InteriseGroup

BUSINESS CONSULTING INDUSTRIAL TECHNOLOGY HUB

Международное исследование клиентского опыта

Customer Choice Index 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

В анализ исследования вошли 20 банков и 60 отделений, мы посетили отделения 180 раз и сделали 67 онлайн визитов

ВЫБОРКА БАНКОВ







































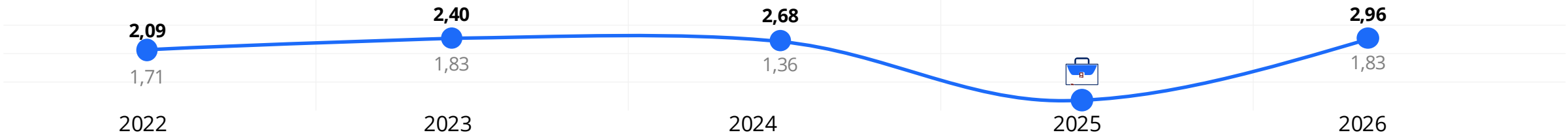


© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

С 2022 года проводятся исследования клиентского опыта в Кыргызстане, за 4 года наблюдается позитивная динамика

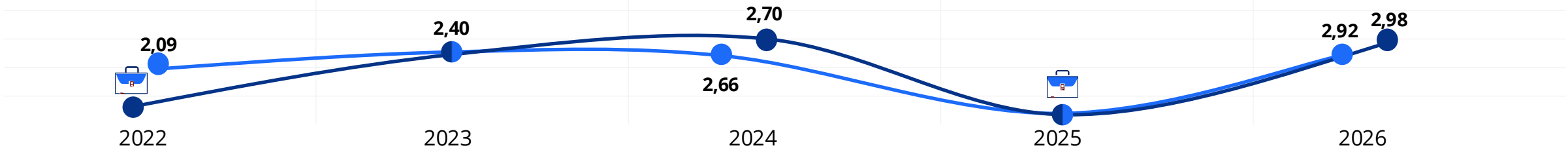
ДИНАМИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПО КЫРГЫЗСТАНУ

Непубличные исследования | X Ожидаются результаты | CCI | XX Волатильность



ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО РОЗНИЧНОМУ БИЗНЕСУ И МСБ КЫРГЫЗСТАНА

Непубличные исследования | X Ожидаются результаты | РБ | МСБ



В ПРОШЛОМ ПУБЛИЧНОМ ИССЛЕДОВАНИИ КЫРГЫЗСТАН ЗАНЯЛ 5 МЕСТО

3,35 Казахстан	**3,22** Армения	**3,02** Узбекистан	**2,94** Азербайджан	**2,68** Кыргызстан

GLOBAL TRANSFORMATION

© Interisegroup, 2026

CCI ОТ 1 ДО 5:
< 3 — ОТСТАЮЩИЕ
3 – 4 — ДОГОНЯЮЩИЕ
> 4 — ЛИДЕРЫ

ВОЛАТИЛЬНОСТЬ ОТ 1 ДО 4:
< 0,3 — НОРМА
0,3 – 1 — ТРЕБУЕТ ВНИМАНИЯ
> 1 — КРИТИЧНО

INTERISE GROUP

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Анализ тайных покупок включает в себя 10 критериев оценки

ОФЛАЙН КАНАЛ

1 Окружение

2 Технологичность

3 Обслуживание клиента

4 Командное поведение

5 Результат и связь каналов

ОНЛАЙН КАНАЛЫ

6 Сайт: Первое впечатление и удобство

7 Сайт: Информация о продуктах

8 Колл-центр

9 Чат

10 Результат и связь каналов

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

В исследовании участвовало 7 местных тайных покупателей, каждый прошел через 7 этапов совместной работы

ПРОФИЛИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Количество	7 человек
Возраст	21-45
Национальность	Гражданин Кыргызстана
Сегмент	Трудоустроенные
Образование	Высшее, среднее

ЭТАПЫ РАБОТЫ С ТАЙНЫМИ ПОКУПАТЕЛЯМИ

1	**Обучение**	Мы обучаем каждого тайного покупателя и допускаем его к работе после тестовых визитов
2	**Онлайн-визит**	Тайный покупатель совершает визит на сайт, кол-центр, чат
3	**Отчет о визите**	Заполняет отчет по онлайн-визиту
4	**Офлайн-визит**	Совершает визит по сценарию в отделении банка, 15-20 минут вне часа пик
5	**Фото фиксация**	Делает фотографии внутри отделений
6	**Отчет о визите**	Заполняет отчет по офлайн-визиту
7	**Проверка отчетов**	Каждый отчет валидируется нашим менеджером

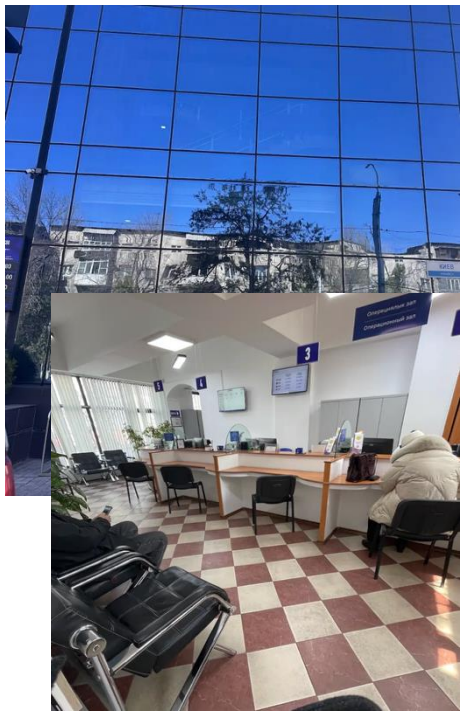
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Офлайн опыт

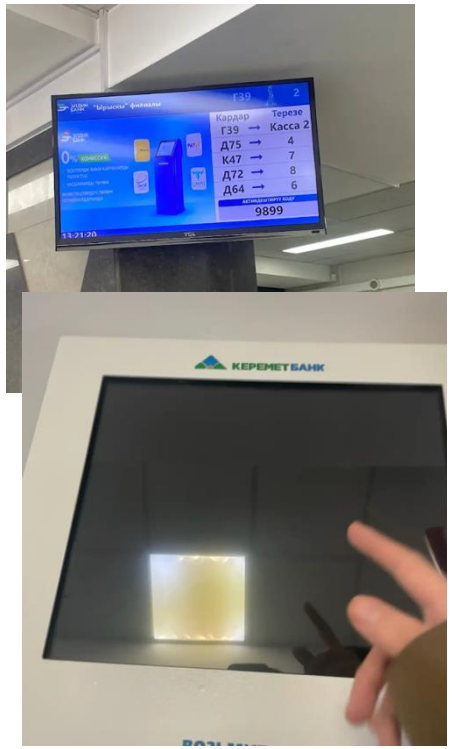
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Как проходит визит в отделение

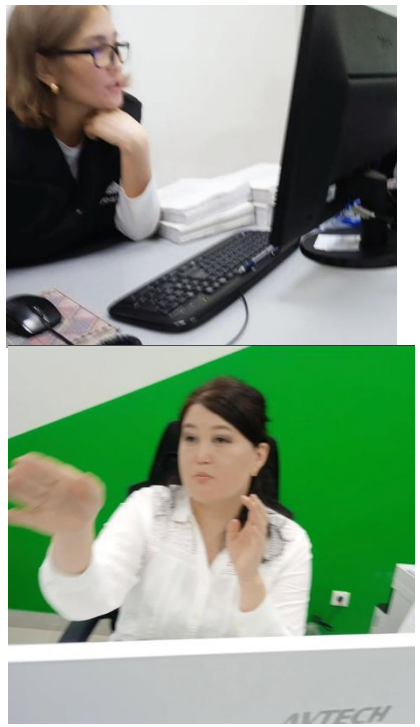
1. **Окружение**



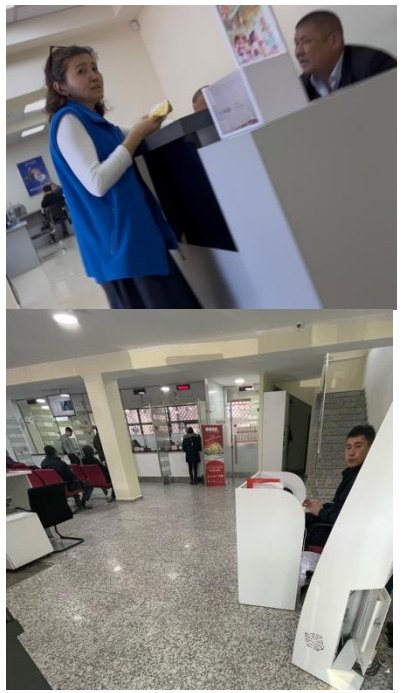
2. **Технологичность**



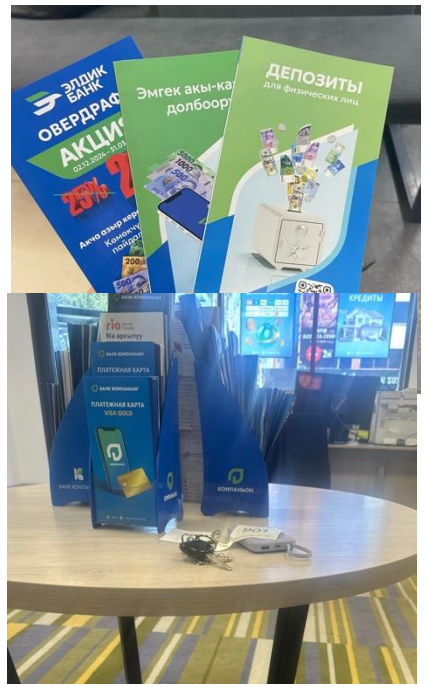
3. **Обслуживание**



4. **Командное поведение**



5. **Результат и связь каналов**



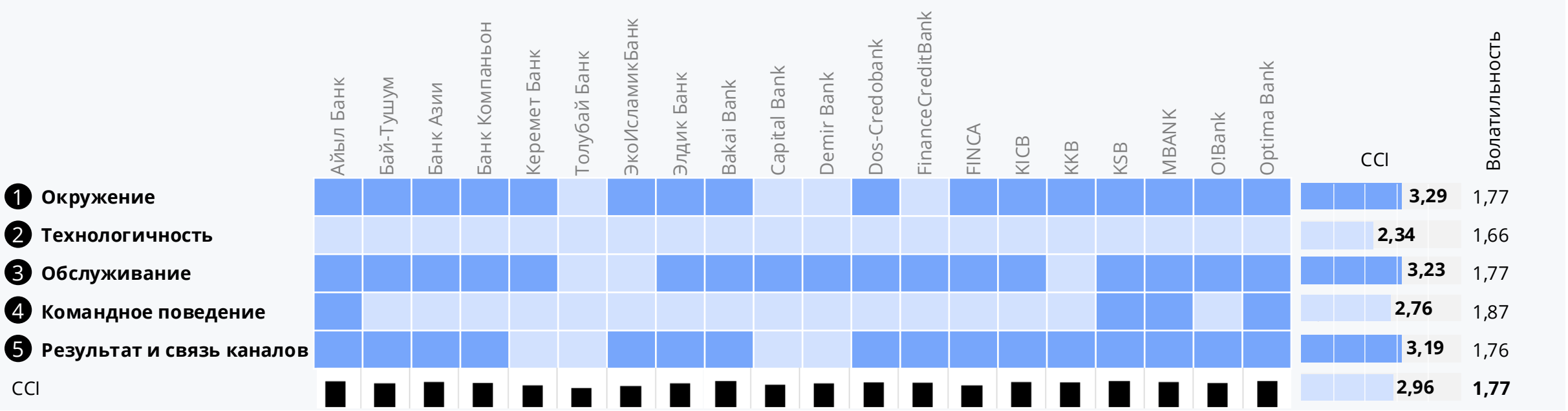
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Низкий уровень технологичности и нестабильность сервиса сдерживают эффективность офлайн-сети

