



НАФИ

**50% КЛИЕНТОВ ОЦЕНИВАЮТ
РАБОТУ БАНКОВСКИХ
СОТРУДНИКОВ ПОЗИТИВНО**

МОСКВА, 1 ДЕКАБРЯ 2017

За последние три года 81% россиян пользовались услугами банков, и половина клиентов считают профессионализм работников высоким. Наиболее важные характеристики банковского сервиса на протяжении последних пяти лет – отсутствие очередей, компетентность сотрудников и скорость обслуживания. Об этом свидетельствуют результаты всероссийского исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ в сентябре 2017 года.¹

За последние несколько лет в банк обращались 81% россиян. В 2014 году об этом сообщали 86% опрошенных, а в 2012 – 78%. Женщины чаще пользуются банковскими услугами (84%), нежели мужчины (77%).

Клиенты банков стабильно оценивают работу сотрудников кредитно-финансовых учреждений позитивно: с 2012 года доля высоких оценок не меняется (47%-51%). Средние оценки дают по-прежнему не менее 41% опрошенных. Только 6% опрошенных выражают негативные отзывы.

Жители городов-миллионников (кроме обеих столиц) и малых городов с населением 50-100 тыс. чел. более склонны отмечать высокий профессионализм работников банков (62% и 63% соответственно против 42% в городах с населением 500 тыс. - 950 тыс. чел.).

С 2011 года приоритеты россиян в отношении самых важных характеристик обслуживания в банке не меняются: компетентность сотрудников, отсутствие очередей и скорость обслуживания остаются на первых местах. К тому же за последние несколько лет важность всех показателей сервиса выросла минимум на треть: если в 2014 компетентность сотрудников оценивали как значимый показатель 42%, сегодня – 66%, отсутствие очередей 43% в 2014 году, 61% – в 2017, скорость обслуживания – 42% в 2014 и 60% – в 2017. Желание сотрудников банка решить проблему клиента указывали 30% в 2014, сегодня – 50%, а удобный режим работы отделений и банкоматов – 18% три года назад и 40% – в 2017 году. Такая характеристика как удобство пользования Интернет- и мобильным банкингом стала важнее в несколько раз: 3% в 2014 году и 17% – в 2017.

Тимур Аймалетдинов, директор по исследованиям Аналитического центра НАФИ: *«В условиях жесткой конкурентной борьбы банки, в отличие от многих других сервисных учреждений, научились организовывать качественный сервис для своих клиентов. В настоящее время происходит серьезная смена каналов обслуживания, и удовлетворенность клиентов во многом станет определяться качеством удаленных коммуникаций, а также организацией удобных систем самообслуживания. Как и во многих развитых странах, банки сменяют курс внутренних инвестиций: от вложений в обучение и контроль персонала к разработке дружественных пользовательских интерфейсов, приложений и платформ, систем искусственного интеллекта и удаленной идентификации пользователей».*

¹ Репрезентативный всероссийский опрос НАФИ проведен в сентябре 2017 г. Опрошено 1600 человек в 140 населенных пунктах в 42 регионах России. Возраст: 18 лет и старше. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

«Обращались ли Вы в течение последних трех лет в банк или нет?», в % от всех опрошенных



