

Банковские контакт-центры для физических лиц 2026

DEMO-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 четвертой волны ежегодного исследования «Банковские контакт-центры в России 2026».

В ходе подготовки отчета мы использовали нашу уникальную комплексную методику «360 градусов»: провели интервью с экспертами, опросили операторов контакт-центров, протестировали и оценили качество консультаций роботизированных помощников, узнали мнение клиентов об обслуживании в дистанционных каналах банков, а также проанализировали ключевые показатели эффективности банковских контакт-центров. **В 2026 году в каждый раздел отчета включены индивидуальные рекомендации по улучшению сервиса обслуживания на основе лучших кейсов на рынке.**

Мы благодарим вас за оказанное доверие и участие в проекте! Надеемся, что информация, представленная в нашем отчете, будет для вас полезна и поможет в достижении эффективной модели работы вашего контакт-центра.



Оксана Каплина

Руководитель направления
клиентских исследований



Полина Хигер

Старший аналитик



Анастасия Красногорская

Старший аналитик



Ангелина Кабанник

Старший аналитик



Евгения Седых

Ведущий аналитик



Дарья Глущенко

Ведущий аналитик



Ангелина Казьмина

Ведущий аналитик



Влада Сухарева

Аналитик



Алексей Андрушевский

Младший аналитик

Содержание

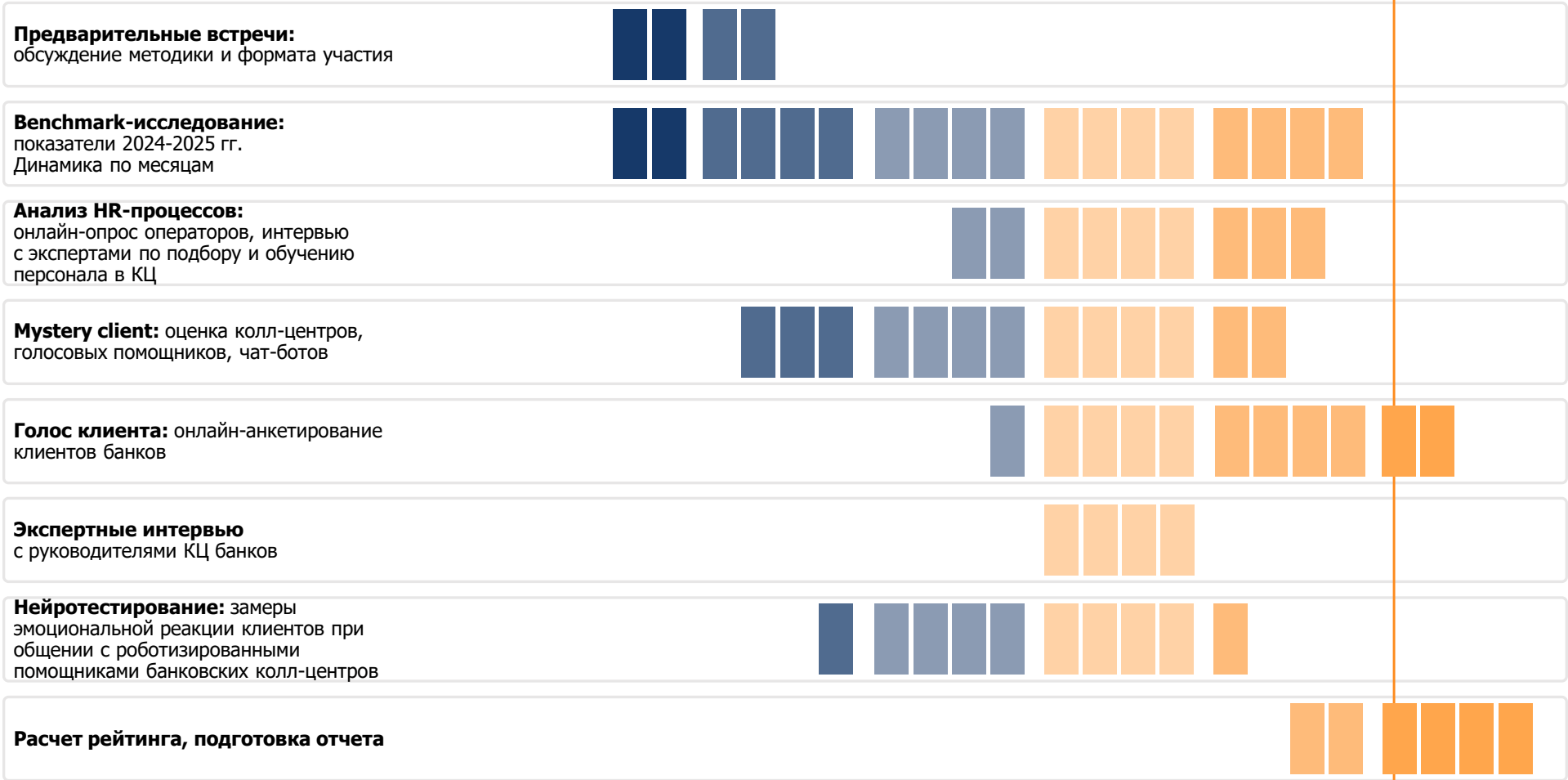
1. Об исследовании [стр. 4]
2. Обзор трендов работы банковских контакт-центров [стр. 15]
3. Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса [стр. 69]
 - 3.1. Колл-центр [стр. 93]
 - 3.1.1. Голосовой робот-помощник [стр. 99]
 - 3.1.2. Оператор колл-центра [стр. 107]
 - 3.2. Чат [стр. 114]
 - 3.2.1. Чат-бот [стр. 121]
 - 3.2.2. Оператор в чате [стр. 129]
 - 3.3. Возможности улучшения качества взаимодействия [стр. 136]
4. Исследование качества ответов голосовых помощников и чат-ботов – результаты тестирования [стр. 141]
 - 4.1. Голосовой помощник. Анализ работы [стр. 144]
 - 4.2. Рейтинг голосовых помощников [стр. 179]
 - 4.3. Чат-бот. Анализ работы [стр. 193]
 - 4.4. Чат-бот. Дополнительные возможности [стр. 214]
 - 4.5. Рейтинг чат-ботов [стр. 220]
5. Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах [стр. 235]
 - 5.1. Управление персоналом. Мнение экспертов [стр. 236]
 - 5.2. Результаты опроса операторов [стр. 246]
6. Нейроисследование эмоциональных реакций на голосовых помощников [стр. 280]
7. Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2026 [стр. 345]

1 Об исследовании

Банковские контакт-центры 2026. Наполнение исследования



Банковские контакт-центры 2026. Таймлайн и план исследования



Банковские контакт-центры 2026. Методика клиентского опроса

Структура анкеты

Параметры обращения в банк (3 вопроса):

- Частота обращений, основные тематики обращений, предпочтительные способы дистанционной связи с банком.

Оценка обслуживания в колл-центре (12 вопросов):

- Взаимодействие с голосовым роботом-помощником (наличие опыта взаимодействия с роботом, отношение респондентов к консультированию при помощи голосового помощника, причины недоверия и отказа от использования канала);
- Консультация оператора на линии (причины выбора данного способа взаимодействия, перечень вопросов для обращений, оптимальное время ожидания ответа, причины отказа от использования канала).

Оценка обслуживания в чате (10 вопросов):

- Взаимодействие с чат-ботом (причины выбора данного способа взаимодействия, перечень вопросов для обращений, причины отказа от использования канала);
- Консультация оператора в чате банка (причины выбора данного способа взаимодействия, перечень вопросов для обращений, причины отказа от использования канала).

Важность факторов при общении в дистанционных каналах связи, оптимальное время ожидания (2 вопроса)

Оценка удовлетворенности качеством обслуживания (CSI) (2 вопроса):

- Оценка уровня удовлетворенности дистанционными каналами связи, оценка качества решения вопросов в дистанционных каналах.

Пожелания клиентов по доработке функционала и улучшения качества обслуживания (2 вопроса)

Социально-демографические параметры (3 вопроса):

- Пол, возраст, регион обслуживания.

Компания Frank RG провела опрос среди действующих клиентов 12 банков в возрасте от 18 до 60 лет и старше. Анкетирование было осуществлено в период с 1 по 27 апреля 2026 года.

География: все регионы РФ.

Выборка: общее количество заполненных анкет составило 4 803 шт.

Опрос проводился по единой анкете и методике (одинаковые вопросы, одинаковые критерии выборки).

Результаты данного исследования должны приниматься с определенными оговорками:

- Исследование касается клиентов, которые обращались в контакт-центр банка хотя бы 1 раз за последние 12 месяцев.
- Данные по шести банкам – Газпромбанк, ПСБ, Райффайзен Банк, РСХБ, Совкомбанк и Т-Банк – были собраны путем панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно.
- Банки с небольшим размером выборки – Райффайзен Банк, РСХБ, Совкомбанк – в отчете объединены в группу «Прочие».

Взвешивание выборки: для обеспечения репрезентативности выборки в отношении генеральной совокупности выполнено взвешивание наблюдений. Веса были рассчитаны на основе распределения долей банков-участников анкетирования на рынке в зависимости от количества активных клиентов. Такой подход способствует устранению возможных искажений результатов исследования.

CSI: для оценки степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания был рассчитан CSI. Показатель был вычислен на основе выставления клиентами оценок качеству обслуживания по шкале от 1 до 5.

Банковские контакт-центры 2026. Методика опроса операторов

Структура анкеты

Общие вопросы по оценке работы в контакт-центре (12 вопросов):

- Оценки общему уровню удовлетворенности работой в контакт-центре, уровню заработной платы, карьерному росту, удобству рабочего расписания, отношениям с коллегами и непосредственным руководителем, необходимые для выявления «проблемных» зон банков.

Причины увольнений (3 вопроса):

- Выявление доли операторов, задумывавшихся об увольнении за последние 3 месяца, и определение ключевых причин, побуждающих сотрудников задумываться об уходе.

Готовность операторов рекомендовать работу в контакт-центре (1 вопрос):

- Индекс eNPS в разбивке по разным категориям операторов.

Мотивационные факторы (5 вопросов):

- Оценка операторами степени согласия с высказываниями в рамках категорий «Достижения», «Развитие», «Сплоченность», «Комфорт» для определения потребностей сотрудников контакт-центров.

Социально-демографические параметры (3 вопроса):

- Пол, возраст, формат работы, график работы, текущий стаж работы в контакт-центре, регион места работы.

В рамках исследования уровня удовлетворенности работой в контакт-центрах в марте 2026 года проведен онлайн-опрос операторов. В ходе анкетирования операторов контакт-центров банков были проанализированы: удовлетворенность условиями труда, потребности и предпочтения операторов. На основе полученных данных были выявлены основные группы риска банков и их «больные места» (полученные ответы были агрегированы и обезличены).

Выборка: общее количество опрошенных операторов составило – 1 377 из 7 671 операторов, работающих в контакт-центрах банков, участвующих в исследовании.

Взвешивание выборки: для обеспечения репрезентативности выборки в отношении генеральной совокупности выполнено взвешивание наблюдений (в качестве генеральной совокупности выступают операторы контакт-центров в банках-участниках на рынке). Веса были рассчитаны на основе распределения долей банков-участников анкетирования по количеству операторов на рынке. Такой подход способствует устранению возможных искажений результатов исследования.

eNPS: для оценки лояльности операторов контакт-центров был рассчитан eNPS. Показатель был вычислен как разница между процентом промоутеров (лояльных операторов, поставивших оценку 9-10 баллов) и процентом критиков (операторов, поставивших оценку 6 баллов и ниже).

Банковские контакт-центры 2026. Методика исследования качества решения вопросов голосовыми помощниками и чат-ботами (1/3)

В рамках исследования аналитики Frank RG протестировали роботизированные системы контакт-центров банков, оказывающие поддержку клиентам на входящей линии колл-центра и в чате мобильного приложения. Для исследования голосовых помощников были определены 12 банков и составлено 28 наиболее популярных тестовых запросов, для чат-ботов – 13 банков и 29 наиболее популярных запросов, которые, в свою очередь, были объединены в группы (тематики).

13 исследуемых банков

29 тестовых запросов

336 тестов голосовых помощников

377 тестов чат-ботов

Перечень запросов для тестирования голосовых помощников и чат-ботов

Группа	Запрос для тестирования голосовых помощников	Запрос для тестирования чат-ботов
Сложности при переводах и платежах	«При переводе некорректно указал реквизиты», «Не получается сделать перевод по номеру карты», «Мне не поступил денежный перевод», «Не могу оплатить онлайн-покупку картой», «Не проходит оплата через терминал в магазине»	«При переводе некорректно указал реквизиты», «Не получается сделать перевод по номеру карты», «Мне не поступил денежный перевод», «Не могу оплатить онлайн-покупку картой», «Не проходит оплата через терминал в магазине»
Работа мобильного приложения	«Как войти в личный кабинет?», «Почему не приходит СМС с кодом для входа в личный кабинет?», «Как восстановить учетную запись в личном кабинете?»	«Почему не приходят push-уведомления на телефон?», «Где посмотреть категории кешбэка?»
Счет и информация по карте	«Как заказать выписку по моей карте?», «Какой сейчас баланс на моей карте?», «За что списали деньги с моей карты?», «Как узнать историю операций по карте?»	«Как заказать выписку по моей карте?», «За что списали деньги с моей карты?», «Какой статус последнего платежа?», «Где посмотреть историю операций по карте?», «Как получить реквизиты моей карты?», «Где посмотреть чек за покупки?»
Обслуживание, комиссии, лимиты	«Какой максимальный лимит на снятие наличных в месяц?», «Какой лимит на переводы с карты?», «Как перевыпустить карту?», «Какая комиссия за обслуживание моей карты в год?», «Как поменять ПИН-код от карты?», «Как перевести деньги с карты на карту другого банка без комиссии?»	«Какой максимальный лимит на снятие наличных в месяц?», «Какой лимит на переводы с карты?», «Узнать порядок действий для перевыпуска карты», «Какая комиссия за обслуживание моей карты в год?», «Как перевести деньги с карты на карту другого банка без комиссии?», «Какие условия по кешбэку по моей карте?», «Как повысить лимит на перевод денег с карты?»
Условия оформления банковских продуктов	«Какая процентная ставка и условия по вкладам?», «Какие условия по дебетовым картам?», «Какая процентная ставка и льготный период по кредитной карте?», «Какая процентная ставка по потребительскому кредиту и условия?»	«Какая процентная ставка и условия по вкладам?», «Какие условия по дебетовым картам?», «Какая процентная ставка и льготный период по кредитной карте?», «Какая процентная ставка по кредиту и условия?», «Какие условия оформления накопительного счета?», «Какие условия оформления платежного стикера?»
Справочная информация	«Где находится ближайший банкомат вашего банка?», «В каких банкоматах можно снять деньги без комиссии?», «Как обменять валюту?», «Где находится ближайшее отделение банка?»	«Номер Горячей линии Банка»
Погашение кредита	«Какие есть способы погашения потребительского кредита?», «Какая у меня задолженность?»	«Расскажи про способы погашения потребительского кредита», «Какая у меня задолженность?»