ЛИДЕРЫ (CCI > 4)
ДОГОНЯЮЩИЕ (3 – 4)
ОТСТАЮЩИЕ (< 3)

Общий CCI Score сети — **2,96**. Слабая оценка «Технологичности» (2,34) является системной, «Обслуживание» (3,23) неустойчиво из-за высокой зависимости от человеческого фактора и системы мотивации

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА БАНКОВ ПО КРИТЕРИЯМ



НАБЛЮДЕНИЯ

Высокий уровень обслуживания в отделениях
Качественное обслуживание в отделениях было замечено всеми тайными покупателями, но оно несистемно

Технологичность отделений требует внимания
Балл 2,34 — системная проблема. Сбои электронной очереди и бумажный документооборот замедляют всю сеть

Командное поведение требует внимания
Большая часть клиентов низко оценило взаимодействие с персоналом банка в целом

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Пример метрик по визитам в отделения

57% ВИЗИТОВ ПРОШЛИ БЕЗ ОЧЕРЕДИ

У **70%** ВИЗИТОВ ОЖИДАНИЕ В ОЧЕРЕДИ СОСТАВИЛО МЕНЕЕ **3-х** МИНУТ, А ОСТАВШИЕСЯ ДО **40** МИНУТ

80% ОТДЕЛЕНИЙ БЫЛО ЗАГРУЖЕНО ДО **5** КЛИЕНТОВ, А ОСТАВШИЕСЯ ДО **32**

В **70%** ВИЗИТОВ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАНИМАЕТ **15** МИНУТ, А ОСТАВШИЕСЯ ДО **95** МИНУТ

ТОЛЬКО В **50%** ВИЗИТАХ КЛИЕНТЫ УШЛИ С МАТЕРИАЛАМИ ДОМОЙ

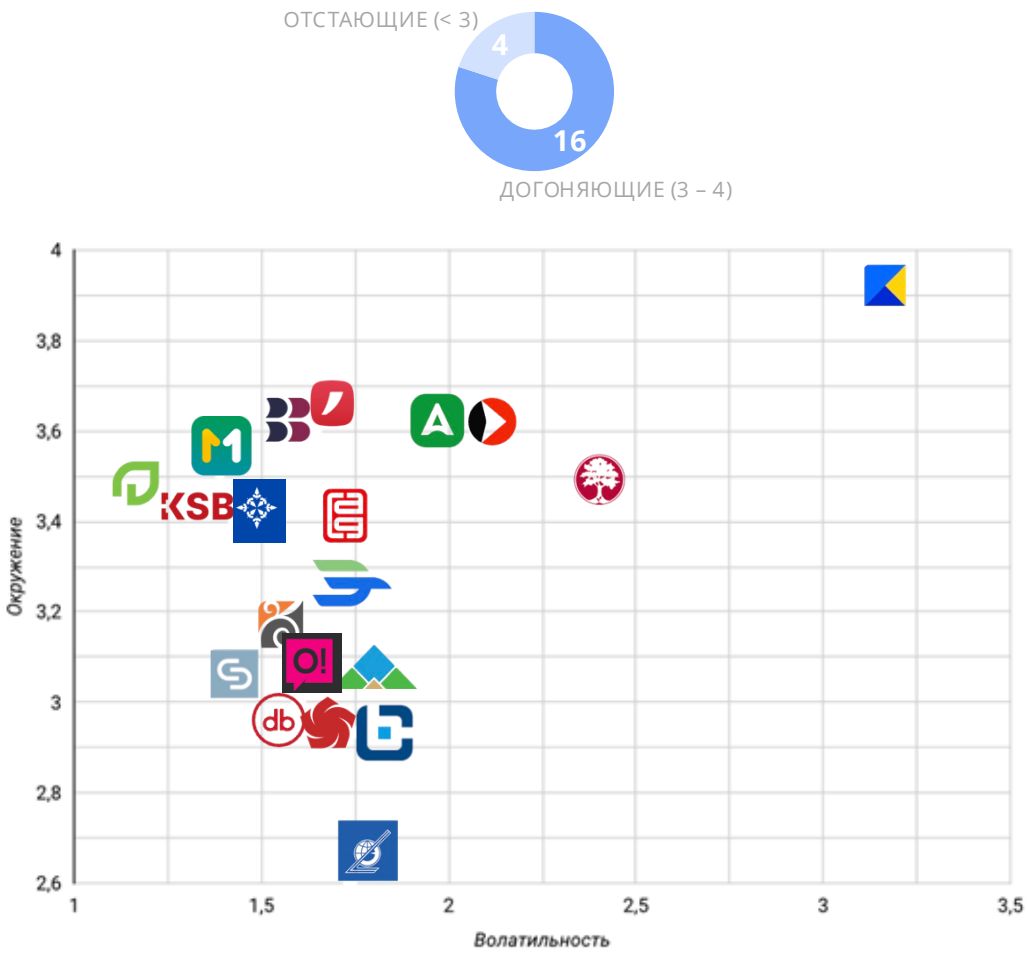
ТОЛЬКО В **23%** ВИЗИТОВ БЫЛ ПРЕДЛОЖЕН ПЕРЕХОД В ОНЛАЙН КАНАЛ

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

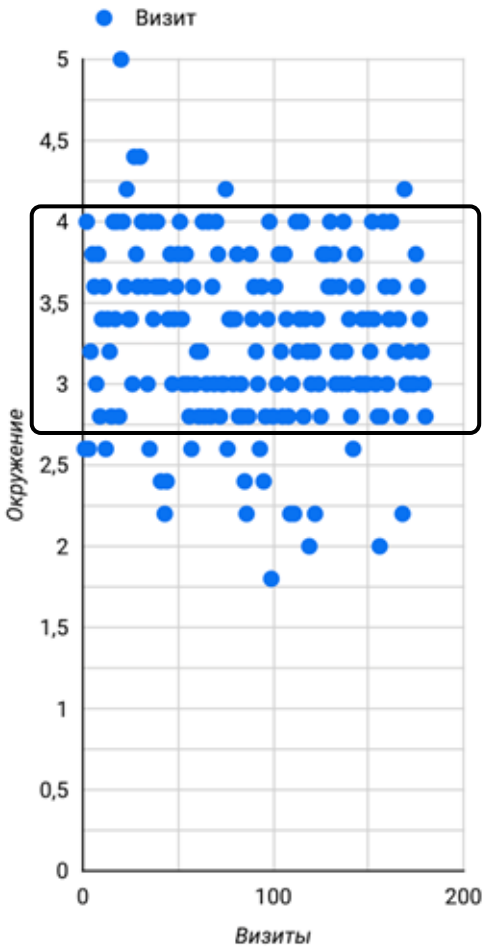
Оценка по критерию «Окружение»

CCI SCORE: 3,29 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,77

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Современный дизайн**
   Банки инвестируют в чистый и актуальный дизайн помещений

2. **Комфортные зоны ожидания**
   Наличие удобных диванов и кулеров с водой

3. **Приятное окружение**
   Использование живых цветов и элементов декора

ЗОНЫ РОСТА

1. **Проблемы с поиском отделения**
   Клиенты могут тратить до 30 минут на поиск филиала банка внутри торгового центра

2. **Недостаток визуальной коммуникации**
   Внутри отделений отсутствуют понятные информационные указатели для навигации между окнами

3. **Отсутствие зоны первичного обслуживания**
   Нехватка выделенной зоны ресепшена оставляет клиента без внимания при входе

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Голос клиента по критерию «Окружение»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

”Банк виден со всех позиций его легко распознать и сориентироваться как к нему попасть”

УЛ. МАКСИМА ГОРЬКОГО

”Понравилось, что перед входом стоят флажки — сразу понятно, куда идти. Отделение легко найти”

УЛ. ЛОГВИНЕНКО

”Пока разобралась с тем где именно находится Банк прошло минут 30. Неудобное расположение”

ТЦ "АЛАМЕДИН ГРАНД”

”Нет ни одной таблички, которая бы указала куда идти с каким вопросом. Не дай бог ресепшен будет отсутствовать — никто не поймет к кому подходить”

УЛ. МОСКОВСКАЯ

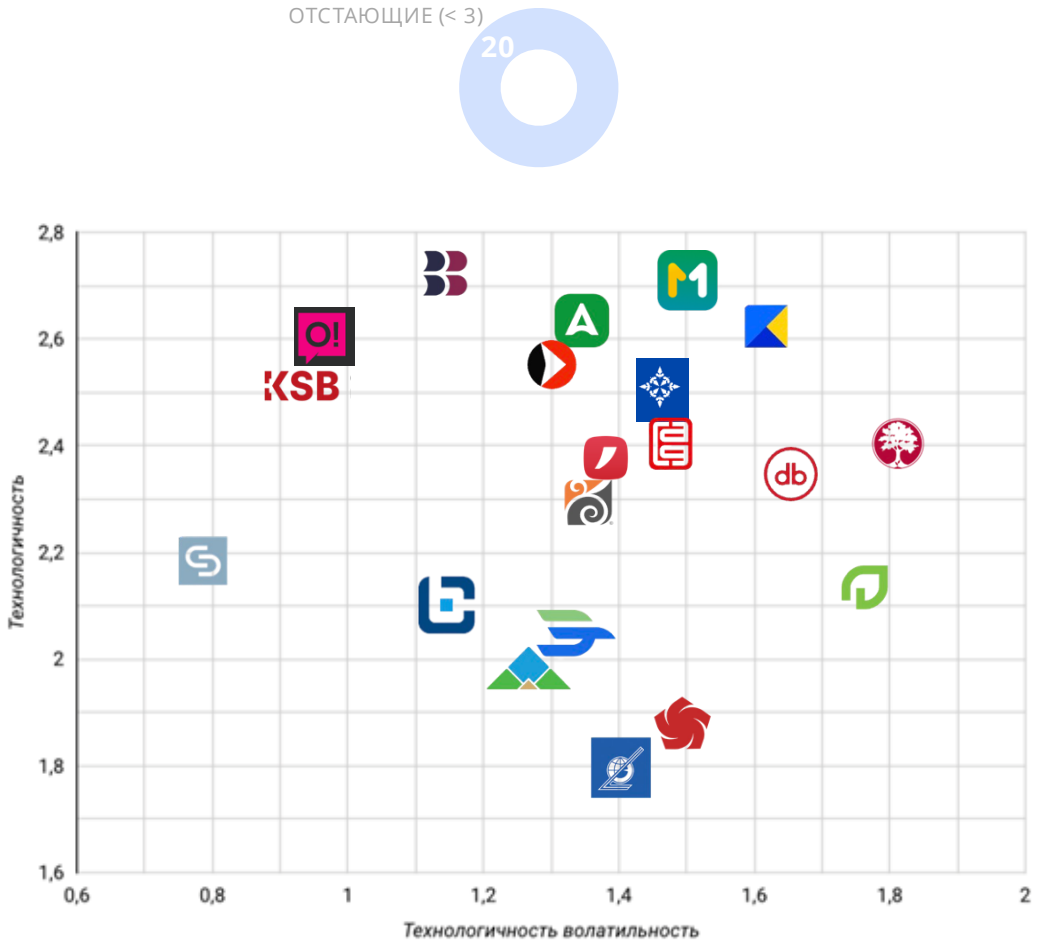


© Interisegroup, 2026

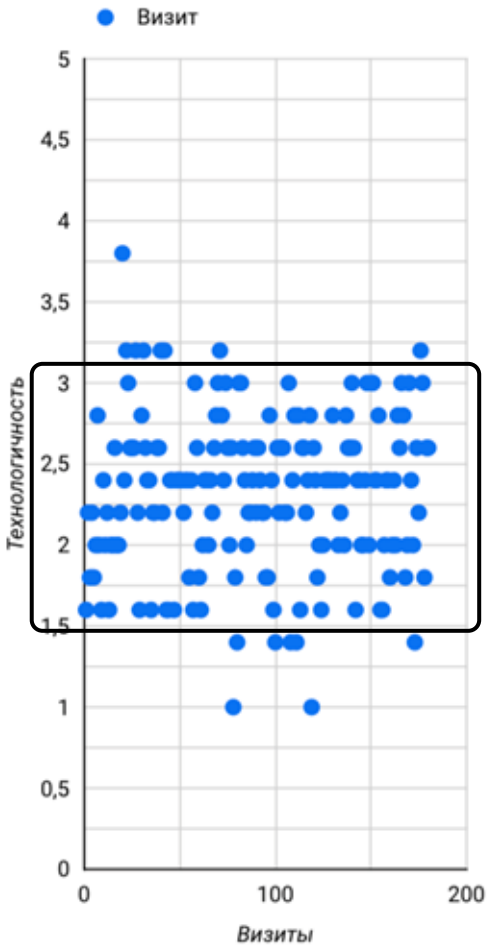
Оценка по критерию «Технологичность»

