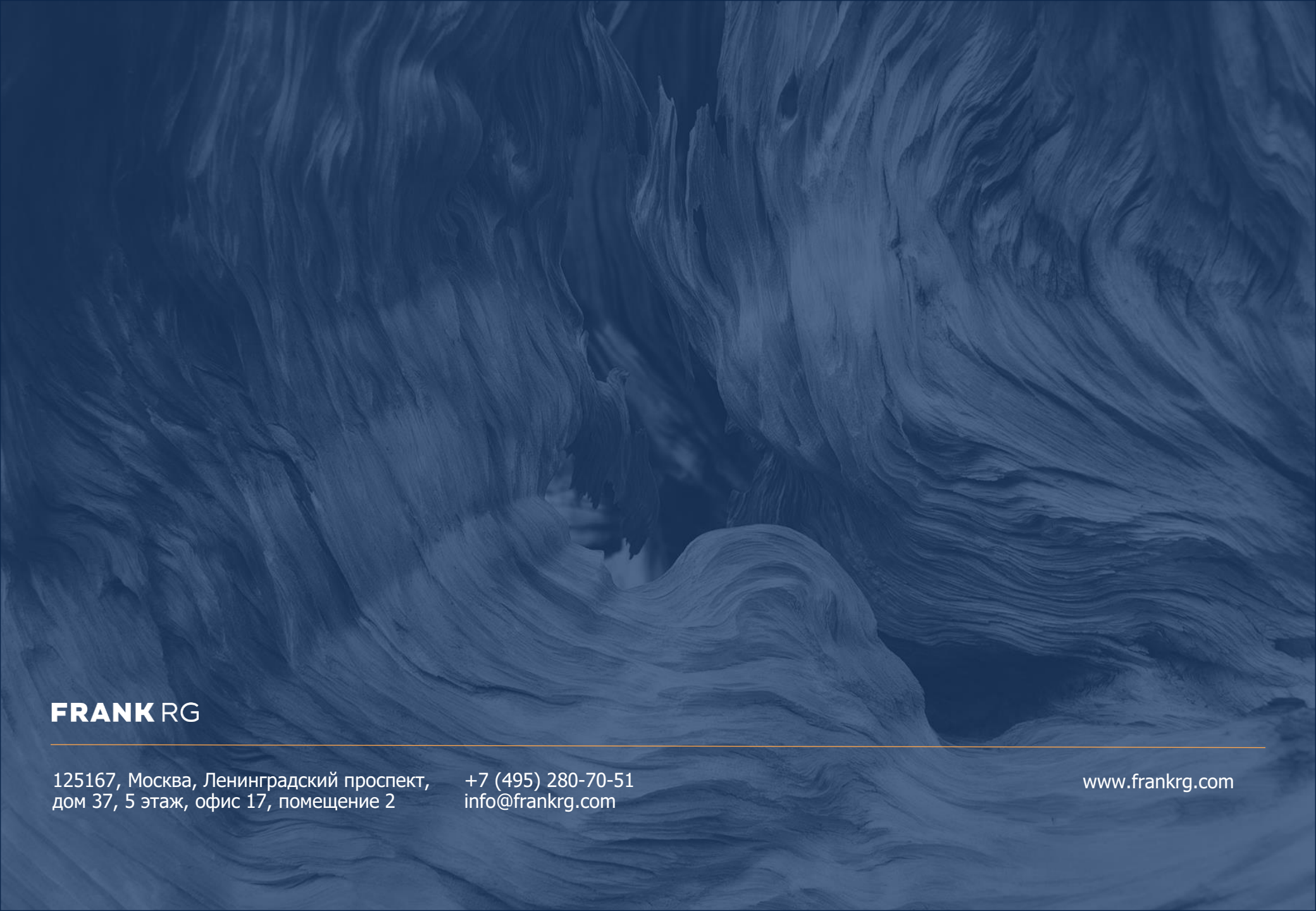
Среднее время ответа оператора, среднее время обработки обращений и среднее количество одновременных сессий на оператора в чатах, сек. и шт.



Заголовок

Динамика First Call Resolution 72 в чате в среднем по пулу банков, %





FRANK RG

125167, Москва, Ленинградский проспект,
дом 37, 5 этаж, офис 17, помещение 2

+7 (495) 280-70-51
info@frankrg.com

www.frankrg.com