Банковские контакт-центры 2026. Методика проведения нейроисследования (1/2)

Компания Frank RG совместно с компанией Neiry Research провела нейроисследование, в рамках которого осуществила замеры эмоциональных реакций, возникающих у клиентов банков при общении с роботизированными помощниками колл-центров.

Портрет респондента



Только действующие клиенты исследуемых банков.



Возрастные категории:

- 18-29 лет;
- 30-45 лет;
- 46 лет и старше.



Частота обращений в колл-центр:

- не чаще, чем 1 раз в квартал;
- не реже 1 раза в полгода.

Общая выборка респондентов составила 19 человек. В ходе исследования было осуществлено по 6 замеров для каждого банка: 1 мужчина и 1 женщина в каждой возрастной категории.

Количество замеров

- Общее количество замеров – 42;
- На каждого респондента приходилось от 1 до 3* замеров.

* Количество замеров на одного респондента было ограничено до 3 в целях избежания эмоциональной усталости, искажающей результаты тестирований

В процессе тестирования каждый респондент адресовал в каждый банк 6 вопросов для получения общей информации по продуктам и обслуживанию:

- Способ входа в личный кабинет в приложении банка;
- Лимит на переводы с дебетовой карты;
- Способ перевода денег с карты на карту без комиссии;
- Процентная ставка и льготный период по кредитной карте;
- Способ обмена рублей на доллары США;
- Что делать, если забыл пароль от личного кабинета в мобильном банке.

Респондентам предлагалось задавать вопросы голосовому помощнику согласно одному из трех вариантов последовательности так, чтобы в каждом банке каждая последовательность была озвучена дважды.



Биобраслет,
регистрирующий
физиологические реакции
человека

Банковские контакт-центры 2026. Методика проведения нейроисследования (2/2)

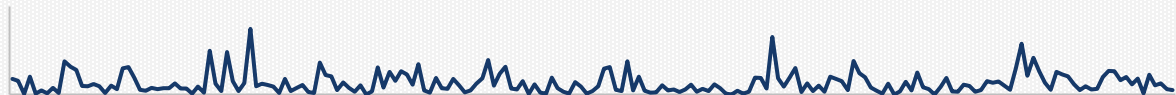
В результате замера по каждому респонденту были получены данные об изменении знака эмоций и об их силе в каждый момент звонка:

Кривая эмоциональной реакции



Показывает изменение знака (направленности) эмоций: переход эмоционального состояния человека в положительную или отрицательную сторону по сравнению с предыдущим моментом.

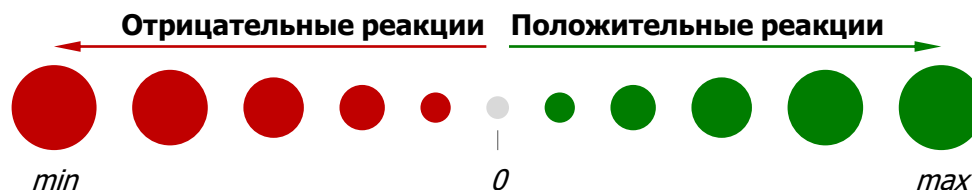
Кривая вовлеченности



Отражает амплитуду эмоционального возбуждения (силу испытываемых эмоций): чем выше показатель, тем более сильные эмоции испытывает человек.

В рамках исследования по каждому респонденту было определено наличие эмоциональных реакций в ответ на ряд триггеров. Для оценки силы воздействия ситуаций, возникающих в диалоге с роботом, был применен индекс интенсивности реакции, который основан на двух составляющих: скорости изменения направленности эмоций и степени превышения максимальной силы эмоций в реакции над вовлеченностью в спокойном состоянии.

$$index = \frac{\text{угол наклона кривой эмоциональной реакции}}{90^\circ} \times \frac{\text{пиковое значение вовлеченности в реакции}}{\text{среднее значение вовлеченности в состоянии покоя}}$$



Отрицательные значения индекса отражают негативные реакции респондента. Чем больше по модулю значение индекса отрицательной направленности, тем более интенсивная негативная реакция испытывается респондентом.

Положительные значения индекса свидетельствуют о позитивности оцениваемой реакции. При этом чем больше значение индекса по модулю, тем больше сила испытываемой положительной эмоции.

2 Обзор трендов работы банковских контакт-центров

Нагрузка на контакт центры продолжает расти: количество обращений увеличилось до 65 млн в месяц

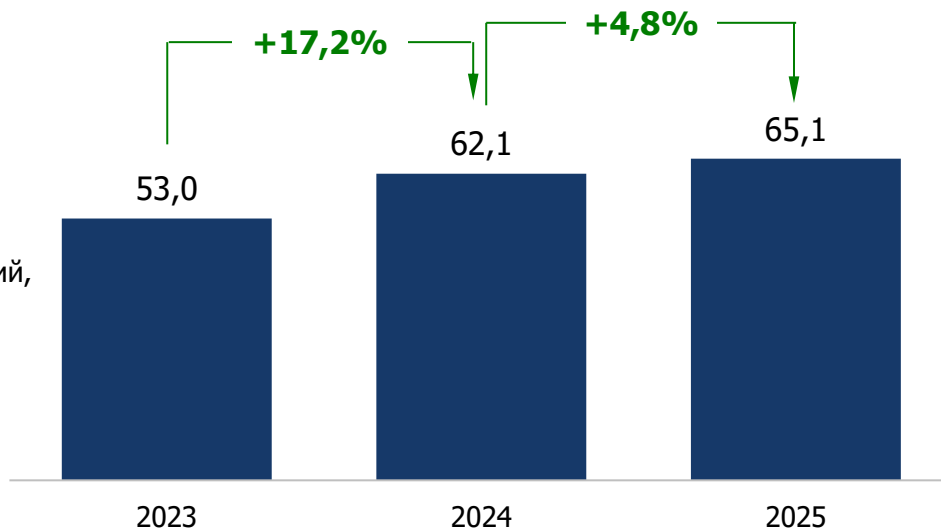
Динамика количества активных клиентов банков и среднемесячного количества обращений в контакт-центры банков, 2023-2025 гг., млн шт.

Значительный рост в 2024 году до 62,1 млн обращений в первую очередь обусловлен...

Количество активных клиентов банка, млн чел.

234 $\xrightarrow{+12\%}$ 262 $\xrightarrow{+7\%}$ 281

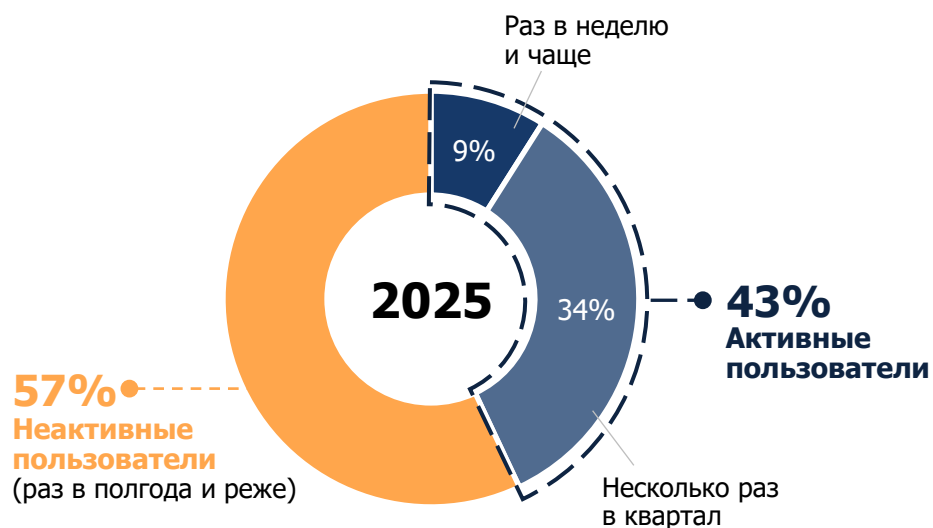
Среднемесячное количество обращений, млн обр.



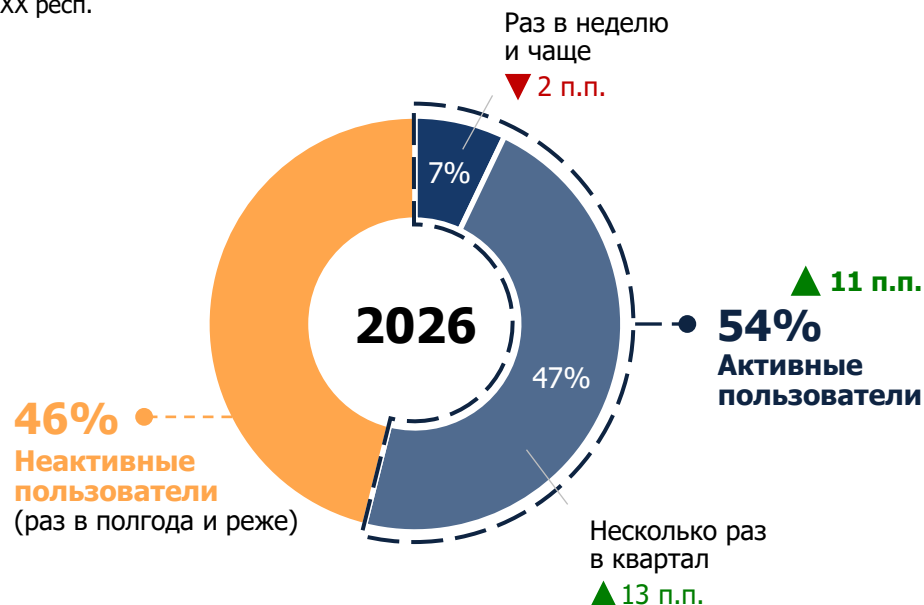
В 2026 году вырос не только объем обращений, но и частота взаимодействия клиентов с банковскими контакт-центрами

Частота обращений в дистанционные каналы связи, % ответивших

n=XX респ.



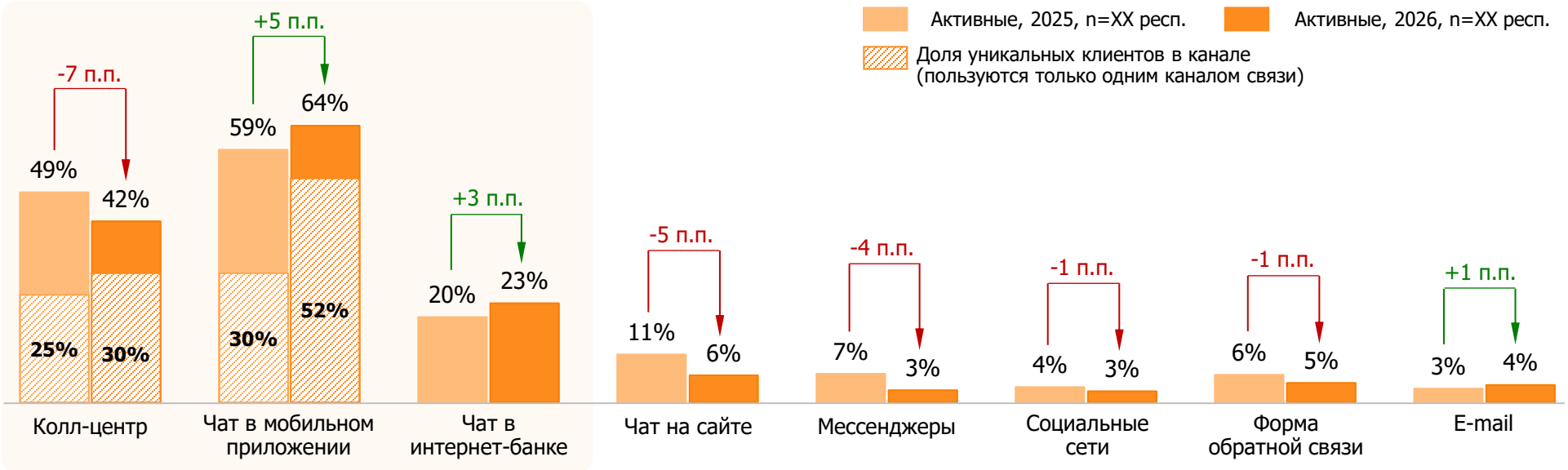
n=XX респ.



Согласно результатам опроса активных клиентов банков, проведенного Frank RG в 2026 году, частота обращений в банковские контакт-центры...

Приоритеты клиентов в способе коммуникации с банком продолжают смещаться в сторону текстовых каналов

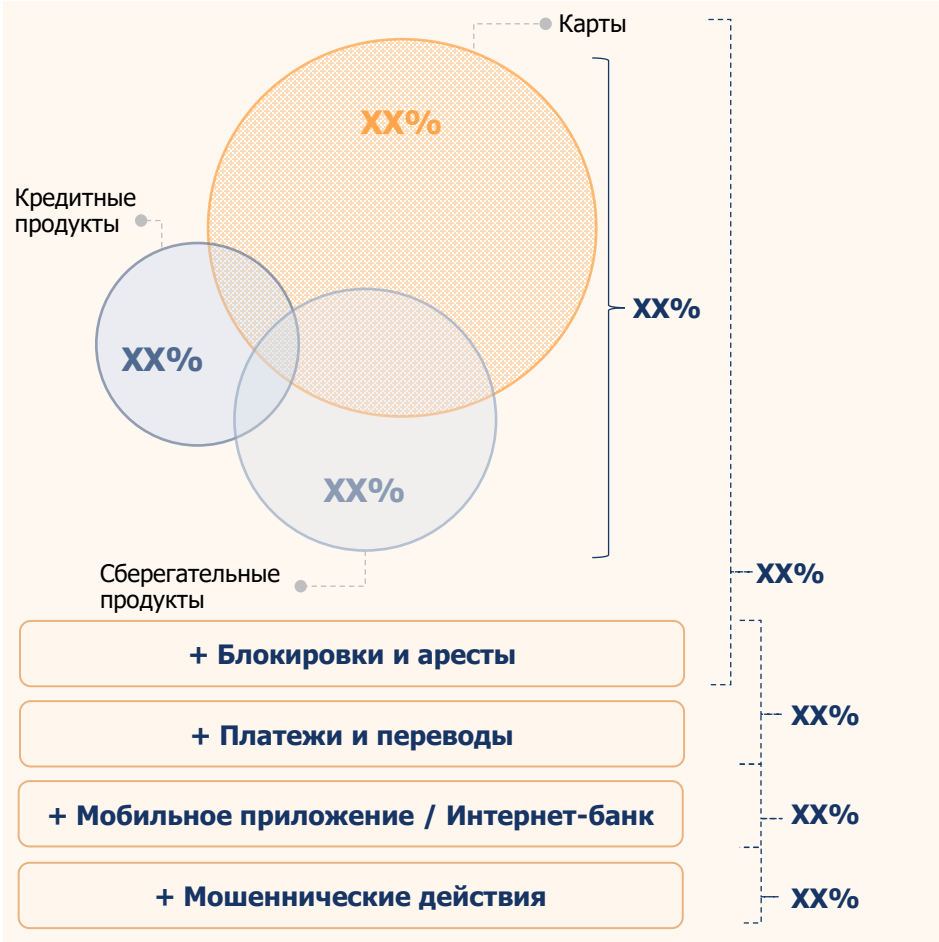
Предпочтительные дистанционные каналы для связи с банком, % ответивших



Основными каналами взаимодействия клиентов с банком остаются колл-центр и чат в мобильном приложении. При этом наблюдается продолжающийся тренд на рост популярности...