CCI SCORE: 2,34 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,66

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Скорость операций**
   При исправных внутренних системах задержек при обслуживании не возникает
2. **Компетентность операционистов**
   Некоторые сотрудники уверенно владеют базовым программным обеспечением банка
3. **Наличие зон самообслуживания**
   В ряде точек успешно функционируют современные платежные терминалы

ЗОНЫ РОСТА

1. **Нестабильность электронных очередей**
   Терминалы часто зависают или транслируют рекламу вместо выдачи талонов
2. **Избыточный документооборот**
   Большая часть процесса обслуживания клиента не оцифрована
3. **Технические неполадки**
   Наблюдается нехватка или постоянные поломки базовой офисной техники вроде принтеров

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY
INTERISE GROUP

Голос клиента по критерию «Технологичность»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

"Электронная очередь расположена прямо у входа, что облегчает регистрацию и мое ожидание"
ПР. ЧУЙ

"Скорость работы ПО быстрое. Системы не подводили сотрудника"
УЛ. КИЕВСКАЯ

"На столах у операторов стоит QR код для подключения к Wi-Fi, но Wi-Fi не подключается. Розеток нет"
УЛ. ШОПОКОВА

"Принтер один на 2 сотрудников. Распечатывал медленно и некорректно."
УЛ. АХУНБАЕВА

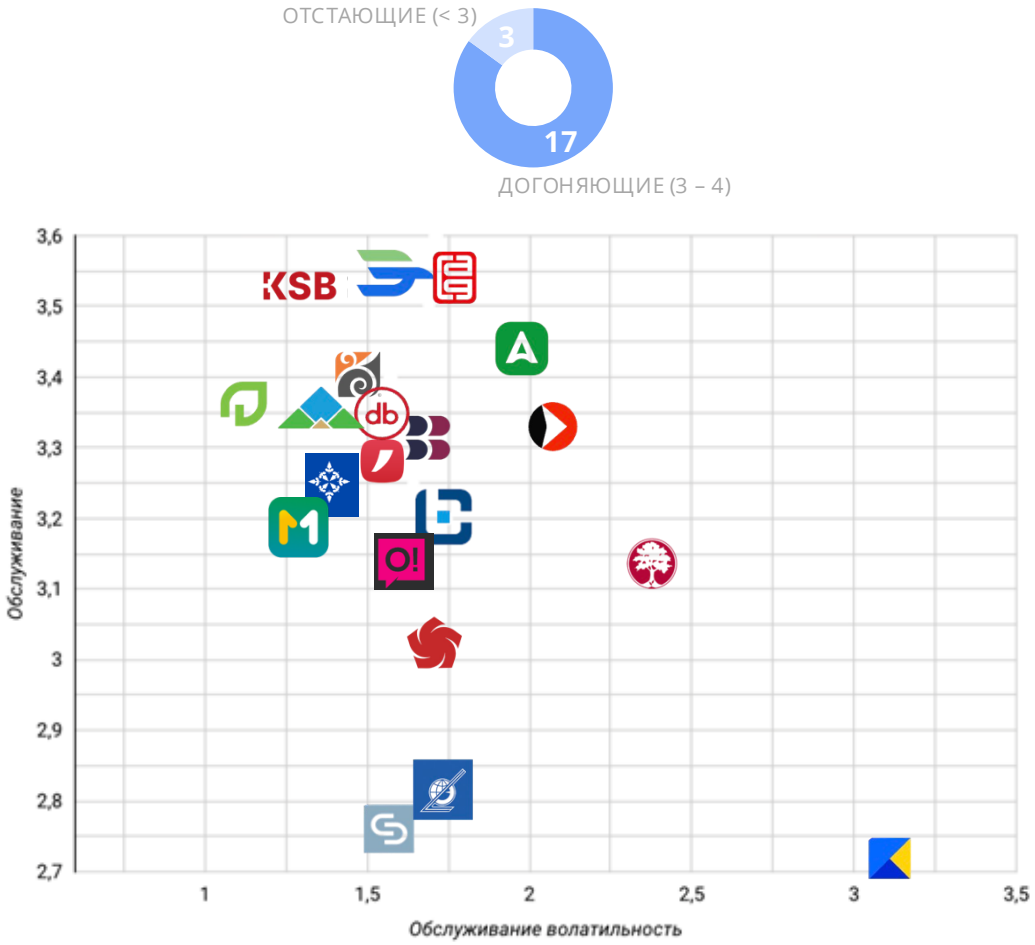


© Interisegroup, 2026

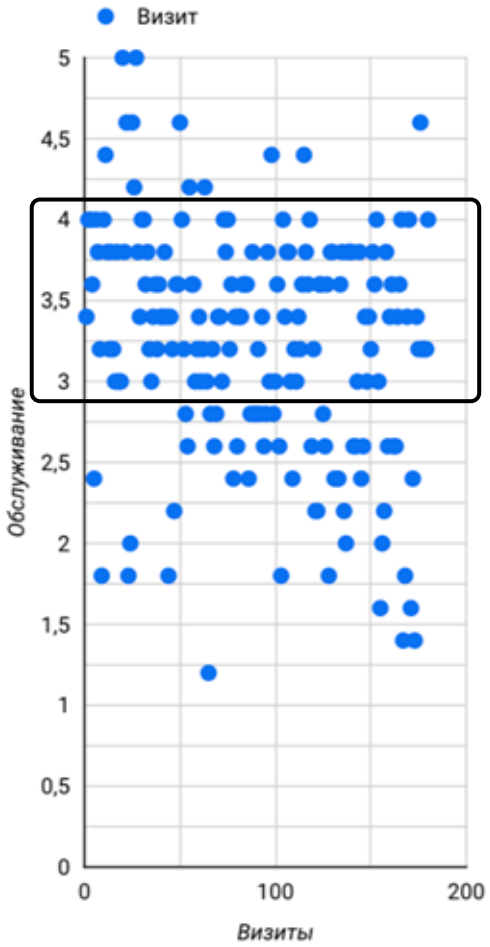
Оценка по критерию «Обслуживание»

CCI SCORE: 3,23 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,77

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Искренняя эмпатия**
   Отдельные сотрудники умеют подстраиваться под темп речи клиента и переходят на его язык

2. **Индивидуальный подход** Менеджеры способны адаптировать формат общения для разных поколений пользователей

3. **Оперативность консультаций** Обычные вопросы решаются менеджерами быстро

ЗОНЫ РОСТА

1. **Нестабильность сервиса**
   Уровень сервиса нестабилен и напрямую зависит от настроения конкретного операциониста

2. **Формальный подход**
   Сотрудники часто общаются по скрипту без попыток выяснить реальные потребности человека

3. **Низкая продуктовая компетенция**
   Не все сотрудники могут проконсультировать клиента и предложить дополнительные продукты

© Interisegroup, 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

INTERISE GROUP

Голос клиента по критерию «Обслуживание»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

"Пока я ждала, наблюдала, как она обслуживала бабушек, дедушек и студентов — к каждому старалась найти подход и помочь."
УЛ. АХУНБАЕВА

"Сотрудник проявил искренний интерес, пытался максимально четко выявить потребности клиента"
10-Й МИКРОРАЙОН

"Холодно сидит в телефоне, пока ждёт ответа"
УЛ. ЮСУПА АБДРАХМАНОВА

"Сотрудник не проявляет интерес, общается по «стандартам»"
УЛ. ТОГОЛОКА МОЛДО



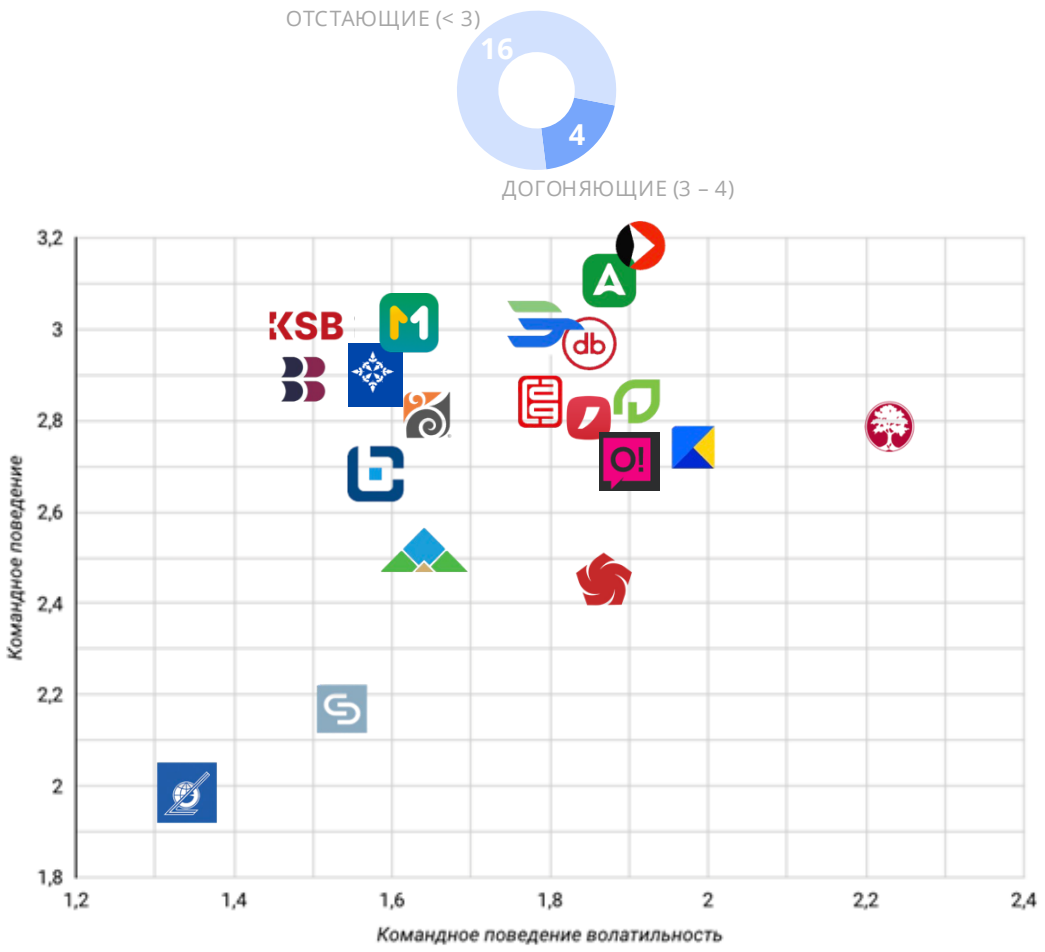
© Interisegroup, 2026

Оценка по критерию «Командное поведение»