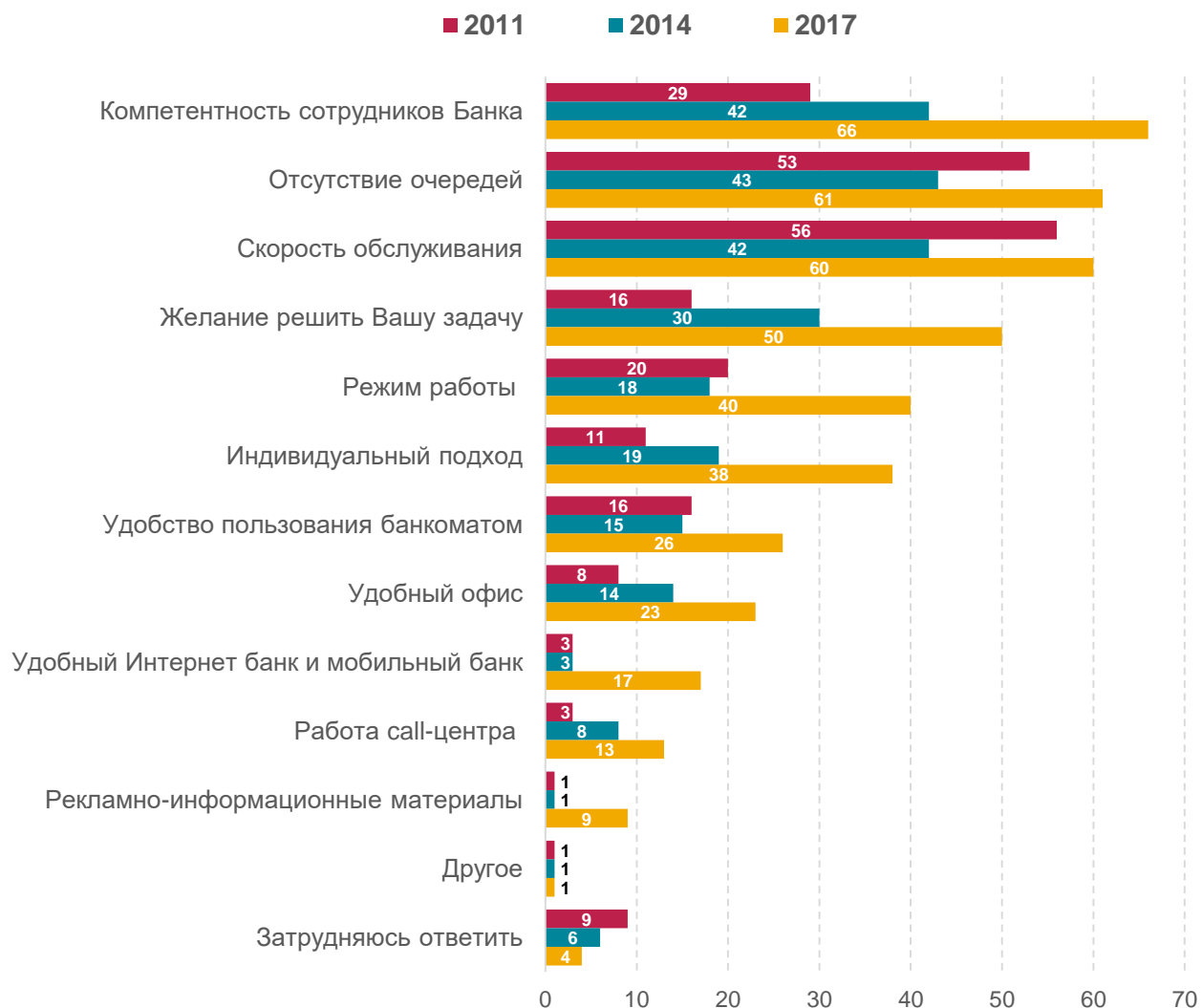
«Если Вы в течение последних трех лет обращались в банк, то как бы Вы в целом оценили профессионализм банковских сотрудников, которые вас обслуживали?», в % от опрошенных, которые посещали отделения банка



«Если Вы в течение последних трех лет обращались в банк, то как бы Вы в целом оценили профессионализм банковских сотрудников, которые вас обслуживали?», в % от опрошенных, которые посещали отделения банка

| | Все опрошенные | Москва и Санкт-Петербург | Город 950 тыс. чел. и более | Город 500 000 - 949,9 тыс. чел. | Город 100 000 - 500 000 чел. | Город 50 000 - 100 000 чел. | Город до 49,9 тыс. и ПГТ | Село |
|-----------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------|
| Высокий | 23 | 26 | 26 | 16 | 21 | 38 | 18 | 24 |
| Выше среднего | 27 | 19 | 36 | 27 | 36 | 25 | 26 | 22 |
| Средний | 41 | 44 | 35 | 48 | 39 | 30 | 44 | 43 |
| Ниже среднего | 5 | 10 | 1 | 5 | 2 | 5 | 7 | 7 |
| Низкий | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 |

«Какие характеристики качества обслуживания в Банке являются для Вас наиболее важными?», в % от всех опрошенных



* Сумма ответов превышает 100%, т.к. вопрос предусматривал возможность множественного выбора.

Источник: НАФИ

Оставайтесь в курсе! Интересная аналитика у вас в почте. Подписывайтесь на <http://nafi.ru>
 Новости и обсуждения на <https://www.facebook.com/nacfin>