Продукты и сервисы daily banking остаются основными тематиками обращения в контакт-центр для клиентов

Распределение обращений по банковским продуктам и сервисам, % респондентов
n=XX респ.



Согласно результатам опроса, проведенного Frank RG в 2026 году среди клиентов банковских контакт-центров, ключевую долю обращений в банковские контакт-центры по-прежнему составляют вопросы, связанные с базовыми операциями daily banking...



У нас кредитные карты на первом месте. И как правило, как по новым кредитным картам, так и по действующим кредитным картам.

Из экспертных интервью с руководителями банковских контакт-центров



Бонусы, вклады, изменяющиеся проценты, ставки, начисления процентов и так далее, вот эта вся история. И работоспособность интернет-банков.

Из экспертных интервью с руководителями банковских контакт-центров

Клиенты становятся все более требовательными к решению вопросов в дистанционных каналах

Как изменились требования клиентов к обслуживанию, кол-во ответов



Руководители банковских контакт-центров отмечают, что требования клиентов к обслуживанию растут. Повышение скорости обработки обращений, развитие предиктивного сервиса и высокое качество ответов – топ 3 ключевых требований...



Сейчас клиентам важно, учитывая, что они так много информации передают в банк, чтобы банк ...

Из экспертных интервью с руководителями банковских контакт-центров



Каждый год повышаются ожидания клиентов. То есть они все больше и больше ждут все-таки от оператора. Многие вопросы они уже ...

Из экспертных интервью с руководителями банковских контакт-центров

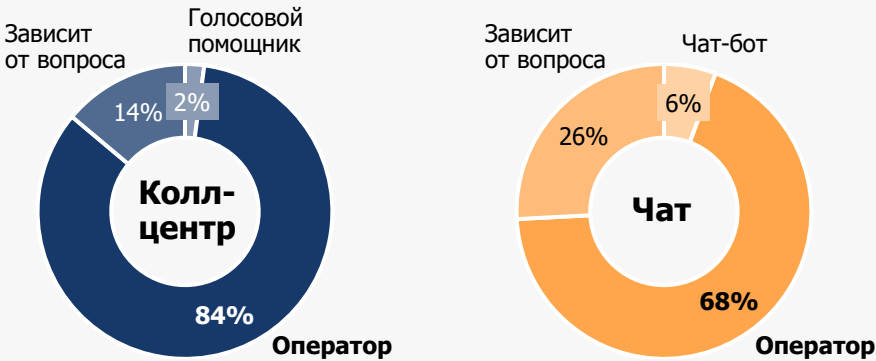


По сути, все в двух аспектах. Первое, быстро. Второе, ровно то, что я спросил. Мне не нужна подсказка, что нужно сходить на соседний экран, там выбрать кредит, и потом кредит наличными. Здесь можно? Я сюда пришел. Здесь дайте ответ, пожалуйста.

Из экспертных интервью с руководителями банковских контакт-центров

Клиенты все ещё отдают предпочтение оператору в чате и колл-центре из-за возможности быстрее и проще объяснить свой вопрос

Наиболее предпочтительный способ дистанционной связи с банком в колл-центре / чате, % ответивших
n=XX респ.



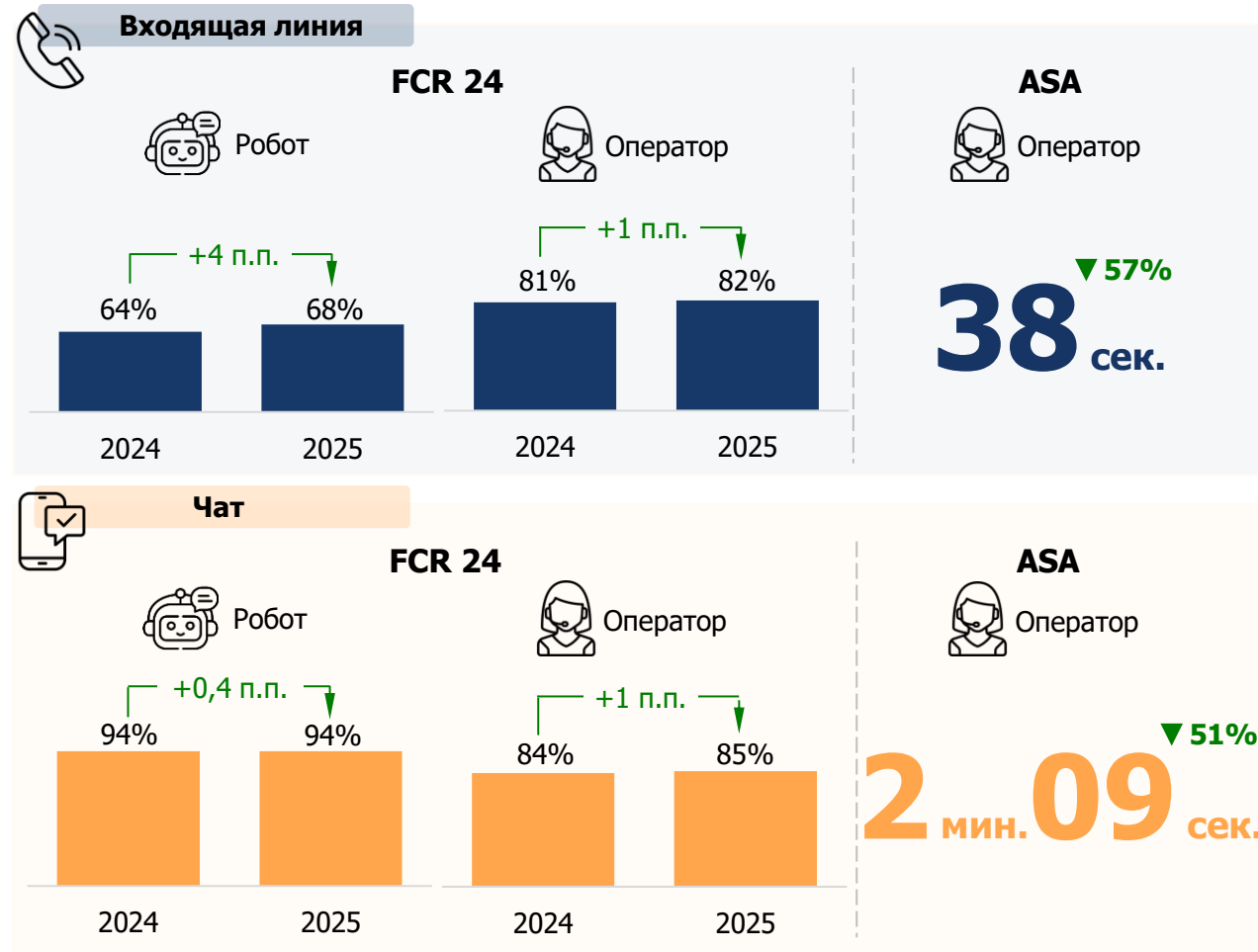
Как в текстовом, так и в голосовом канале связи с банком подавляющее большинство респондентов (68% и 84% соответственно) предпочитают решать свои вопросы с оператором. При этом в чате клиенты более лояльны к...

Причины, по которым клиенты предпочитают общаться с оператором колл-центра / чата, % ответивших
n=XX респ.



Показатели эффективности работы контакт-центров растут: оператор лучше решает вопросы клиентов на входящей линии, робот – в чате

Динамика показателей доступности и качества ответа на входящей линии и чате, % и время



В 2024-2025 гг. банки существенно повысили доступность контакт-центров: среднее время ожидания ответа оператора...

Примечание: показатели эффективности рассчитаны на основе данных следующих банков: Банк, Банк 2, Банк 3, ...
Источник: данные benchmark-исследования, Frank RG, 2026 г.

Проблема в обслуживании роботом заключается в его неспособности вести естественный и результативный диалог

Причины, по которым работа голосовых помощников не устраивает клиентов, % ответивших

61% клиентов ответили, что в работе голосовых помощников их не устраивает хотя бы один из факторов **неудобства взаимодействия**

n=XX респ.

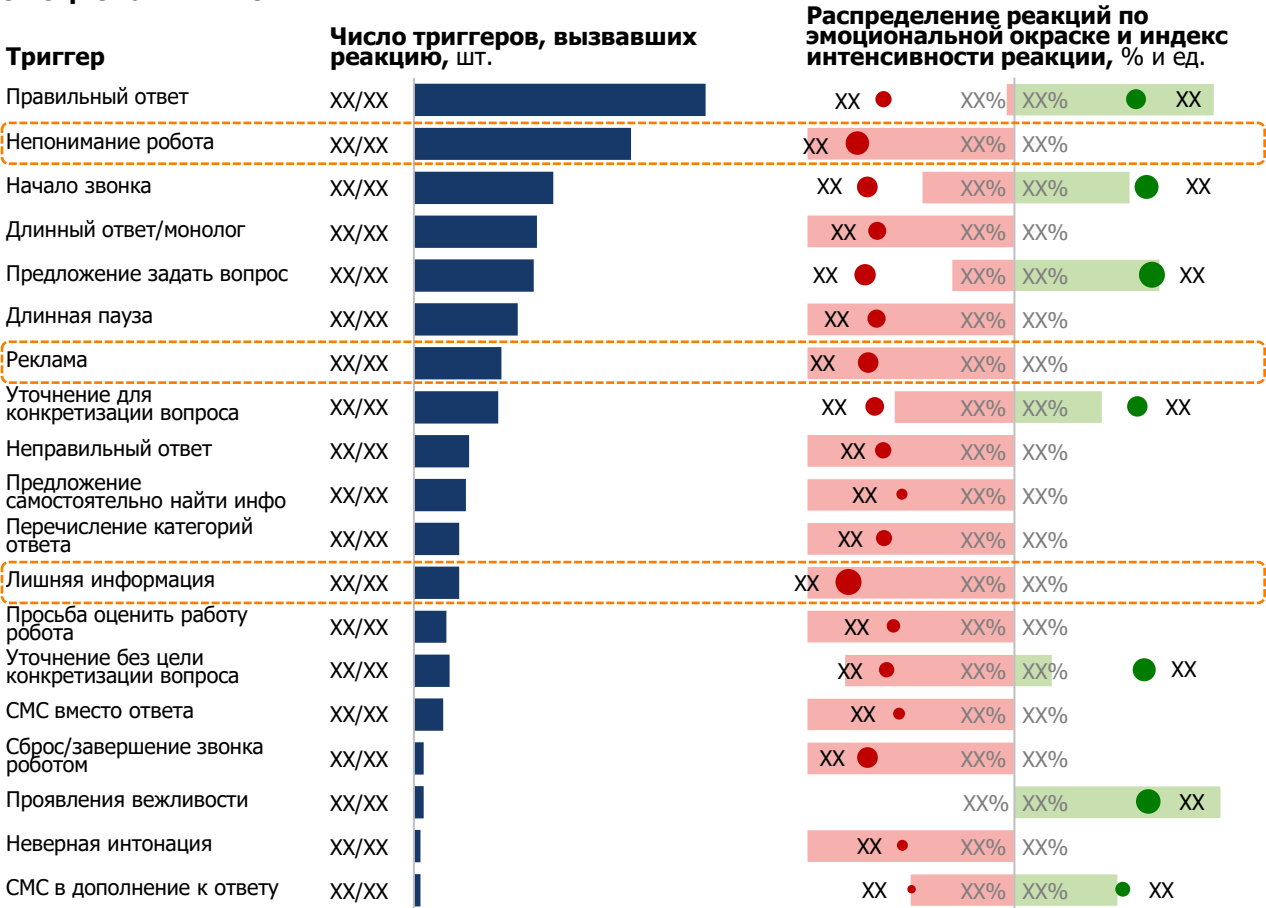


В топ-3 причин, по которым клиентов не устраивают голосовые помощники, входит непонимание роботом вопросов, частично или полностью неправильные ответы, а также отсутствие гибкости и эмпатии в общении.

Эти факторы встречаются в ответах 43% опрошенных. На фоне важности получения быстрого и понятного ответа...

По результатам нейроисследования факторы, увеличивающие время разговора, – сильные триггеры для раздражения

Результаты нейроисследования в разбивке по триггерам, вызывающим эмоциональный отклик



– топ-3 триггеров, увеличивающих время диалога со 100% негативной реакцией

X / XX – количество реакций на триггер / общее количество зафиксированных триггеров
3,34 ● 44% 56% ● 2,75 где 3,34 / 2,75 – сила реакций; 44% / 56% – доля положительных / негативных реакций
Источник: Neiry Research, результаты нейроисследования, Frank RG, 2026 г.

- Положительные реакции участников исследования фиксировались преимущественно в случаях, когда голосовые помощники...
- Основные источники негативных эмоций связаны с...
- Проблемные ситуации, связанные...
- Интервальные задержки между репликами помощников приводили...

[Подробнее в разделе «Нейроисследование»](#)

Для повышения уровня сервиса сегодня банки держат фокус на...

Меры для повышения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов, кол-во ответов



Повышение качества клиентского обслуживания становится одним из ключевых трендов развития банковских контакт-центров. В рамках этого фокуса банки реализуют комплекс мер, направленных на совершенствование клиентского опыта...

«Первая история – обеспечить клиентам доступность. Клиент не может быть лоялен и удовлетворен, если он ...»

Из экспертных интервью с руководителями банковских контакт-центров

XX% операторов показывают высокую удовлетворенность по всем мотивационным аспектам и представляют минимальную угрозу для увольнения

Структура профилей сотрудников КЦ, %

n=XX респ.



Выраженность фактора для каждого профиля



Фактор №1

Командная сплоченность, сотрудничество



Фактор №2

Исполнительность, приверженность карьере



Фактор №3

Стремление к обучению



*Me – медианное значение внутри каждого фактора

XX% операторов можно отнести к профилю «Идеальные сотрудники». Сотрудники данной группы показывают ...

Почти XX% операторов можно отнести к профилю «Потерявшие ориентиры». Сотрудники данной группы показывают...

XX% сотрудников было отнесено к профилю «Стагнирующие кадры». Их выразительная черта...

«Идеальные сотрудники» показывают ...

XX% доля профиля в выборке «Идеальные сотрудники» представлены во всех социально-демографических группах ...