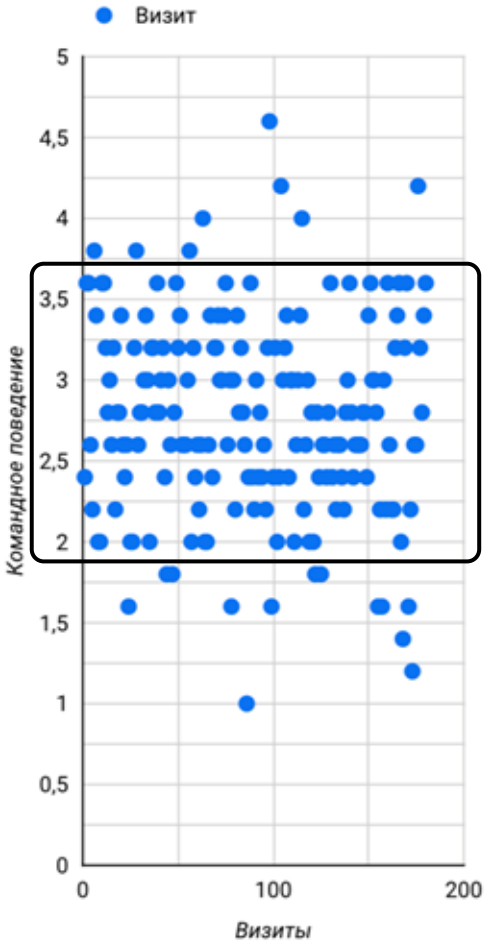
CCI SCORE: 2,76 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,87

▢ — скопление оценок

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Теплая корпоративная культура**
   Внутри коллективов заметна сильная взаимовыручка между сотрудниками

2. **Командная поддержка**
   Кассиры и менеджеры помогают друг другу в решении нестандартных запросов клиентов

3. **Дружелюбный настрой**
   Персонал фронт-линии старается сохранять позитивный вид при общении с посетителями

ЗОНЫ РОСТА

1. **Некорректное распределение ролей**
   Функцию первого контакта вынужденно берет на себя служба безопасности

2. **Нарушение стандартов коммуникации**
   Резкий стиль общения охраны негативно влияет на общее восприятие бренда

3. **Снижение вовлеченности**
   К концу рабочего дня сотрудники демонстрируют усталость и желание быстрее закончить смену

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Голос клиента по критерию «Командное поведение»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

"Помогают по запросу, видно что хорошие отношения внутри команды"

УЛ. КИЕВСКАЯ

"Видела как они помогают пожилой клиентке. Было приятно видеть как они работали в команде"

ПР. ЖИБЕК-ЖОЛУ

"С не охотой, без какого либо желания"

УЛ. ЮСУПА АБДРАХМАНОВА

"Что кредитный отдел , что операционный отдел игнорируют клиентов. Т.е. схожесть наблюдается."

УЛ. ШОПОКОВА



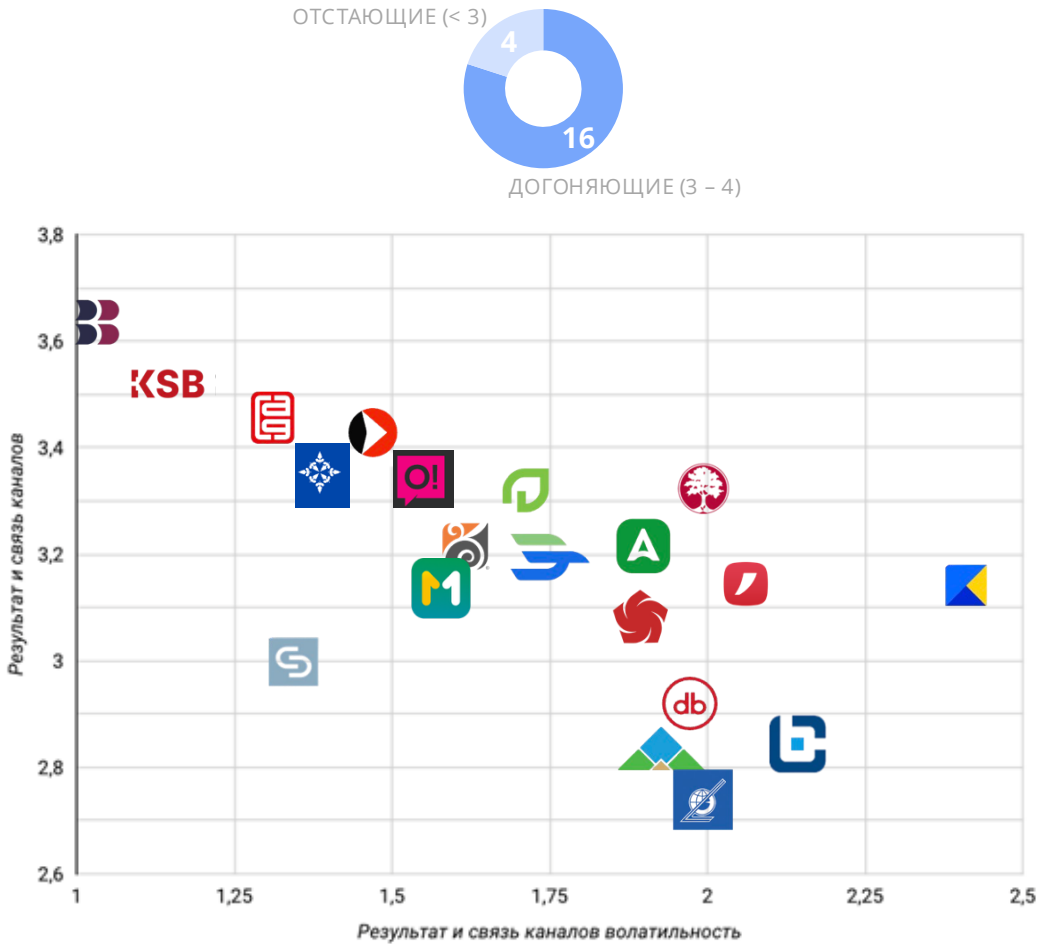
© Interisegroup, 2026

Оценка по критерию «Результат и связь каналов»

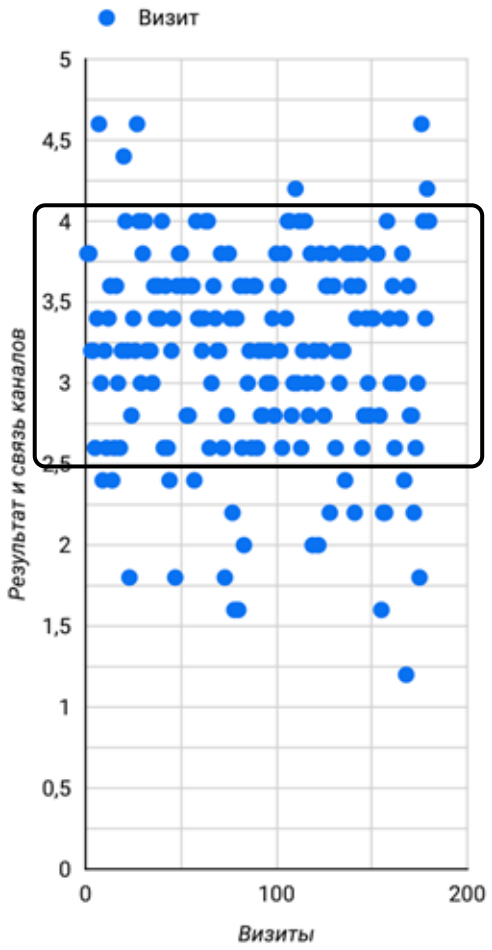
CCI SCORE: 3,19 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,76

▢ — скопление оценок

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Решение базовых задач**
   Менеджеры успешно и до конца закрывают первичный запрос клиента

2. **Продвижение цифровых каналов**
   В 23% случаев сотрудники рассказывают клиентам о наличии мобильного приложения

3. **Демонстрация выгоды**
   Часть сотрудников умеет предлагать решения с акцентом на конкретную пользу для клиента

ЗОНЫ РОСТА

1. **Информационная рассинхронизация**
   Условия по продуктам на сайте часто расходятся с цифрами озвученными в отделении

2. **Неэффективная конвертация визита**
   Не всем выдаются материалы

3. **Низкая конверсия в онлайн**
   Многие клиенты уходят без информационных буклетов и не получают помощи с установкой приложения

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY
INTERISE GROUP

Голос клиента по критерию «Результат и связь каналов»

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

«Когда я сказала, что забыла паспорт, предложили несколько путей: открыть через сайт или приложение — подробно рассказали, как это сделать"

ТЦ "АЛАМЕДИН ГРАНД"

"Информация полностью совпадает, никаких противоречий. Понравилось, что сотрудница уверенно ориентируется в данных и использует приложение"

УЛ. МАКСИМА ГОРЬКОГО

"Сотрудник упоминает приложение, но НЕ рекомендует его. Так как приложение не работает"

УЛ. ЖУКЕЕВА-ПУДОВКИНА

"Ни разу не упомянула про сайт. Я сама в конце нашего общения спросила про него. После этого, сотрудница сказала, что есть сайт и приложение. Но не более"

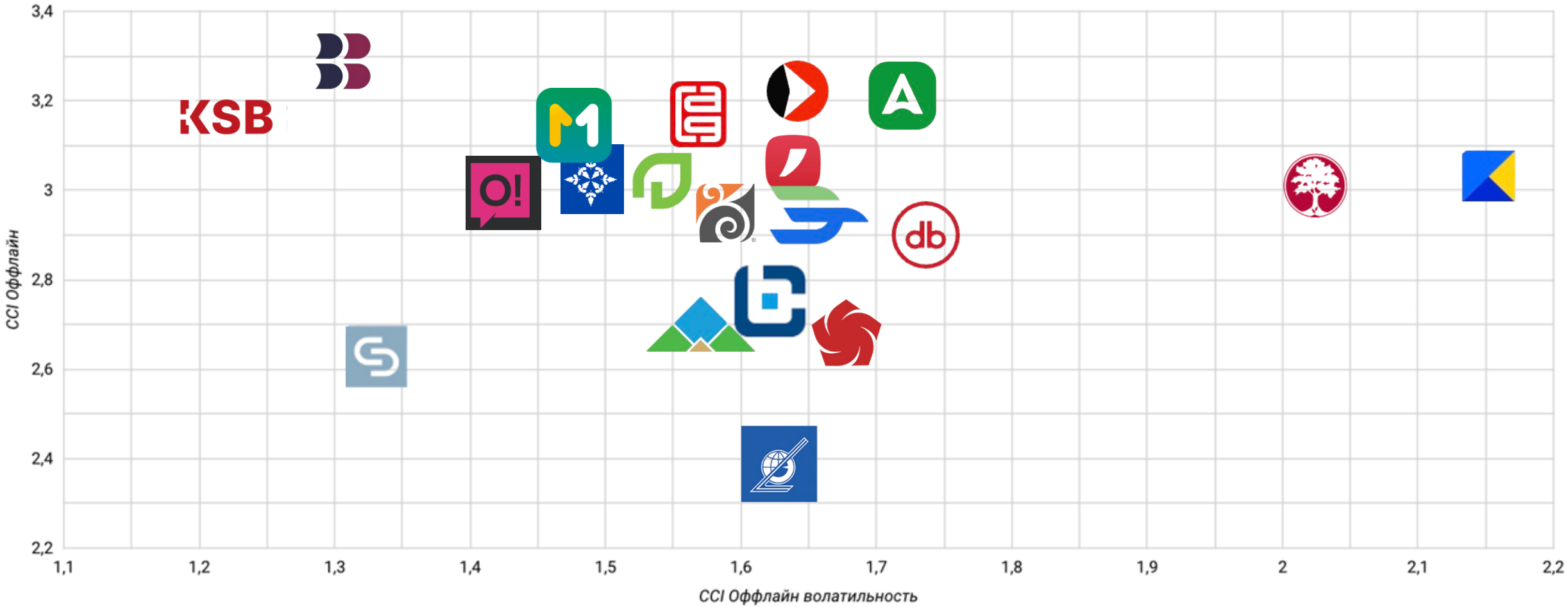
ПР. ЧЫНГЫЗА АЙТМАТОВА



© Interisegroup, 2026

Итоговые результаты по офлайн каналам

CCI SCORE: 2,96 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,77



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

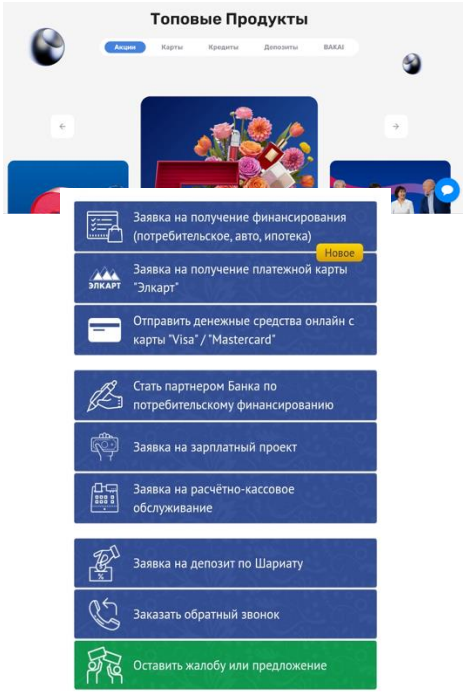
Онлайн опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

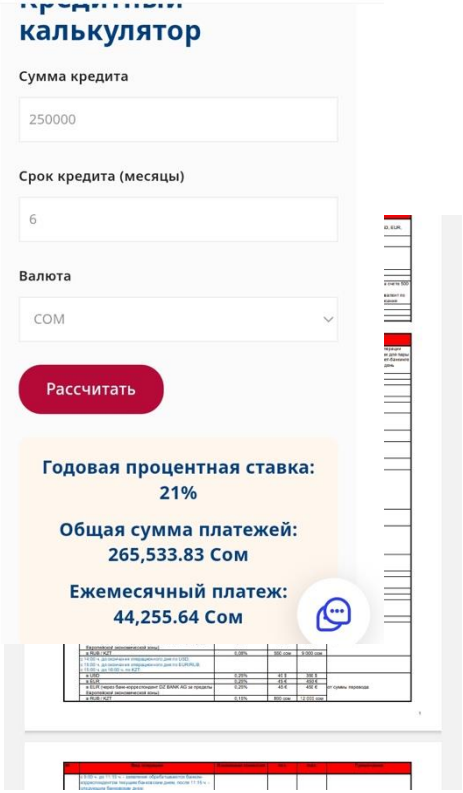
Как проходит визит в онлайн каналы

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Сайт: первое впечатление



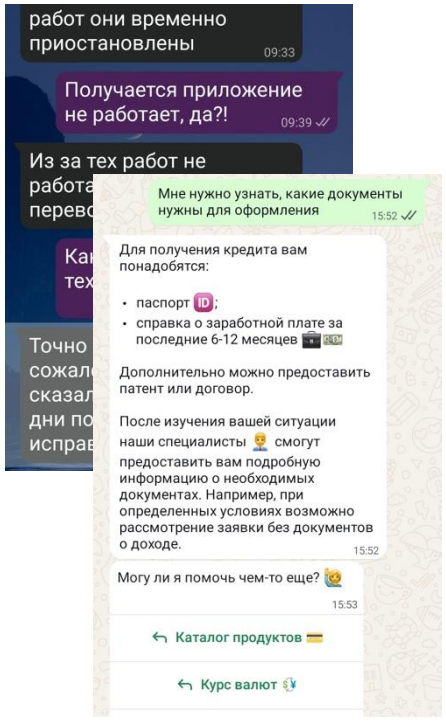
Сайт: о продуктах



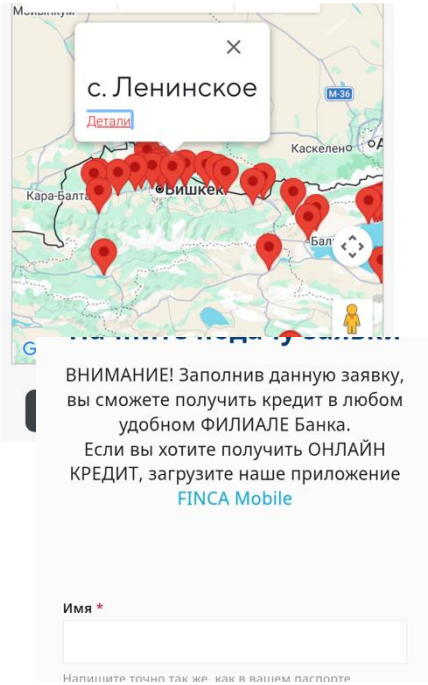
Колл-центр



Чат



Результат и связь каналов



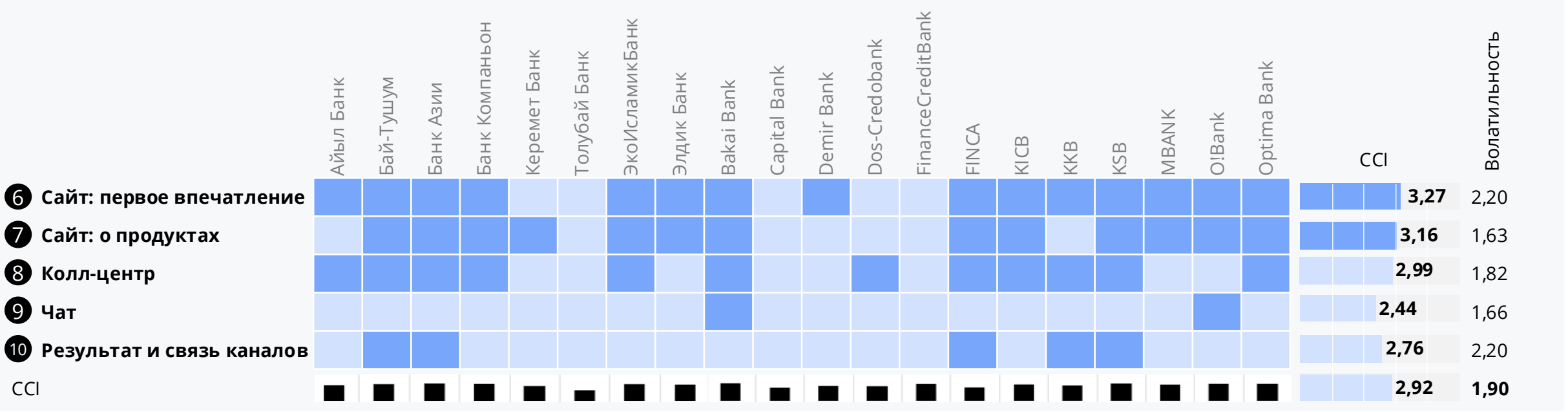
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Неэффективность поддержки в чатах и разрыв цифрового пути сдерживают конверсию онлайн-каналов

ЛИДЕРЫ (CCI > 4,0)
ДОГОНЯЮЩИЕ (3 – 4)
ОТСТАЮЩИЕ (< 3)

Общий CCI Score — **2,92**. Слабая оценка «Чата» (2,44) является системной, «Результат и связь каналов» (2,76) и «Сайт: первое впечатление» (3,27) неустойчивы из-за отсутствия бесшовных переходов и ux-барьеров

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА БАНКОВ ПО КРИТЕРИЯМ



НАБЛЮДЕНИЯ

Сайты привлекают, но не удерживают клиента
Банки инвестируют в красивую цифровую витрину, однако волатильность (2,20) показывает, что при поиске условий и тарифов пользователь сталкивается с запутанной навигацией

Слабая поддержка в чате
Балл 2,44 — системная проблема. Жесткие кнопочные алгоритмы ботов, не понимающие контекст, и критически долгое время ожидания живого оператора

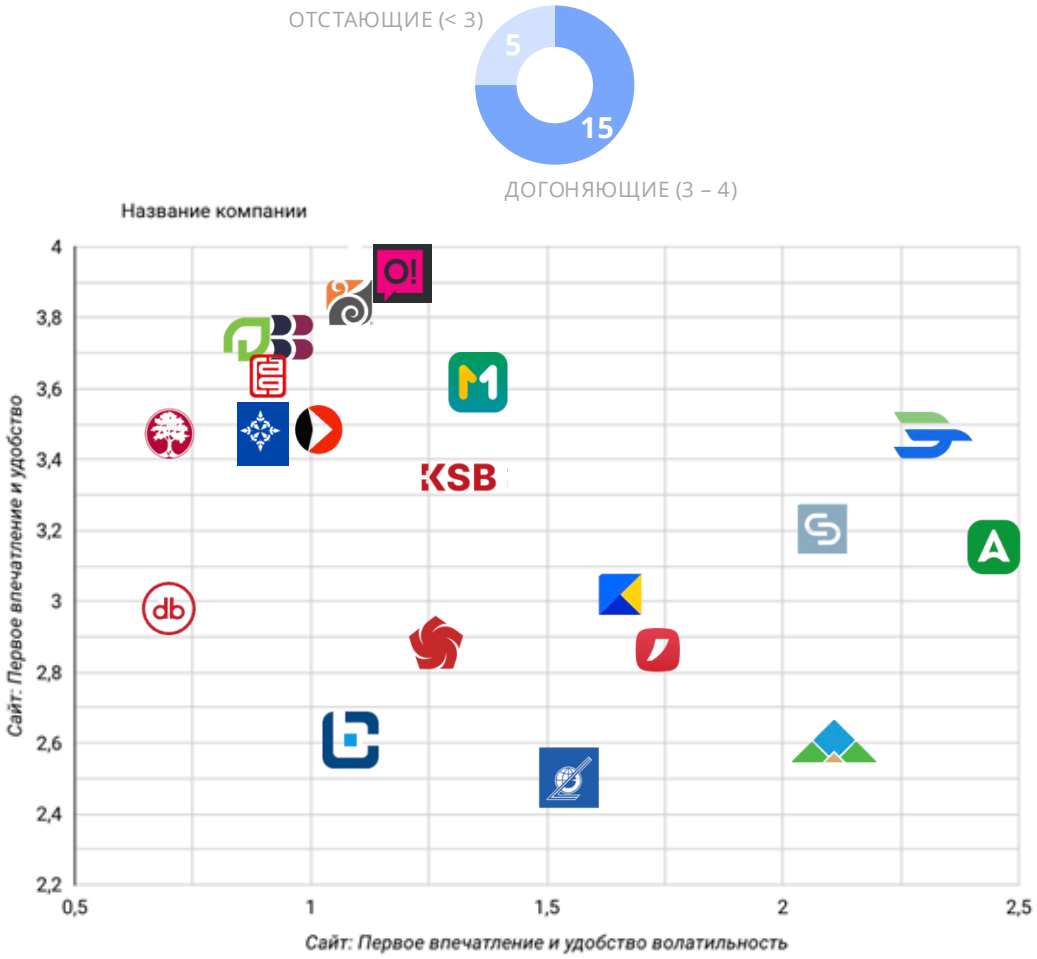
Разорванный клиентский путь
Слабая омниканальность вынуждает клиента заново повторять свои запросы при переходе от сайта к колл-центру