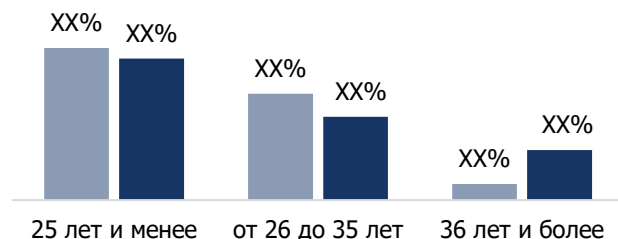
Половозрастная структура профиля



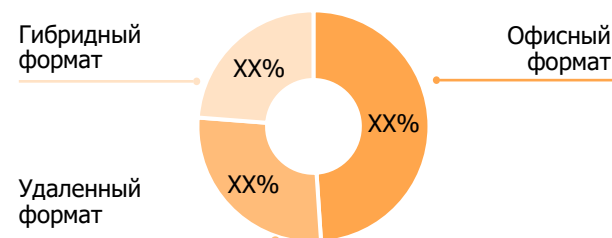
XX%



XX%



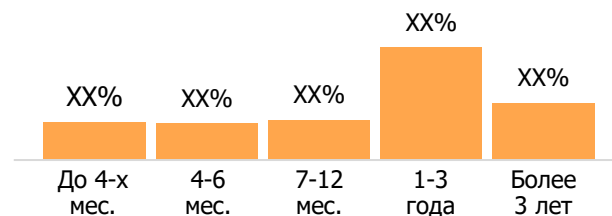
Формат работы в банке



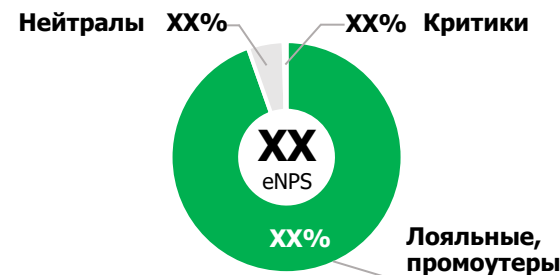
Стаж и график работы в банке

XX% имеют сменный график

XX% работают «пятидневку»



Результат замера eNPS



«Адекватный коллектив, поддержка со всех сторон рабочей деятельности, соц. пакет, ДМС и скидки, удобное рабочее место, выплата зарплаты без задержек и в срок».

Комментарии оператора контакт-центра

«Возможность развиваться, получать хорошую зарплату».

Комментарии оператора контакт-центра

XX средняя оценка удовлетворенности работой в КЦ

X% операторов думали об уходе из КЦ за последние 3 месяца

Основой современного клиентского опыта становится персонализированное и бесшовное обслуживание, позволяющее минимизировать усилия пользователя



Обеспечить бесшовность клиентского пути

- **Понятный и прозрачный процесс решения вопроса:** банки стремятся выстраивать понятный и прозрачный процесс решения вопроса...
- **Тонкая настройка плавного переключения между роботом и человеком:** ключевой задачей становится плавное переключение между роботом и человеком...



Понимать истинную потребность каждого клиента

- **Переход на персонализированные и комплексные решения вместо обработки отдельных запросов:** контакт-центры стремятся учитывать контекст клиента...
- **Повышение экспертности операторов для решения сложных клиентских запросов:** для эффективного решения таких запросов операторам требуется не только глубокое знание продуктов и процессов, но и...



Сохранить роскошь человеческого общения

На фоне развития автоматизации отдельным приоритетом остается сохранение «роскоши» человеческого общения – возможности быстро получить поддержку сотрудника в сложных или эмоционально чувствительных ситуациях.

Банки стремятся выстраивать баланс между...

3

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Отличия в оценках взаимодействия с контакт-центрами во многом объясняются способностью службы поддержки решить вопрос

Оценка взаимодействия с контакт-центром, средний балл

«Моя оценка взаимодействия с контакт-центром банка по шкале от 1 до 5, где 1 – «Абсолютно не доволен», 5 – «Очень доволен»»

										Прочие	Средняя оценка по рынку*
CSI	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Выборка, n	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX

Факторы, повлиявшие на оценку (включая «5 баллов»), % респондентов

«На мою оценку больше всего повлияло...» (один вариант ответа)

Значение значимо выше, чем в среднем по рынку (на уровне 95%)

Зона влияния контакт-центра

Результат	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%
Впечатление от общения	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%

ВНЕ зоны влияния контакт-центра

Условия	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%
Работа сервисов	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%	 XX%

CSI контакт-центра ниже среднего по рынку у банков XX, XX, XX и XX. Основным фактором, влияющим на поставленную оценку практически у всех банков, является...

*Средняя оценка по рынку рассчитывалась с учетом доли каждого банка-участника.
Источник: результаты онлайн-опроса 4 000+ активных банковских клиентов, Frank RG, 2026 г.

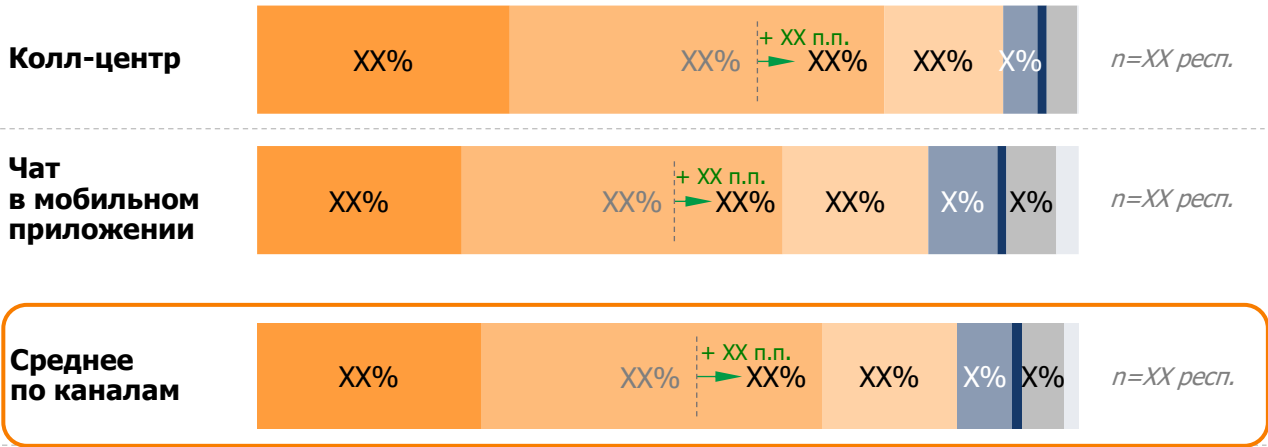
В среднем около XX% клиентов рассчитывают на оперативное подключение оператора в канале: время ожидания – не более XX минут

Комфортное время ожидания до ответа оператора среди активных клиентов, % респондентов

«Для меня комфортное время ожидания ответа оператора...»

- До X минут
- X-X минуты
- X-X минут
- X-X минут
- Более X минут
- Неважно
- Затрудняюсь ответить

Клиенты, активно использующие дистанционные каналы связи с банком, заинтересованы в оперативном подключении оператора: в среднем только XX% готовы ждать X и более минуты...



xx% — динамика результатов 2025-2026 гг.

3.1 Колл-центр

Основной причиной отказа от использования колл-центра является...

XX% всех опрошенных клиентов не используют колл-центр для взаимодействия с банком

Причины отказа от использования колл-центра, % респондентов
«Я не обращаюсь в банк через колл-центр, поскольку...» (несколько вариантов ответа)

XX% невозможно решение вопроса через колл-центр		
XX% неприятие канала связи	Не люблю общаться по телефону	XX%
	Недоверие такому каналу связи	XX%
XX% технические параметры	Долгое ожидание ответа	XX%
	Сложно попасть к оператору	XX%
	Частые переключения между операторами	XX%
XX% качество обслуживания	Не устраивает работа голосового помощника	XX%
	Некомпетентность операторов колл-центра	XX%
	Негативный опыт общения с оператором чата	XX%

n=XX респ.

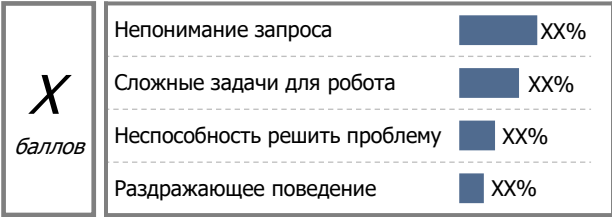
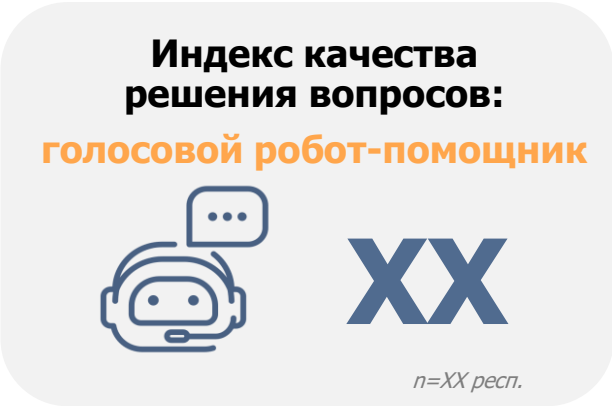
Более XX% опрошенных клиентов не пользуются колл-центрами банков для решения вопросов («отказники»).

XX% опрошенных «клиентов-отказников» не пользуются колл-центрами по причинам, связанным с...

Особое внимание в работе колл-центров стоит уделить голосовому роботу-помощнику: неудовлетворенность роботами в колл-центрах – большая часть негатива от взаимодействия (XX% от общего числа респондентов указали на эту причину в опросе)...

3.1.1 Голосовой робот-помощник

Качество решения вопросов – «зона роста» для голосового робота: доступность и быстрый ответ теряют ценность, если не достигнута основная цель обращения

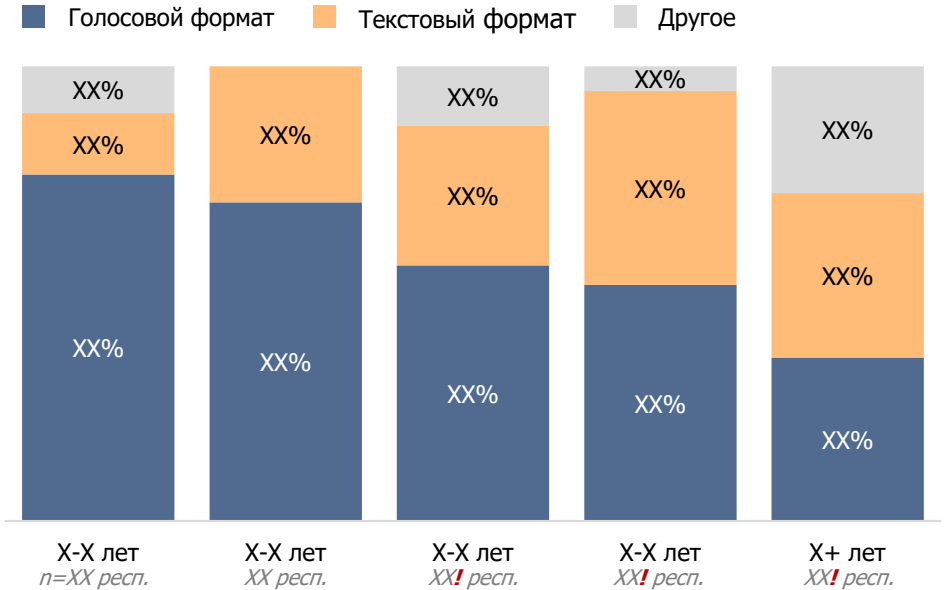
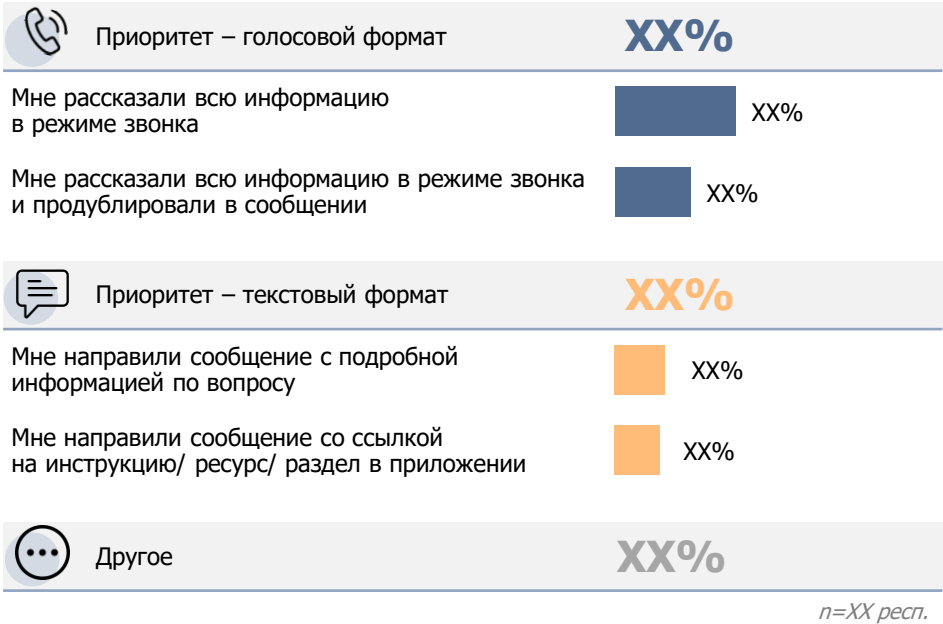


Только XX% пользователей колл-центрами готовы выбрать робота-помощника для получения консультации в колл-центре. Для них его основное достоинство...

Клиентские ожидания от голосового робота-помощника в большинстве случаев связаны с ...

Удобные форматы ответа голосового робота-помощника, % респондентов

«Наиболее удобный для меня ответ голосового помощника при звонке в колл-центр...»



Голосовой формат – самый желаемый формат получения информации для решения поставленных вопросов. Особенно ярко это проявляется среди самой молодой возрастной группы клиентов «XX-XX лет». Большинство клиентов среди всех возрастных групп предпочитают получение информации...



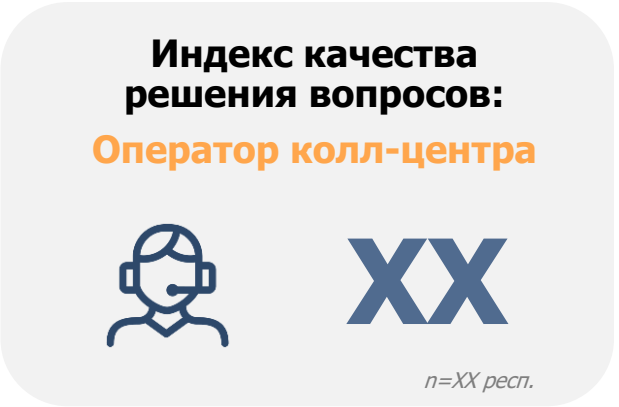
У голосового помощника очень приятный голос и внятная дикция.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

*! – размер выборки незначительный (менее 70 респондентов)
Источник: результаты онлайн-опроса 4 000+ активных банковских клиентов, Frank RG, 2026 г.

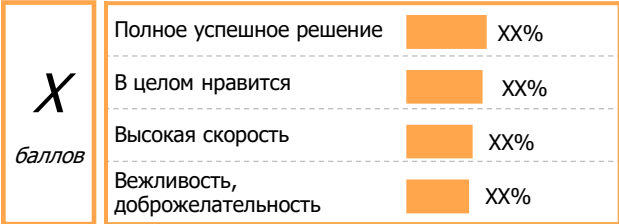
3.1.2 Оператор колл-центра

Операторы в колл-центрах банков по качеству решения вопросов получают ..., чем роботы-помощники: XX vs XX баллов из 5 возможных



Факторы, повлиявшие на оценку,
% респондентов

«Я поставил такую оценку, потому что...»
(открытый вопрос)



Причины выбора оператора в колл-центре, % респондентов

«Основные причины, по которым я предпочитаю решать вопросы с оператором колл-центра...»
(выбор не более 5-ти вариантов)



Более высокий уровень оценки качества решения вопроса клиенты банков...

3.2 Чат

В отношении чатов банков приоритеты клиентов существенно не изменились: высока востребованность оператора в текстовых каналах

Выбор «робот или человек?» при обращении в чаты банка
«При обращении в чат банка я предпочитаю решать свои вопросы с помощью...»

Оператор Чат-бот В зависимости от вопроса

2025



n=XX респ.

2026



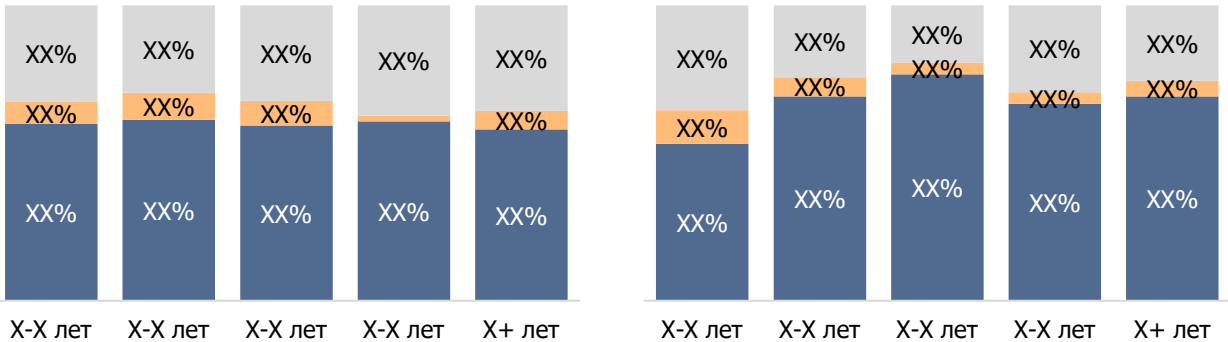
n=XX респ.

В опросе 2026 года выросла доля клиентов, предпочитающих исключительно общение с оператором при обращении в чаты банков.

Наименьшее желание решать вопрос с чат-ботом показывают активные клиенты в возрасте от XX до XX лет.

По сравнению с 2025 годом среди активных клиентов...

Предпочтения в выборе среди возрастных групп клиентов



«Чат-бот решил вопрос без оператора. Так бывает не всегда.»

Комментарий клиента из онлайн-опроса

«Бот действует по стандартной схеме и у него нет вариантов. После нескольких повторных запросов связывает с оператором. Это если вопрос не стандартный. А при простом вопросе все хорошо и оперативно.»

Комментарий клиента из онлайн-опроса

3.2.1 Чат-бот

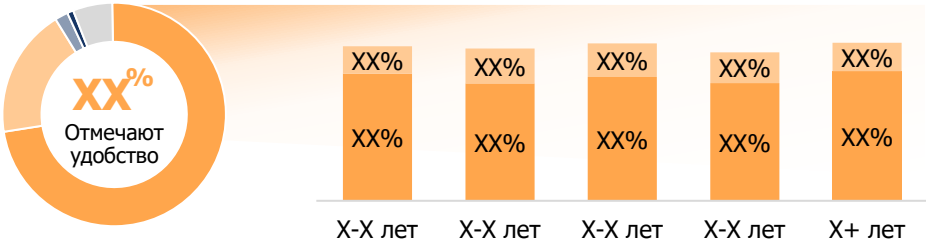
Удобство чата для всех возрастных подгрупп клиентов достигается ...

Удобство интерфейса чатов банков, % респондентов

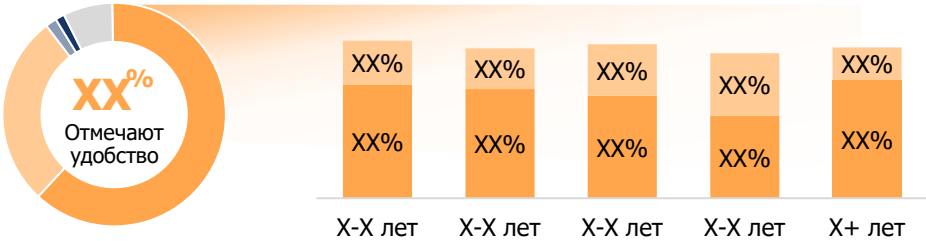
«Для меня наиболее удобны следующие элементы интерфейса чат-бота...»

Да Скорее да Скорее нет Нет Не могу оценить

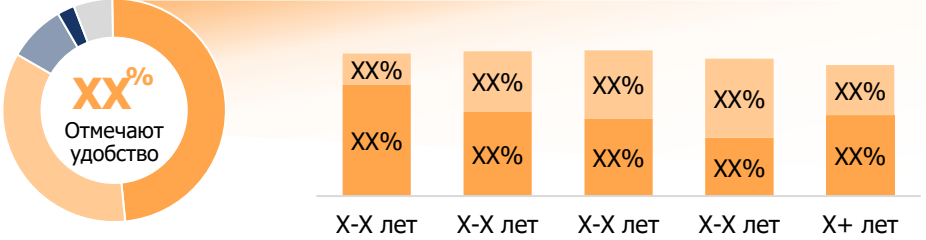
Кнопка «Позвать оператора»



Кнопка «Назад» (вернуться на предыдущий шаг)

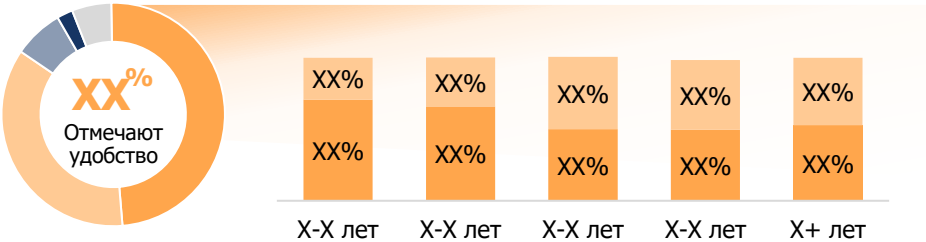


Кнопки с готовыми вариантами ответа

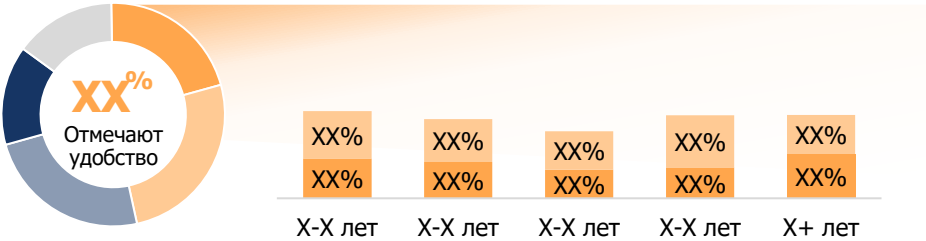


n=XX респ.

Подсказки с вариантами запроса при наборе текста



Голосовой ввод



Было бы круто, если бы была реализована возможность ...

Комментарий клиента из онлайн-опроса

3.2.2 Оператор в чате

Причины выбора оператора в чате схожи у клиентов с разной частотой обращений, отличие только в большей склонности активных к индивидуальному подходу

Причины выбора оператора в чате банка в разрезе активности обращений в КЦ, % респондентов
«Основные причины, по которым я предпочитаю решать вопросы с оператором в чатах банка...» (выбор не более 5-ти вариантов)

Причины выбора	Все клиенты	Активные клиенты (чаще, чем раз в пол года)	Неактивные клиенты (раз в пол года и реже)
Простота в объяснении сути вопроса	XX%	XX%	XX%
Полный, развернутый ответ на вопрос	XX%	XX%	XX%
Возможность задать уточняющие вопросы	XX%	XX%	XX%
Получение конкретного решения вопроса	XX%	XX%	XX%
Индивидуальный подход к решению вопроса	XX%	XX%	XX%
Решение нескольких вопросов в рамках одного чата	XX%	XX%	XX%
Возможность решить любой вопрос	XX%	XX%	XX%
Гибкость в общении, эмпатичность и вежливость	XX%	XX%	XX%
Неприязнь к роботами	XX%	XX%	XX%
Недоверие к ответам роботов	XX%	XX%	XX%
Меньшая вероятность ошибок	XX%	XX%	XX%
Другое	XX%	XX%	XX%
Выборка, n	XX респ.	XX респ.	XX респ.

Для клиентов, активно обращающихся в контакт-центры, и для тех, кто взаимодействует реже, чем раз в полгода, отличий в причинах выбора оператора в чате практически нет, значимое отличие только в...

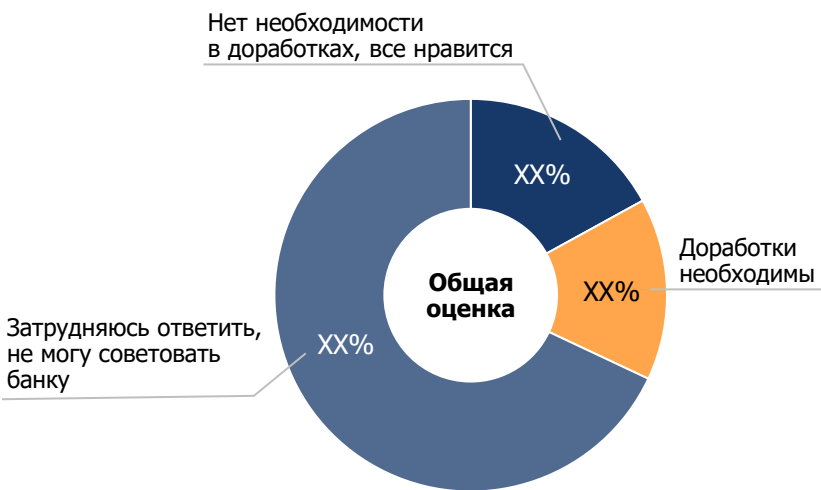
3.3

Возможности улучшения качества взаимодействия

Для повышения комфорта клиентов необходим комплексный подход: рост...

Мнение клиентов о необходимых доработках, % респондентов

«Чтобы консультации стали для меня удобнее, банку необходимо развить новые функции...» (открытый вопрос)



Зоны роста:



n=XX респ.

Анализ открытых ответов клиентов показывает, что только XX% от всех опрошенных могут предложить конкретные направления по улучшению и внедрению нового функционала.

Среди пожеланий лидирует...

4 Исследование качества ответов голосовых помощников и чат-ботов – результаты тестирования

4.1 Голосовой помощник. Анализ работы

В 2026 году голосовые помощники банков решили XX% клиентских запросов, что на XX п.п. выше уровня прошлого года

Доля решенных вопросов голосовым помощником, %

	Предоставил ответ в диалоге	Предоставил инструкцию	Общая доля решенных вопросов*	Y-o-Y
Банк 1	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.
Банк 2	XX%	XX%	XX %	+XX п.п.
Банк 3	XX%	—	XX %	+XX п.п.
+X ▲ Банк 4	XX%	XX%	XX %	+XX п.п.
-X ▼ Банк 5	XX%	XX%	XX %	+XX п.п.
Банк 6	XX%	XX%	XX %	+XX п.п.
+X ▲ Банк 7	XX%	—	XX %	+XX п.п.
-X ▼ Банк 8	XX%	XX%	XX %	-XX п.п.
Банк 9	XX%	XX%	XX %	-XX п.п.
Банк 10	XX%	XX%	XX %	+XX п.п.
New!! Банк 11	XX%	XX%	XX %	—
New!! Банк 12	XX%	XX%	XX %	—
Среднее по пулу	XX%	XX%	XX %	+XX п.п.

По результатам тестирования, средняя доля запросов по пулу банков, решенных голосовыми помощниками, составила XX% (+X п.п. г/г), включая как полноценные ответы, так и сценарии с инструкциями или переводом в цифровые каналы. Лидерами остаются Банк X (XX%), Банк X (XX%) и Банк X (XX%), что обусловлено...

* Доля рассчитана от общего количества тестируемых вопросов
Изменение год к году рассчитано от общей доли решенных вопросов
Источник: результаты звонков в колл-центр на уровень голосового помощника, Frank RG, 2026 г.

Только X из 12 банковских голосовых помощников консультируют по вопросам, связанным с проблемами при онлайн-покупке

Успешность решения вопросов голосовыми помощниками (1/6), кол-во банков

Группа интенгов и доля в общем объеме обращений (%)													Итого*
XX% Сложности при переводах и платежах													
При переводе некорректно указал реквизиты													
Форма ответа													
Мне не поступил денежный перевод													
Форма ответа													
Не получается сделать перевод по номеру карты													
Форма ответа													
Не проходит оплата через терминал в магазине													
Форма ответа													
Не могу оплатить онлайн-покупку картой													
Форма ответа													
Решил вопрос Предоставил инструкцию для решения В диалоге В СМС Ссылка в СМС на раздел приложения/сайта Инструкция Не решил вопрос Нерелевантный ответ Перевод на оператора Интеграционный сценарий													

Обращения по вопросам переводов и оплат в голосовые каналы контакт-центров составляют XX% у исследуемых банков и являются наиболее популярными. Голосовые помощники наиболее успешно помогают при...

При вопросах о задержке перевода (например, «Мне не поступил денежный перевод») помощники таких банков как Банк X, Банк X и Банк X проверяют сумму, транзакцию, тип перевода и сроки зачисления. ...

* Количество банков, в которых голосовые помощники предоставили релевантный ответ на вопрос
** Сценарий, при котором голосовой помощник обращается к внутренним или внешним системам для получения или передачи данных при обработке запроса пользователя.
Источник: результаты звонков в колл-центр на уровень голосового помощника, Frank RG, 2026 г.

Case study. Интеграция с транзакционными системами повышает эффективность обработки обращений и снижает долю переводов на оператора (1/2)

Сценарии ответов голосовых помощников на вопрос «При переводе некорректно указал реквизиты»

«При переводе некорректно указал реквизиты»

Банк X

Проверяют транзакцию и после дают рекомендации

Интеграционный сценарий



Назовите полностью сумму операции, которую хотите отменить.



10 рублей.



Назовите число и месяц операции.



3 марта.