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY
INTERISE GROUP

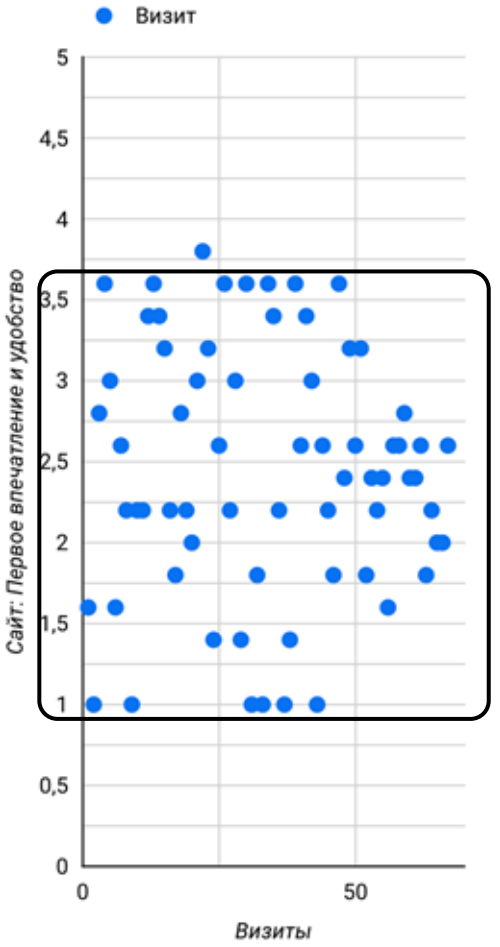
Оценка по критерию «Сайт: первое впечатление и удобство»

CCI SCORE: 3,27 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,20

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Современный визуальный стиль**
   Банки инвестируют в качественный дизайн и логичную структуру главных страниц

2. **Мобильная адаптация**
   Платформы корректно отображаются и быстро загружаются на экранах смартфонов

3. **Удобство базовых форм**
   Стандартные формы онлайн-заявок интуитивно понятны и требуют минимального набора данных

ЗОНЫ РОСТА

1. **Техническая нестабильность**
   Фиксируются сбои и зависания страниц при переходе к заполнению заявок на продукты

2. **Сложность терминологии**
   Использование специфического банковского языка усложняет восприятие информации для пользователей

3. **Избыточная глубина навигации**
   Для достижения целевого действия клиенту иногда требуется совершить более десятка переходов

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Голос клиента по критерию «Сайт: первое впечатление и удобство»

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

”Приятные цвета, хорошее их сочетание. Сразу видно, что используется современный подход. Иконки даже анимированы при наведении мыши"

ШАХЗАДА С.

”Все продукты банка аккуратно и грамотно выстроены в шапке сайта и расположены логически. Я быстро нашла то, что мне было нужно"

ШАХЗАДА С.

”Стиль сайта оставляет впечатление, будто делали его в PowerPoint. Фотографии на главной странице плохого качества"

КАСИЕТ С.

"Сайт не грузит картинки. В моментах зависает, через раз работает хорошо, а потом зависает"

КАСИЕТ С.



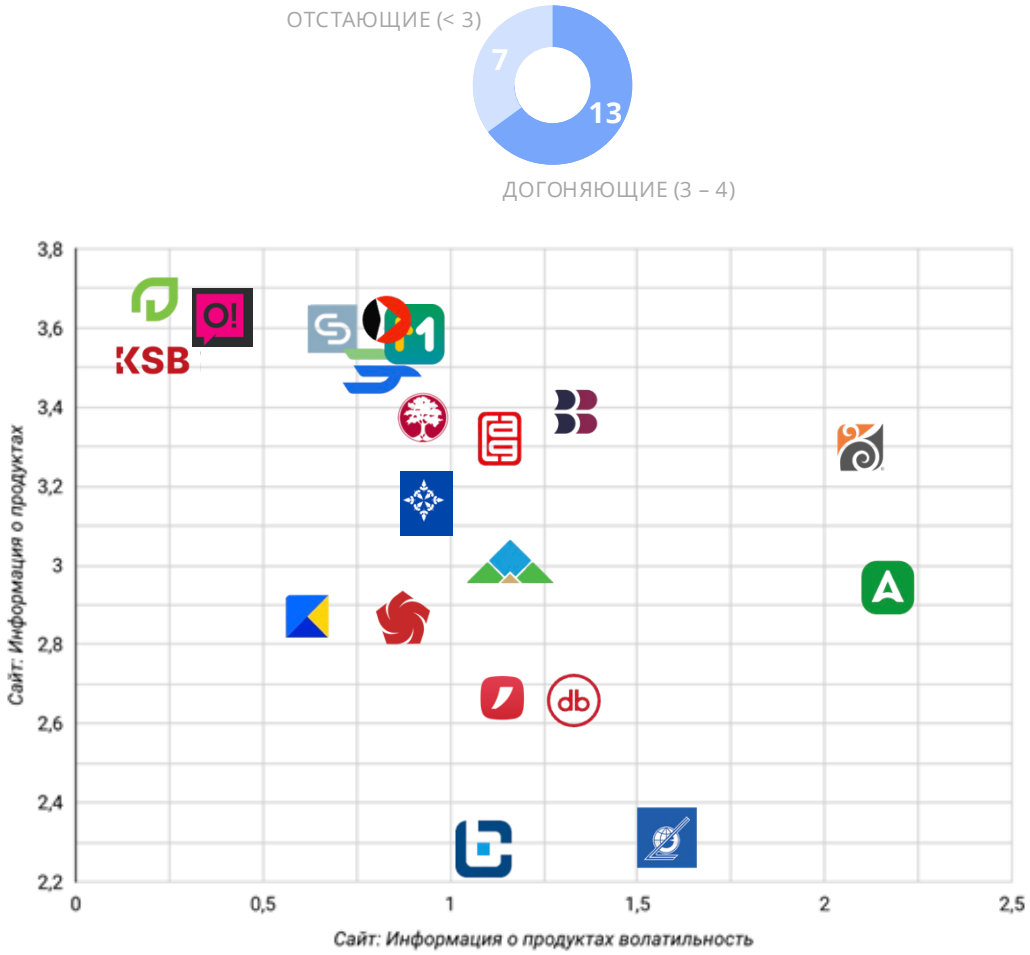
© Interisegroup, 2026

Оценка по критерию «Сайт: информация о продуктах»

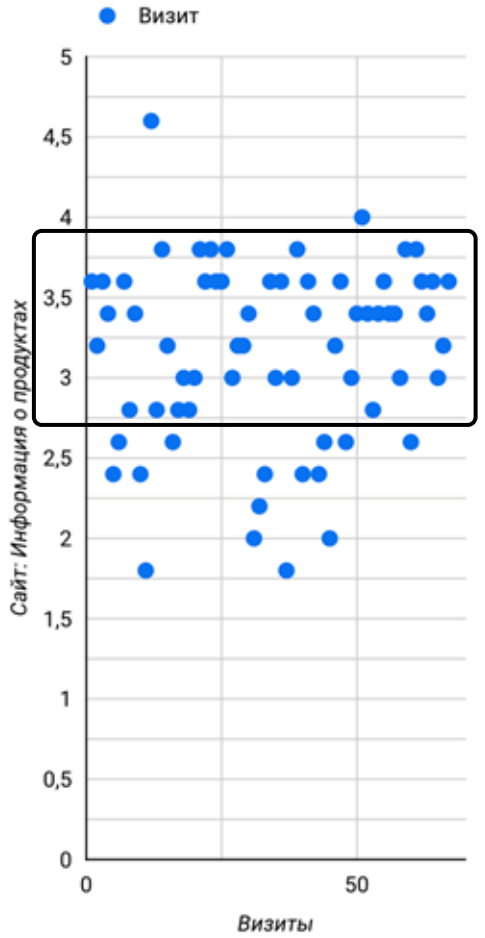
— скопление оценок

CCI SCORE: 3,16 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,63

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Структурированность преимуществ**
   Ключевые выгоды продуктов четко выделены на посадочных страницах

2. **Наличие базовых инструментов**
   Внедрены онлайн-калькуляторы для предварительного расчета кредитов и депозитов

3. **Единая витрина**
   Все основные предложения финансового института собраны в одном месте

ЗОНЫ РОСТА

1. **Использование статических документов**
   Важная информация о тарифах скрыта в PDF-файлах, которые необходимо скачивать

2. **Неудобство просмотра со смартфона**
   Необходимость ручного масштабирования загруженных документов создает сильное трение

3. **Сложность поиска условий**
   Из-за устаревшего формата подачи клиентам трудно быстро сравнить комиссии по разным картам

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Голос клиента по критерию «Сайт: информация о продуктах»

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

“Вся необходимая документация, включая полные тарифы и важные сноски, находится на видном месте”

КАСИЕТ С.

“Есть стандартный калькулятор, который считает ежемесячный платёж. К каждому кредиту — свой расчёт"

МАРИЯ В.

"Калькуляторы не работают совсем. Можно ввести цифры, но расчёта не будет”

КАСИЕТ С.

"Онлайн-форма очень длинная: нужно вводить имя и фамилию и на английском, и дублировать на русском"

МАРИЯ В.