Вижу, что у вас было 2 операции на сумму 10 рублей 3 марта. Первая в 20 часов 51 минуте, вторая в 20 часов 55 минут. Какую операцию хотите отменить: первую или вторую?



Вторую.



Уточните, эта операция связана с мошенничеством?



Нет.



К сожалению, мы не можем отменить перевод, потому что он уже ушел получателю в другой банк. **Мы отправили получателю СМС и попросили его вернуть деньги.** Это все, что мы можем сделать. Если получатель не может вернуть деньги из-за проблем с картой, ему нужно обращаться в свой банк. Если он отказывается возвращать деньги, вы можете обратиться в полицию. Если что-то еще понадобится, обращайтесь.

Аналогичный интеграционный сценарий, за исключением отправки СМС реализован в Банке X

Банк

Голосовой помощник **Банка X** обращается к внутренним системам банка, находит соответствующую транзакцию клиента, проверяет ее статус и предоставляет рекомендации по возврату средств. Дополнительно помощник направляет СМС-сообщение получателю перевода с уведомлением о том, что перевод был совершен ошибочно, а также с просьбой связаться с отправителем, указывая его номер телефона.



Сообщения **Банк X** • 2 мин.



Клиент **Банка X** по ошибке перевел вам 10 р. Пожалуйста, свяжитесь с ним: +7 *** ** * ** *

«При переводе некорректно указал реквизиты»

Консультационный сценарий

Не проверяют транзакцию, рекомендуют для возврата средств:

Оформить корректировку дистанционно через личный кабинет

- Внести изменения можно с помощью операции 2120 «Уточнение реквизитов внешних переводов». **В вашем личном кабинете** перейдите в раздел «Платежи» и введите код операции 2120 в поисковой строке. Затем выберите поручение и внесите правки в поле, которое нужно исправить.

Банки с аналогичной реализацией сценария

Обратиться в отделение банка

- К сожалению, отменить перевод не получится. Чтобы вернуть деньги или скорректировать реквизиты, **подойдите, пожалуйста, в наш офис** и напишите заявление. Вернуть деньги можно только с согласия получателя. Сроки возврата нужно уточнить у банка получателя. Информацию отправил в сообщении.

Банки с аналогичной реализацией сценария

Связаться с получателем или обратиться в банк-получатель

- Перевод на карту другого клиента отменить нельзя, даже внутри банка. Для возврата средств **свяжитесь с получателем или обратитесь в банк-получатель** с выпиской о переводе. Выписку можно получить в мобильном приложении.

Банки с аналогичной реализацией сценария

Результаты **Банка X** по итогам тестирования голосовых помощников

**XX**

*оценка удовлетворенности
клиентов решением вопросов
через голосового помощника*

Ожидания клиентов:

XX%

Формат ответа

XX%

Решение вопроса

XX%Получение краткого и
понятного ответа без лишней
информации**XX%**

Удобство взаимодействия

XX%Минимальное количество
уточнений запроса и
дополнительных действий**XX%**

Вежливое общение

Ключевые факторы позиции в рейтинге:

Высокая доля обращений, решенных в режиме диалога: XX% запросов были решены в момент звонка. Результат выше среднего по пулу на XX п.п.
Дополнительно к ответу в диалоге клиентам удобно...

Самая высокая доля обработанных запросов: XX% (+XX п.п. к прошлому году). Результат выше среднего по пулу XX п.п.
Высокий коэффициент внедрения интеграционных сценариев: XX%. Результат выше среднего по пулу на XX п.п.

Высокий уровень точности ответов: XX% ответов не содержали избыточной информации и были сфокусированы на решении клиентского запроса. Результат выше среднего по пулу на XX п.п.

Высокое удобство клиентского взаимодействия: поддержка повторного воспроизведения ответа и возможность решения нескольких вопросов в рамках одного звонка

Высокое качество распознавания вопросов: XX% вопросов обработано с первой попытки. Результат ниже среднего по пулу на XX п.п.
Отсутствие избыточных уточнений при обработке обращений

Персонализированное и вежливое взаимодействие: обращение по имени и корректные речевые формулировки без рекламных предложений в приветствии

Рекомендуемые доработки:

- Снижение доли сценариев с предоставлением инструкции в пользу полного решения вопроса в режиме диалога
- Увеличение доли консультаций с последующим дублированием информации в СМС

- Увеличение количества интеграционных сценариев

—

—

- Увеличение точности распознавания запросов клиентов с первой попытки

—

4.3 Чат-бот. Анализ работы

По результатам тестирования доля решенных чат-ботами вопросов составила XX% запросов клиентов, что выше уровня прошлого года на XX п.п.

Доля решенных вопросов чат-ботом, %

	Предоставил ответ в чате	Предоставил инструкцию	Общая доля решенных вопросов*	Y-o-Y
Банк 1	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.
+X ▲ Банк 2	XX%	XX%	XX%	—
-X ▼ Банк 3	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.
-X ▼ Банк 4	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.
-X ▼ Банк 5	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.
+X ▲ Банк 6	XX%	—	XX%	+XX п.п.
-X ▼ Банк 7	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.
+X ▲ Банк 8	XX%	—	XX%	+XX п.п.
+X ▲ Банк 9	XX%	—	XX%	+XX п.п.
New!! Банк 10	XX%	—	XX%	—
-X ▼ Банк 11	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.
New!! Банк 12	XX%	XX%	XX%	—
New!! Банк 13	XX%	XX%	XX%	—
Среднее по пулу	XX%	XX%	XX%	+XX п.п.

По результатам тестирования доля вопросов, по которым чат-боты решили вопрос в среднем по банкам составила XX%. В долю решенных вопросов включены консультации с предоставлением релевантного ответа на запрос клиента, а также сценарии, при которых чат-бот направлял кнопку/ссылку или ограничился инструкцией для самостоятельного решения запроса вне контура чата.

В 2026 году лидерами по доле решенных запросов стали: Банк X (XX%) и Банк X (XX%). Рост доли решенных обращений в чат-боте Банка X обусловлен...

*Доля рассчитана от общего количества тестируемых вопросов
Изменение год к году рассчитано от общей доли решенных вопросов
Источник: результаты тестирования чат-ботов чатов, Frank RG, 2026 г.

Консультация по всем вопросам о сложностях при переводах и платежах доступна менее чем в ... анализируемых банков

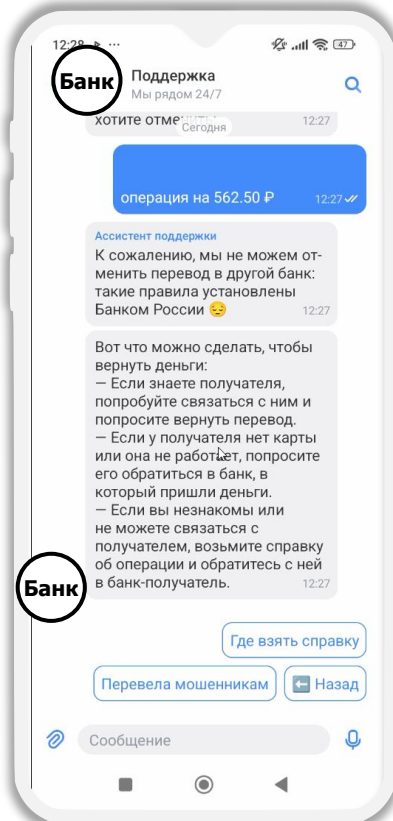
Успешность решения вопросов чат-ботом (4/5), кол-во банков

Группа интенгов и доля в общем объеме обращений (%)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Case study. Интеграционный сценарий по обработке обращений, связанных с некорректно указанными реквизитами при переводе, реализован только в голосовых каналах Банка X и Банка X

Банк X

Консультационный сценарий в чате



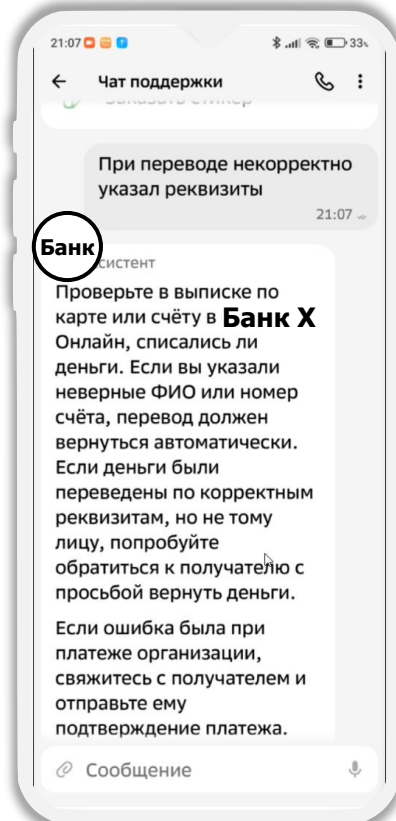
Интеграционный сценарий в голосовом канале



Вижу, что у вас было 2 операции на сумму 10 рублей 3 марта. Первая в 20 часов 51 минуте, вторая в 20 часов 55 минут. Какую операцию хотите отменить: первую или вторую?

Банк X

Консультационный сценарий в чате



Интеграционный сценарий в голосовом канале



Я нашла вашу операцию на сумму 105 рублей за 5 февраля. Речь об этой операции?

Многофункциональный интерфейс является значимым фактором для клиентов – клиенты до X лет чаще используют голосовой ввод, тогда как пользователи X-X лет демонстрируют востребованность текстовых подсказок и кнопочных сценариев

Наличие функций в чатах мобильных приложений банков

													
Подсказки быстрого запроса (саджесты)													
Кнопки быстрого ответа (квик-реплей)													
Голосовой ввод													
Поиск по истории запросов													
Кнопка «Назад»													

Наиболее удобные элементы интерфейса чат-бота в разбивке по возрасту, % ответивших

n=XX респ.

	X-X лет	X-X лет	X-X лет	X-X лет	X лет и старше
Голосовой ввод	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
Подсказки быстрого запроса (саджесты)	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
Кнопки быстрого ответа (квик-реплей)	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
Кнопка «Назад»	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%

Источник: результаты тестирования чат-ботов чатов, результаты онлайн-опроса 4 000+ активных банковских клиентов, Frank RG, 2026 г.

Результаты **Банка X** по итогам тестирования чат-бота



XX

*оценка удовлетворенности
клиентов решением вопросов
через чат-бота*

Ожидания клиентов:

XX%

Получение ответа в чате

XX%

Решение вопроса

XX%

Получение краткого и
понятного ответа без лишней
информации

XX%

Минимальное количество
уточнений запроса и
дополнительных действий

XX%

Наличие
многофункционального
интерфейса

XX%

Вежливое общение

Ключевые факторы позиции в рейтинге:

Высокая доля обращений, решенных в чате: XX% ответов предоставляются чат-ботом непосредственно в чате. Результат выше среднего по пулу банков на XX п.п.

Самая высокая доля обработанных запросов: XX%. Результат выше среднего по пулу банков на XX п.п.
Высокий уровень внедрения интеграционных сценариев: XX%. Результат выше среднего по пулу банков на XX п.п. отставание от лидера на XX п.п.

Высокий уровень точности ответов: в консультациях отсутствуют ответы с избыточной информацией, не относящейся к запросу клиента

Умеренное качество распознавания вопросов: XX% вопросов решаются с первой попытки. Результат ниже среднего по пулу банков на XX п.п.
Отсутствуют избыточные переспросы и уточнения для конкретизации запроса.

Функциональность чат-интерфейса: подсказки быстрого запроса (саджесты), быстрые ответы (квик-реплей), голосовой ввод и поиск по истории запросов

Персонализированное и вежливое общение: уведомление о том, что обслуживание осуществляется роботом, с использованием вежливых формулировок

Рекомендуемые доработки:

Увеличение доли обращений, решаемых в чате

Увеличение количества интеграционных сценариев

—

Увеличение точности распознавания запросов клиентов с первой попытки. Результат ниже среднего по пулу на XX п.п.

Рекомендуется добавить кнопку «Назад» для улучшения пользовательского опыта клиентов, реализовать функцию автоматического распознавания прикрепляемых документов по аналогии с решениями, используемыми в других банках

Рекомендуется внедрить обращение к клиенту по имени для повышения уровня персонализации взаимодействия

5

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

5.1 Управление персоналом. Мнение экспертов

Системное улучшение клиентского опыта – основной вызов в обучении и контроле качества работы операторов

Ключевые вызовы в обучении и контроле качества на 2026 год, КОЛ-ВО ОТВЕТОВ



Интеграция искусственного интеллекта в процессы обучения и контроля качества



Еще больше перевести и улучшить программу, сделать ее ...

Из интервью с экспертами по обучению и контролю качества



Особенности взаимодействия с сотрудниками разных возрастов



Внедрение разноформатной системы обучения



Вообще на текущий момент перед обучением и перед контролем качества целого, перед нашим разделом развития сервиса, стоит такой вызов, как ...

Из интервью с экспертами по обучению и контролю качества



Трансформация роли наставника в условиях роботизации

Эксперты подчеркнули стратегическую важность системного совершенствования всех точек взаимодействия клиента с контакт-центром банка, направленного на повышение удобства, скорости и персонализации обслуживания. Такой подход способствует укреплению клиентской лояльности и конкурентоспособности.

При этом большинство экспертов выделяют...

В 2025 году трендом в процессах подготовки операторов стал переход на смешанный формат обучения для оптимизации затрат

Изменения в процессе обучения операторов контактного центра, кол-во ответов



Большинство экспертов отметили, что в 2025 году важным изменением в подходе к обучению стал переход на смешанный формат, объединяющий самостоятельное освоение теоретического материала, практическую отработку навыков и разбор сложных кейсов под руководством наставника. Такой подход обеспечивает...

«У нас часть материала сотрудник проходит самостоятельно, но тренер поддерживает его на всем этапе обучения. У них есть ...»

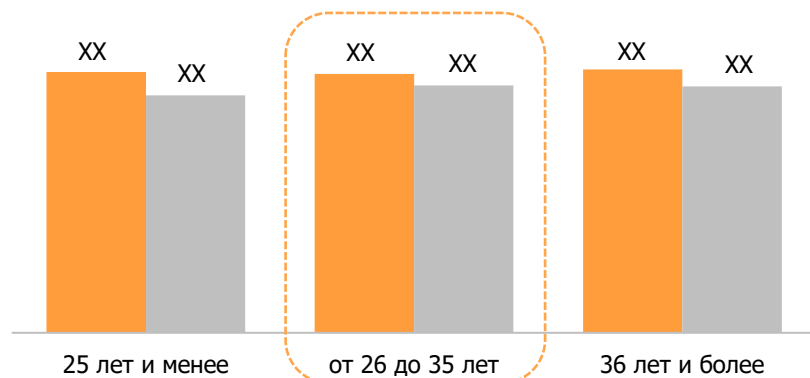
Из интервью с экспертами по обучению и контролю качества

5.2 Результаты опроса операторов

Операторы всех рассматриваемых сегментов Банка X выше среднего по пулу оценивают общий уровень удовлетворенности работой в контакт-центре

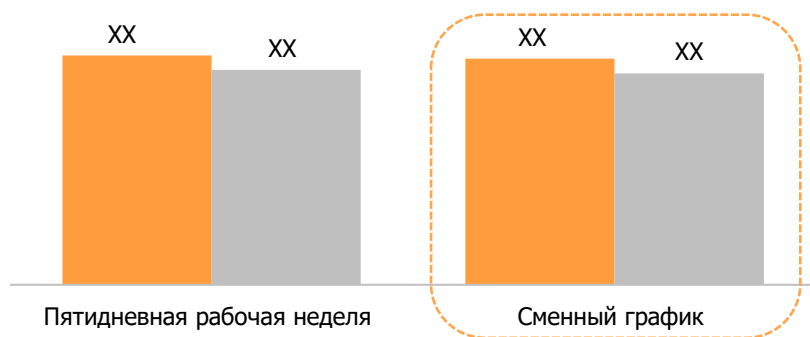
Оценка общей удовлетворенности операторов по возрасту, средний балл

■ X ■ Среднее по пулу



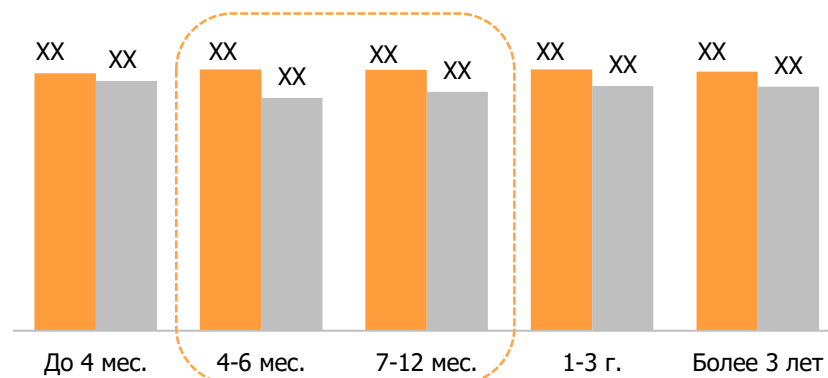
Оценка общей удовлетворенности операторов по графику работы, средний балл

■ X ■ Среднее по пулу



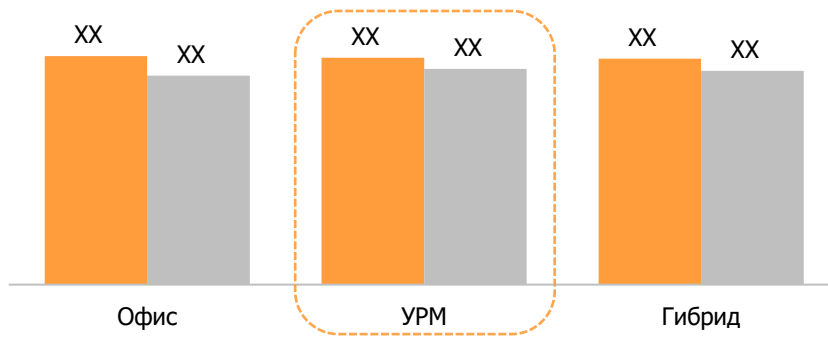
Оценка общей удовлетворенности операторов по стажу, средний балл

■ X ■ Среднее по пулу



Оценка общей удовлетворенности операторов по формату работы, средний балл

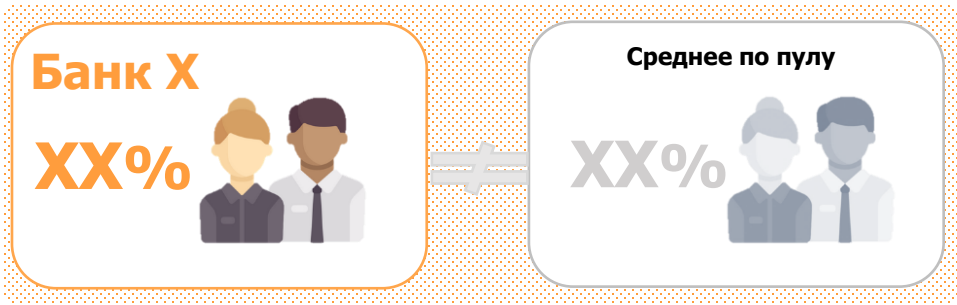
■ X ■ Среднее по пулу



Сегменты наиболее склонные к увольнению. Группы риска определялись на основании ответов операторов на вопросы об увольнении
Источник: результаты онлайн-опроса 1 300+ операторов банковских контакт-центров, Frank RG, 2026 г.

В штате операторов Банка X менее выражен риск увольнения в сравнении с пулом банков-конкурентов

Доля операторов, задумывавшихся об увольнении за последние 3 месяца, %



Штат операторов Банка X менее подвержен риску массового увольнения: всего XX% опрошенных указали, что задумывались об уходе в течение последних 3-х месяцев.

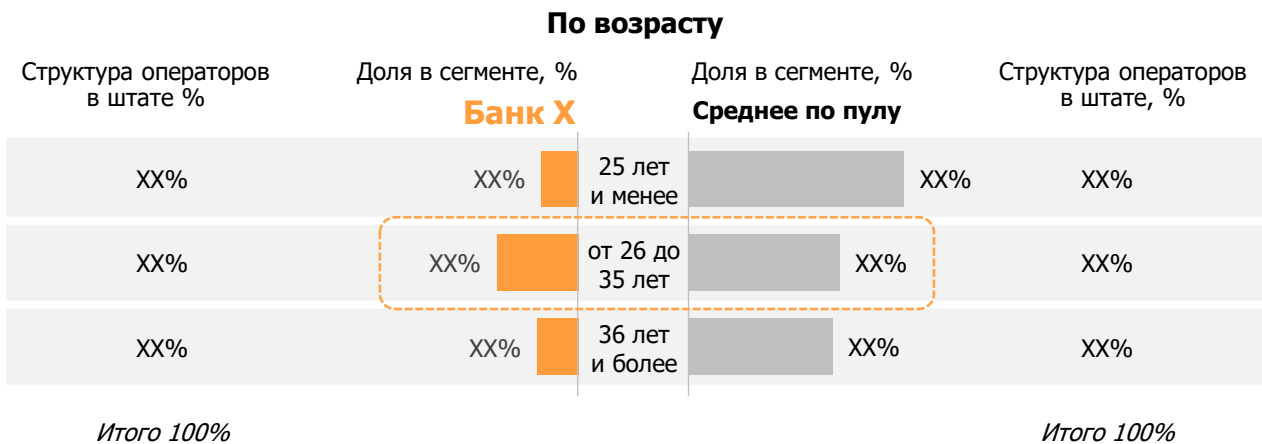
Среди причин, по которым операторы Банка X задумываются об увольнении, лидируют заработная плата и внешние факторы (переезд, семейные обстоятельства). Это отличается от пула, где доминирующим фактором стал ...

Основные причины, из-за которых операторы задумывались об увольнении (открытый вопрос), % ответивших

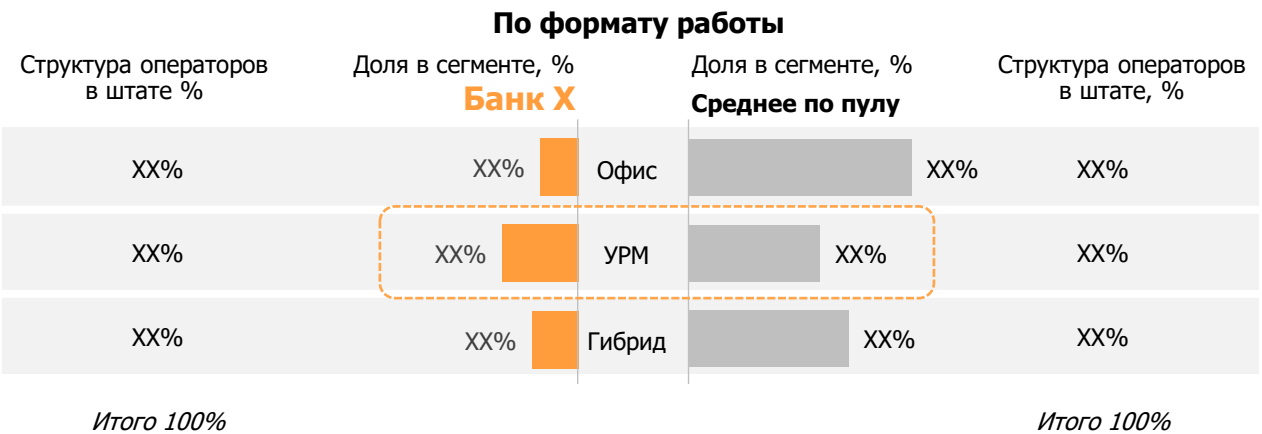


Операторы в возрастном сегменте 26-35 лет и «удаленщики» чаще остальных задумываются об увольнении в Банке X

Доля операторов, задумывавшихся об увольнении за последние 3 месяца, в разбивке на сегменты, %



В контакт-центре Банка X наиболее подвержены риску увольнения операторы в возрасте от 26 до 35 лет. При этом большинство операторов возрастом до 25 лет показали низкий уровень риска увольнения – XX% против XX% по пулу банков-участников. Банку X удалось предоставить комфортные условия работы для поколения операторов до 25 лет, но важно обратить внимание на штат операторов от...



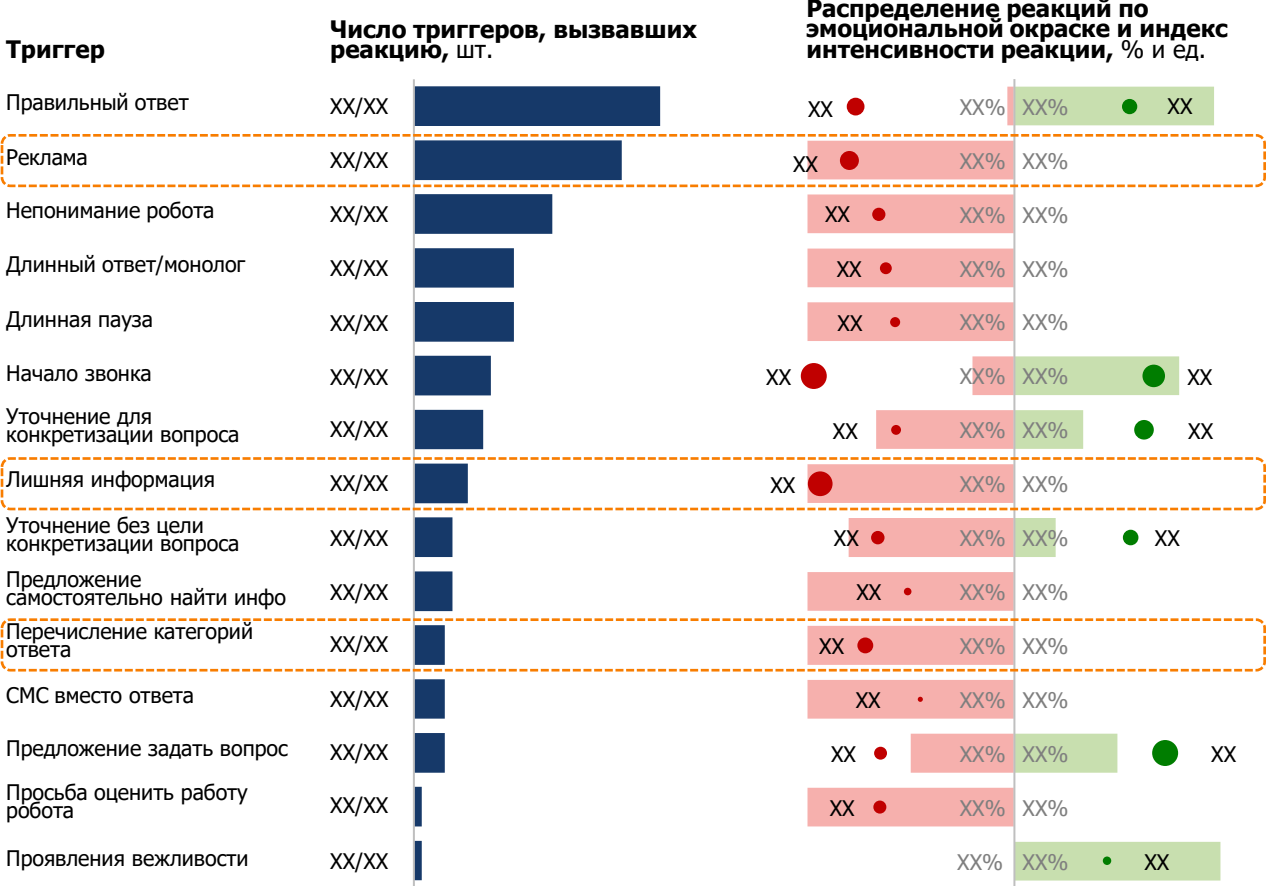
Сегменты наиболее склонные к увольнению. Группы риска определялись на основании ответов операторов на вопросы об увольнении
Источник: результаты онлайн-опроса 1 300+ операторов банковских контакт-центров, Frank RG, 2026 г.

6

Нейроисследование эмоциональных реакций на голосовых помощников

Отрицательные реакции молодых клиентов на рекламные предложения были сильнее, чем у других возрастных категорий

Результаты нейроисследования в разбивке по триггерам, вызывающим эмоциональный отклик у клиентов в возрасте XX-XX лет



– топ-3 триггеров, увеличивающих время диалога со 100% негативной реакцией
X / XX – количество реакций на триггер / общее количество зафиксированных триггеров
3,34 ● 44% 56% ● 2,75 где 3,34 / 2,75 – сила реакций; 44% / 56% – доля положительных / негативных реакций
Источник: Neiry Research, результаты нейроисследования, Frank RG, 2026 г.

- Доминирующими требованиями этой возрастной группы к банковскому обслуживанию выступают...
- Среди негативных триггеров, с которыми сталкивались респонденты, выделяется реклама. Клиенты XX-XX лет чаще всего сталкивались с предложением продуктов и услуг, не связанных с темой обращения, а также чаще и сильнее других возрастных групп клиентов негативно реагировали на такие предложения.
- К отрицательным эмоциям привели также излишние информационные вставки помощника в одном из банков. Избыточная информация по теме запроса, а также сообщения в начале звонка стали причиной сильного раздражения респондентов.
- Неудобный формат общения с помощником, выраженный перечислением вариантов выбора...
- Наиболее частой причиной возникновения положительных эмоциональных реакций...

Голосовой помощник Банка X обладает естественным стилем общения, что располагает клиентов к продолжению диалога с роботом



Средняя оценка
качества ответов
голосового помощника

XX



Средняя оценка
стиля речи голосового
помощника

XX



Кол-во респондентов,
которым **понравилось**
взаимодействие
с голосовым помощником

XX

Сильные стороны

Точки роста

«В Банке X очень проработанный голос, он более, похож на человека».