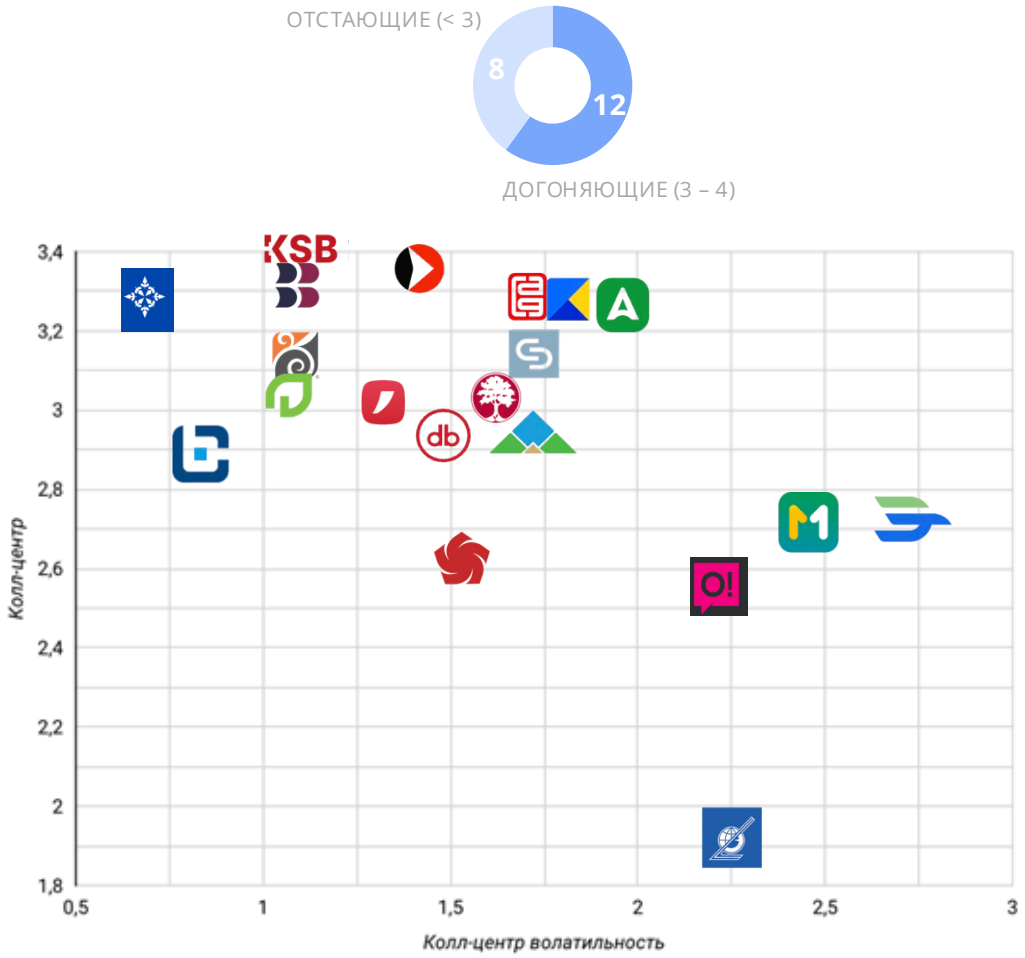


© Interisegroup, 2026

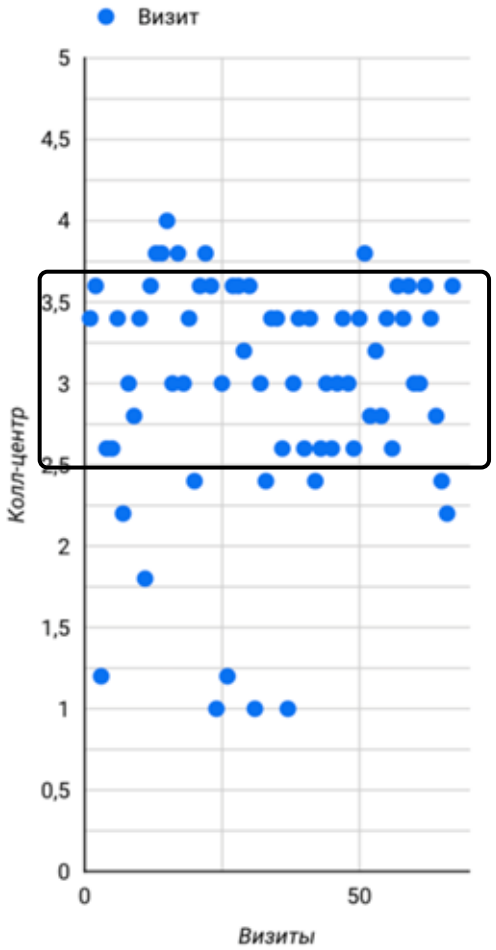
Оценка по критерию «Колл-центр»

CCI SCORE: 2,99 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,82

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Профессионализм операторов**
   При успешном дозвоне сотрудники демонстрируют высокую компетентность
2. **Вежливость коммуникации**
   Специалисты общаются корректно и уточняют все детали запроса
3. **Оперативность ответов**
   После соединения клиенты получают точную информацию без длительных пауз

ЗОНЫ РОСТА

1. **Сложность дозвона**
   Пользователи регулярно сталкиваются с невозможностью связаться с живым специалистом
2. **Перегруженное голосовое меню**
   Длительное прослушивание автоответчика заставляет клиентов прерывать звонок
3. **Отсутствие проактивности**
   Консультации проходят в строгом формате ответов на вопросы без попыток допродаж

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Голос клиента по критерию «Колл-центр»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

”Я рада, что мне потребовалось выбрать только язык обслуживания. Без тысячи пунктов для выбора — это ценит время клиента"
КАСИЕТ С.

”Оператор вежливая, ответила на все вопросы, уточнила детали, а в конце спросила, есть ли ещё вопросы"
МАРИЯ В.

”Голосовой помощник меняет язык в середине разговора. Мой запрос не предусмотрен в меню"
КАСИЕТ С.

"Сотрудник некомпетентен в моём вопросе. В вопросах простого характера ответы есть, но неуверенные"
КАСИЕТ С.

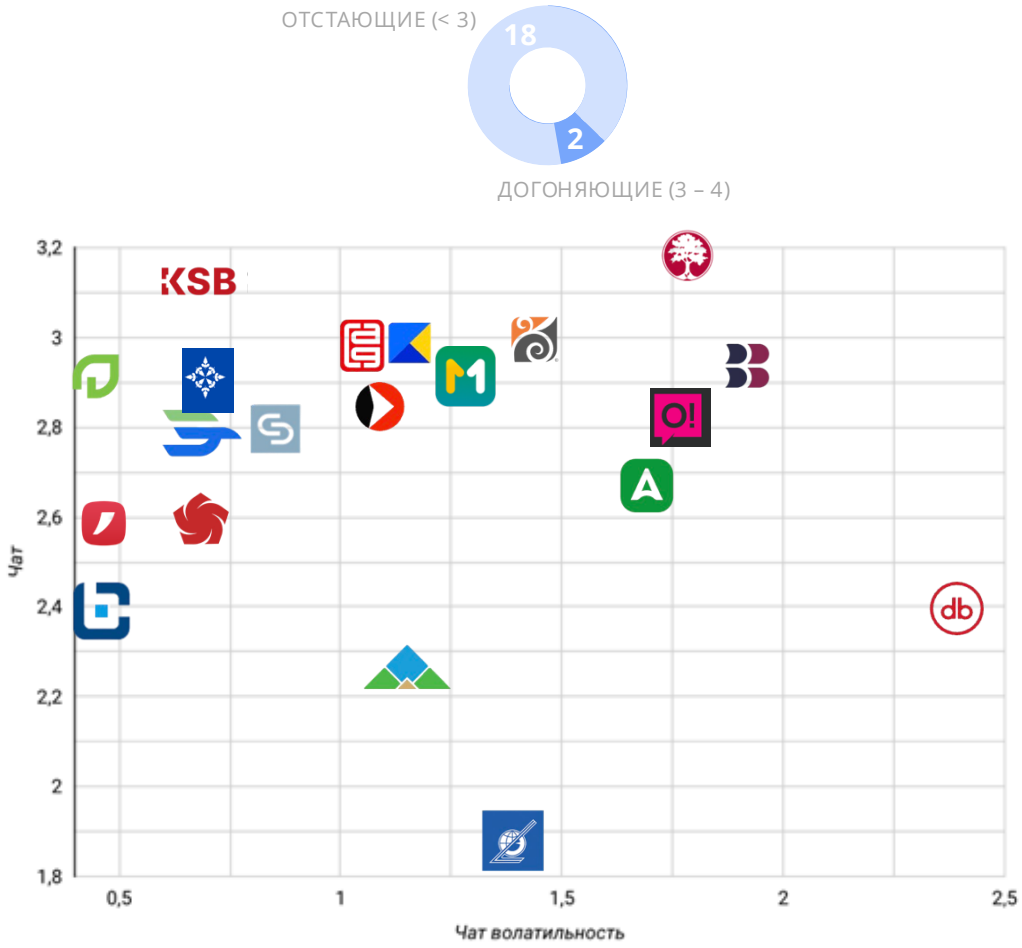


© Interisegroup, 2026

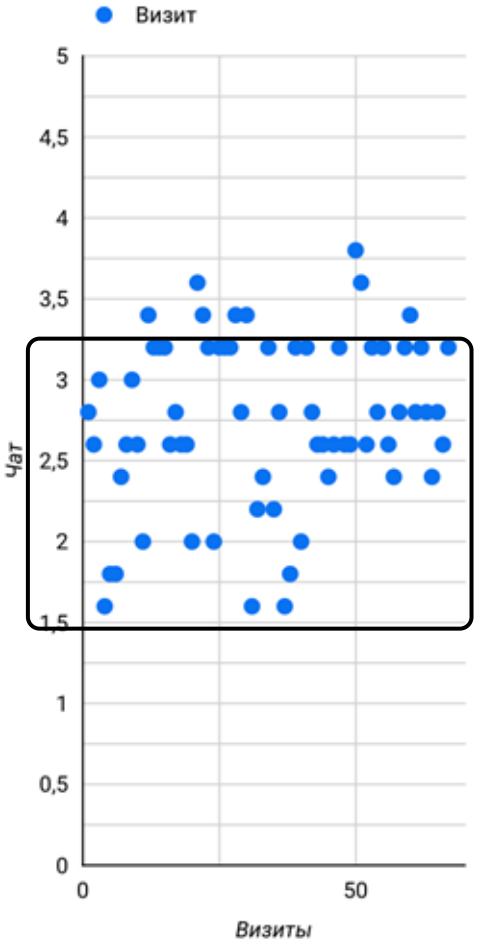
Оценка по критерию «Чат»

CCI SCORE: 2,44 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,66

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Попытки персонализации**
   Отдельные операторы уточняют конечные цели клиента для более точного подбора услуги

2. **Доступность интерфейса**
   Интеграция с привычными мессенджерами снижает порог входа для общения

3. **Дружелюбный тон**
   Современный формат переписки и комфорт в общении

ЗОНЫ РОСТА

1. **Долгое время ожидания**
   Фиксируются критические задержки ответа специалиста, достигающие шестнадцати часов

2. **Ограниченность автоматизации**
   Жесткие кнопочные боты не способны распознавать текст и водят клиента по кругу

3. **Отсутствие человека**
   В автоматизированных сценариях часто отсутствует прямая кнопка для переключения на человека

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Голос клиента по критерию «Чат»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

”Чат-бот очень умный, ответил на все вопросы. Очень понимающий бот"
ЧОЛПОН М.

”Оператор подключился за 1 минуту сразу же после моей просьбы его позвать"
КАСИЕТ С.

”Чат-бот есть, но он не понимает даже простые запросы, написанные естественным языком, и сразу зовёт оператора”
МАРИЯ В.

"Живой оператор подключился через 56 минут"
КАСИЕР С.



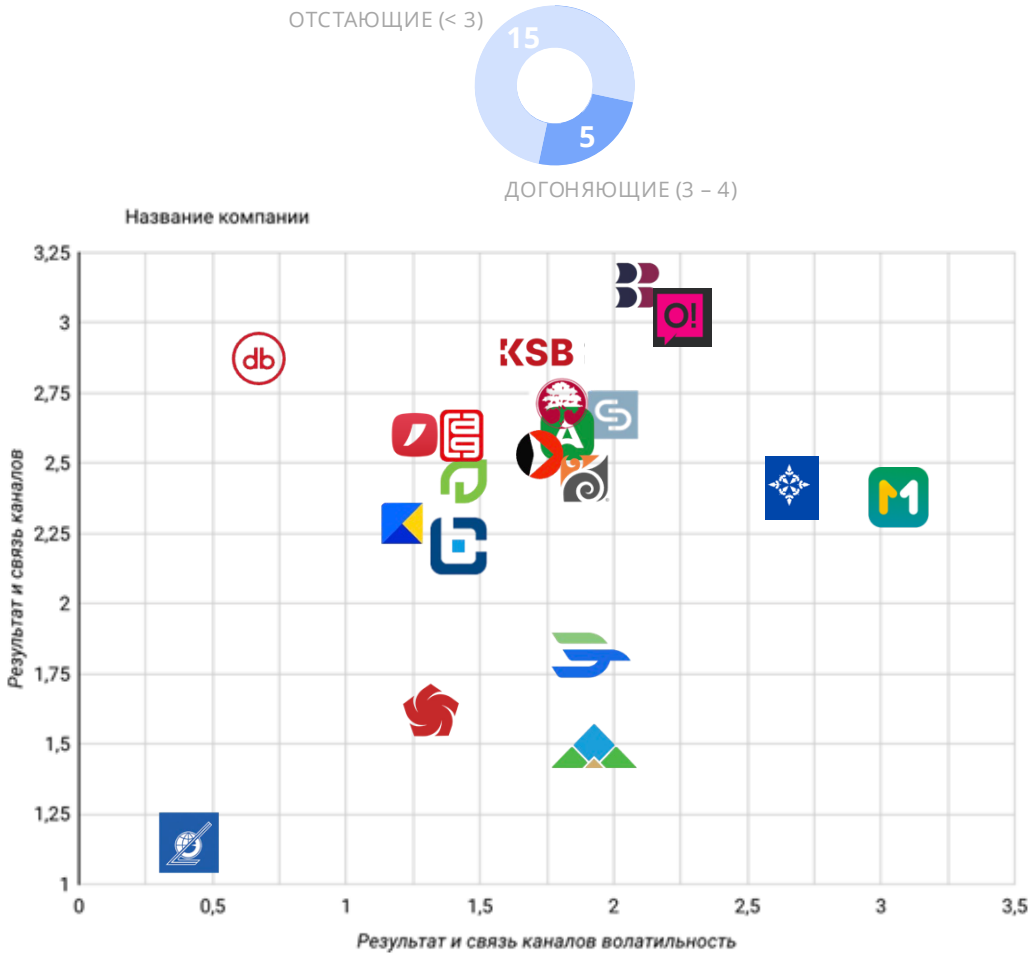
© Interisegroup, 2026

Оценка по критерию «Результат и связь каналов»