Комментарий участника нейроисследования

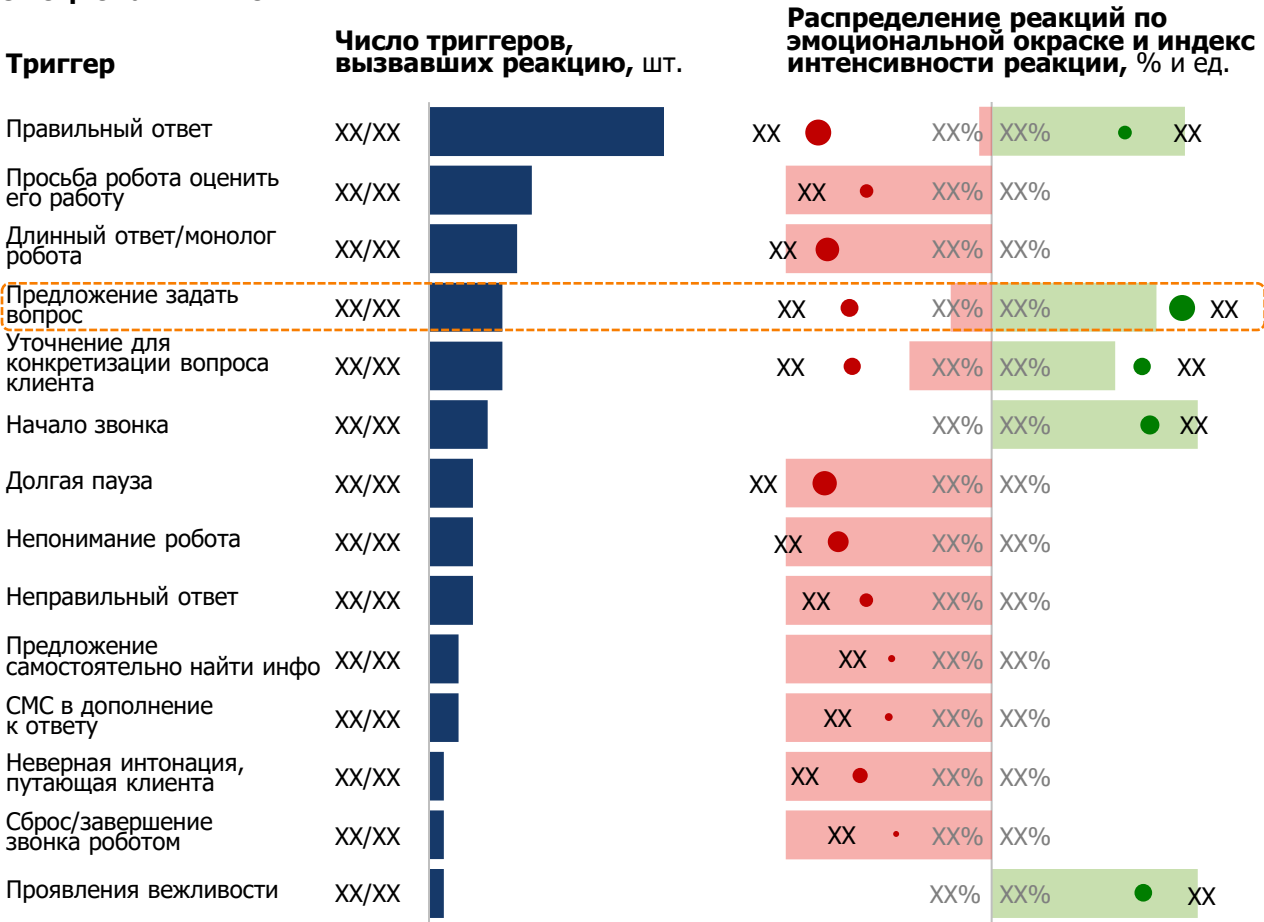
«Она много говорит. Я уже забыла, что она говорила в начале <...> Но в то же время хорошо, что она дублирует в СМС, чтобы потом можно было зайти и посмотреть».

Комментарий участника нейроисследования

Клиенты высоко оценили предложение робота продолжить диалог и задать оставшиеся вопросы

Результаты нейроисследования в разбивке по триггерам, вызывающим эмоциональный отклик

Наиболее частым триггером эмоциональных реакций клиентов банка выступали ...



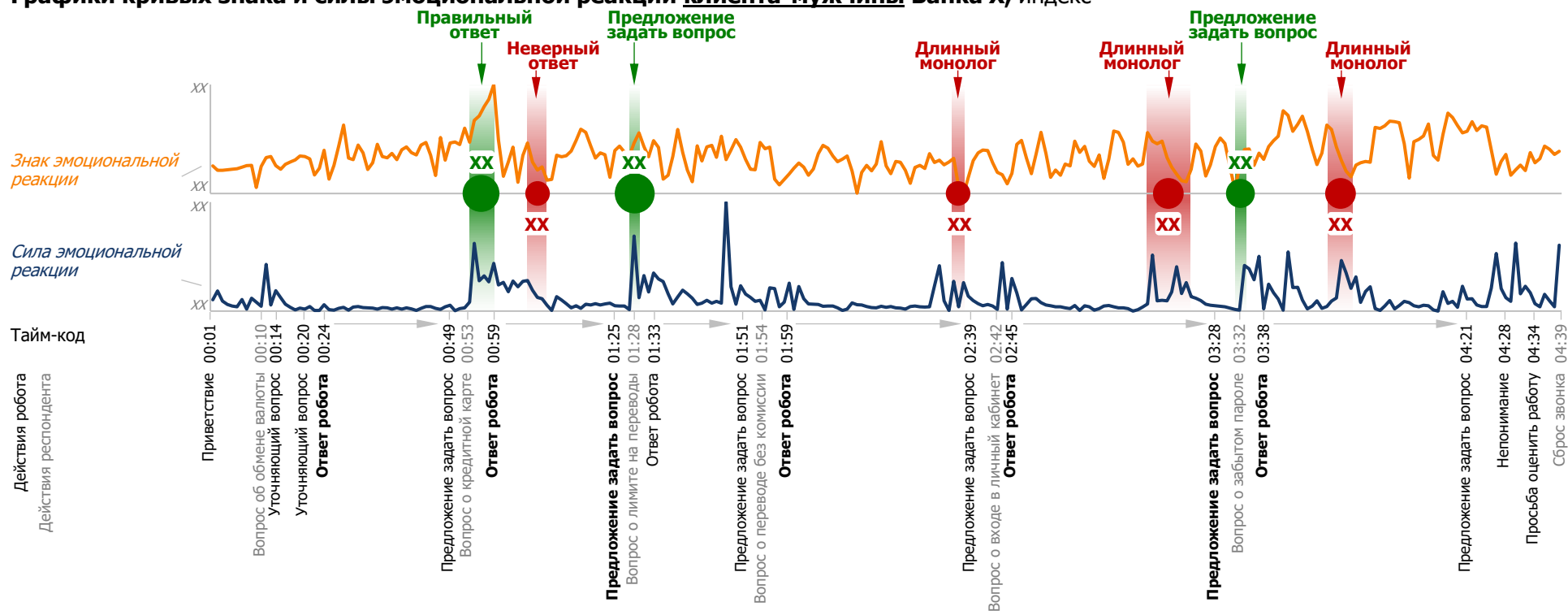
X / XX – количество реакций на триггер / общее количество зафиксированных триггеров
3,34 ● 44% 56% ● 2,75 где 3,34 / 2,75 – сила реакций; 44% / 56% – доля положительных / негативных реакций
Источник: Neiry Research, результаты нейроисследования, Frank RG, 2026 г.

Длинные монотонные ответы голосового помощника Банка X чаще всего вызывали скуку и отрицательные эмоции у клиента-мужчины



30-45 лет

Графики кривых знака и силы эмоциональной реакции клиента-мужчины Банка X, индекс



Взаимодействие с голосовым помощником Банка X понравилось клиенту-мужчине. В числе сильных сторон респондент выделил ...

«В Банке X быстрее отвечал, практически не было временного лага, робот реагировал почти мгновенно <...> В Банке X очень проработанный голос, он более естественный с точки зрения человечности, похож на человека».

Комментарий участника
нейроисследования

7

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2026

Номинации и банки-победители Frank Contact Centers Award 2026

№	Банк	Номинация	Описание методики
1	 Альфа Банк	Лучший контакт-центр	Интегральный рейтинг, основанный на показателях benchmark-исследования, удовлетворенности клиентов, эффективности HR-процессов, тестирования голосовых роботов и чат-ботов
2	 СБЕР БАНК	Самая стабильная команда операторов контакт-центра	Взвешенная оценка по основным показателям кадровой устойчивости в 2025 году на основе данных benchmark-исследования
3	 ВТБ	Лучшая работа чата (от 10 млн клиентов)	Взвешенная оценка по основным показателям эффективности работы чата в мобильном приложении в 2025 году на основе данных benchmark-исследования банков, активная клиентская база которых свыше 10 млн клиентов
4	 ПСБ	Лучшая работа чата (до 10 млн клиентов)	Взвешенная оценка по основным показателям эффективности работы чата в мобильном приложении в 2025 году на основе данных benchmark-исследования банков, активная клиентская база которых менее 10 млн клиентов
5	 Альфа Банк	Лучшая работа входящей линии (от 10 млн клиентов)	Взвешенная оценка по основным показателям эффективности работы входящей линии в 2025 году на основе данных benchmark-исследования банков, активная клиентская база которых свыше 10 млн клиентов
6	 отпбанк	Лучшая работа входящей линии (до 10 млн клиентов)	Взвешенная оценка по основным показателям эффективности работы входящей линии в 2025 году на основе данных benchmark-исследования банков, активная клиентская база которых менее 10 млн клиентов
7	 СБЕР БАНК	Лучшее роботизированное обслуживание на входящей линии	Взвешенная оценка по показателям benchmark-исследования 2025 года, результатам тестирования голосового помощника аналитиками Frank RG и результатам клиентского опроса (уровень удовлетворенности обслуживанием голосовым помощником в колл-центре)
8	 ВТБ	Лучшее роботизированное обслуживание в чате	Взвешенная оценка по показателям benchmark-исследования 2025 года, результатам тестирования чат-бота в мобильном приложении аналитиками Frank RG и результатам клиентского опроса (уровень удовлетворенности обслуживанием чат-ботом в чате мобильного приложения)
9	 БАНК	Лидер по доступности сервиса на входящей линии	Взвешенная оценка по основным показателям доступности входящей линии в 2025 году на основе данных benchmark-исследования
10	 Уралсиб	Эффективное решение вопросов оператором на входящей линии	Взвешенная оценка по основным показателям эффективности обслуживания оператором на входящей линии в 2025 году на основе данных benchmark-исследования

Остались вопросы – напишите мне



Ольга Филиппова

Старший проектный лидер **Frank RG**,

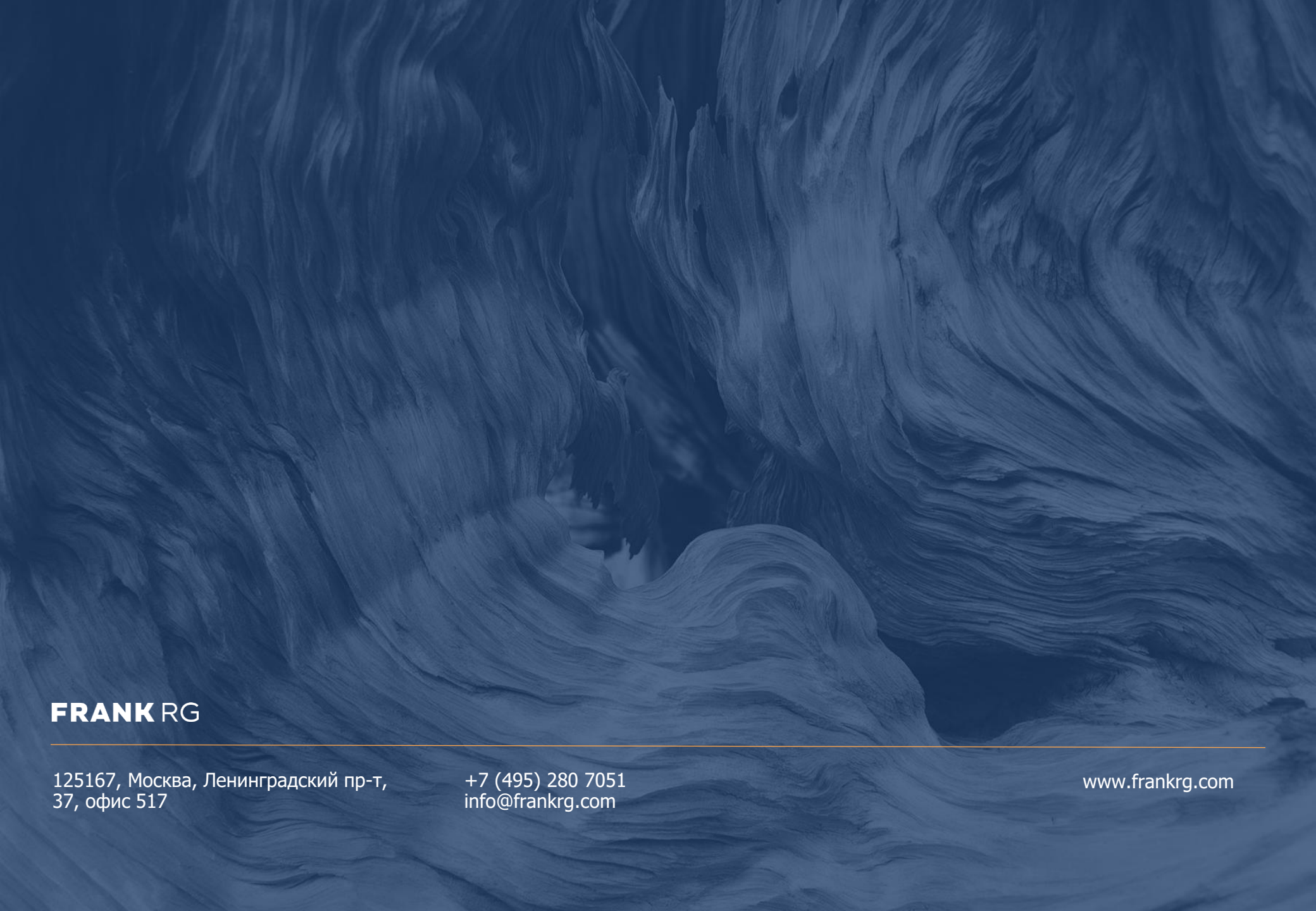
Руководитель проекта

«Банковские контакт-центры»

+7-962-945-9045

filippova@frankrg.com



The background of the entire page is a dark, monochromatic image with a complex, wavy, and textured appearance, resembling a close-up of a person's face or a natural formation like a cave or rock. The texture is composed of many fine, overlapping lines and curves, creating a sense of depth and movement. The overall color palette is dark blue and black.

FRANK RG

125167, Москва, Ленинградский пр-т,
37, офис 517

+7 (495) 280 7051
info@frankrg.com

www.frankrg.com