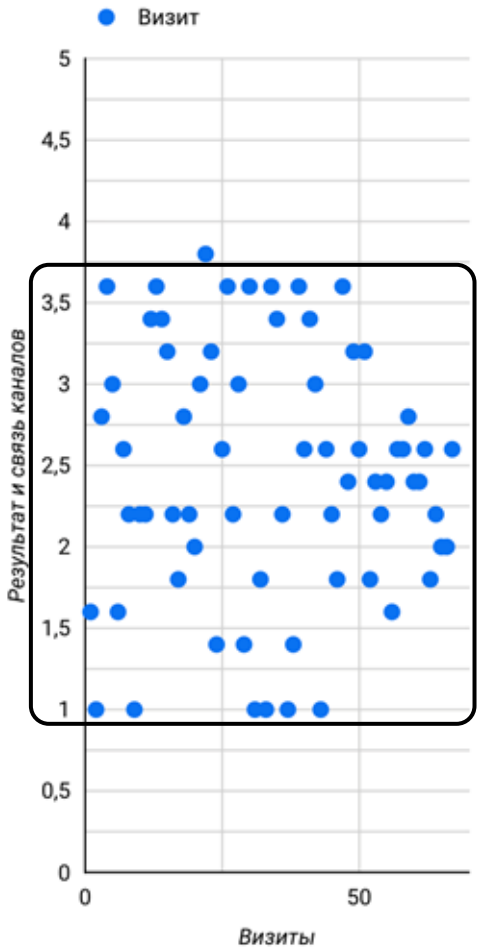
CCI SCORE: 2,76 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,20

— скопление оценок

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИЗИТОВ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЗОНЫ

1. **Достижение базовой цели**
   В большинстве случаев клиентам в итоге удается получить необходимую справочную информацию

2. **Техническая готовность**
   У банков существует базовый функционал для дистанционного становления клиентом

3. **Наличие инструкций** Присутствуют пошаговые руководства по использованию цифровых продуктов

ЗОНЫ РОСТА

1. **Фрагментированность опыта** Клиенты вынуждены менять канал коммуникации из-за нерешенных вопросов в чате или на сайте

2. **Отсутствие уникальности**
   Стандартный набор услуг не формирует у пользователя желания сменить свой текущий банк

3. **Неочевидность цифрового онбординга**
   Путь дистанционного открытия счета сложен для самостоятельного прохождения

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY
INTERISE GROUP

Голос клиента по критерию «Результат и связь каналов»

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

“Оператор видит переписку с ботом и подключается к диалогу естественно — нет необходимости дублировать запрос”
КАСИЕТ С.

”Вся информация по всем каналам полностью совпадает. Сотрудники быстро и точно отвечают"
КАСИЕТ С.

“Информация об акциях на сайте есть, однако в других каналах она не дублируется и не озвучивается”
АЛТЫНАЙ Б.

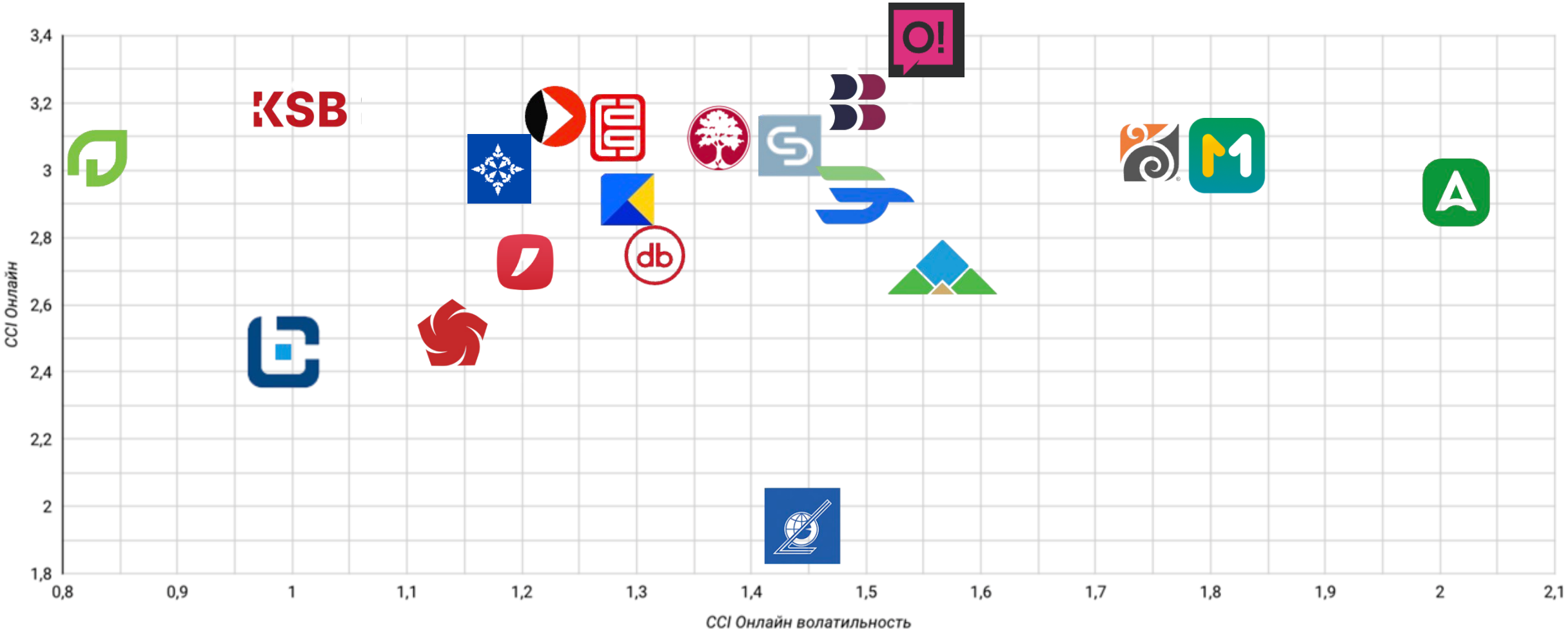
“Кол-центр нормальный а вот чат-бот оказался бесполезным, что значительно снижает качество цифровых каналов”
КАСИЕТ С.



© Interisegroup, 2026

Итоговые результаты по онлайн каналам

CCI SCORE: 2,92 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,90



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Совокупный опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

ЛИДЕРЫ (CCI > 4,0)
ДОГОНЯЮЩИЕ (3 – 4)
ОТСТАЮЩИЕ (< 3)

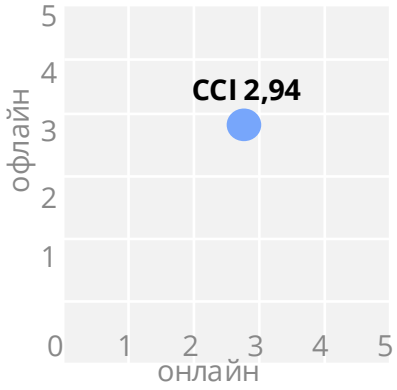
Итоговый результат

CCI SCORE: 2,94 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,48

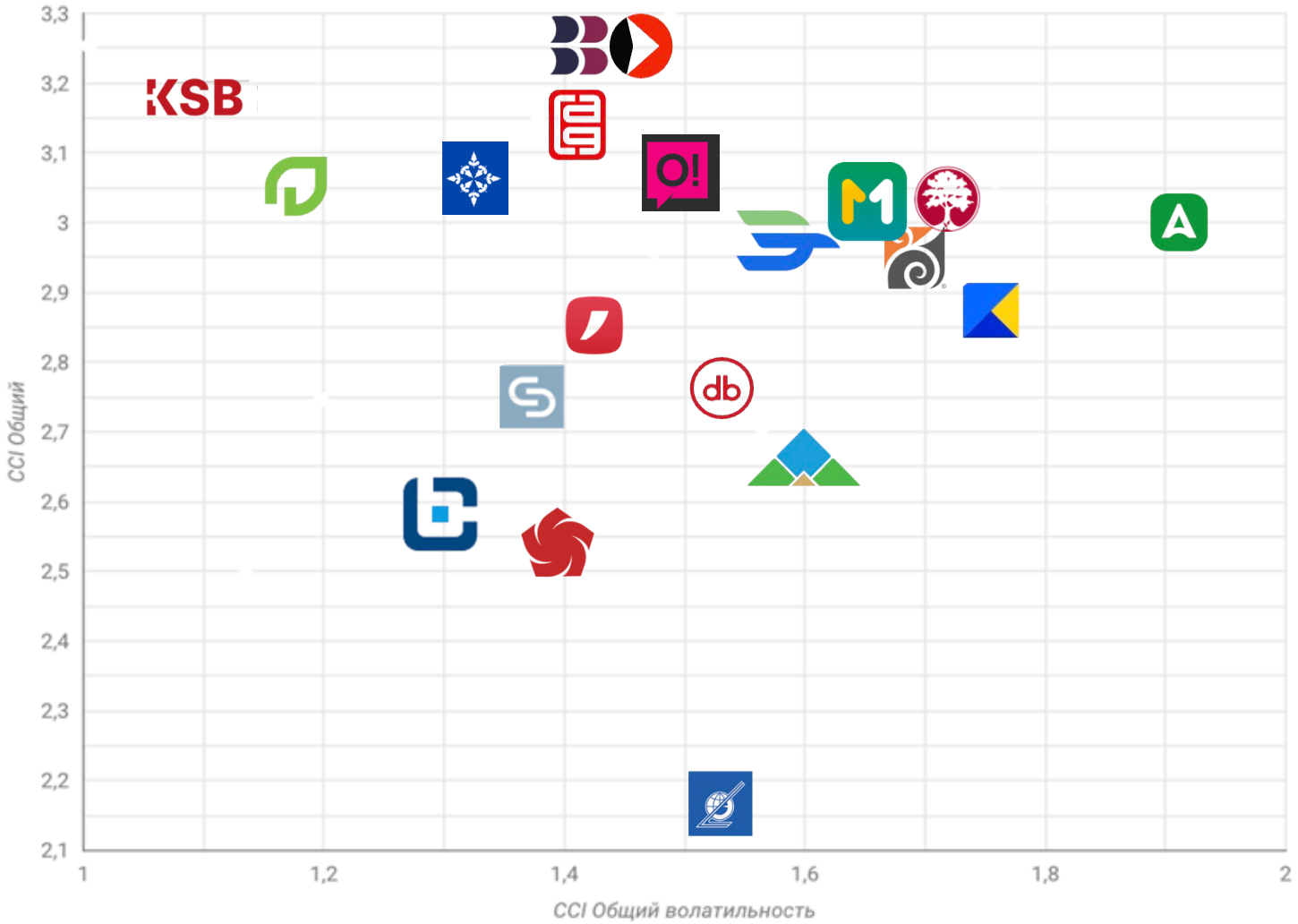
МАТРИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Канал и сегмент	CCI[1]	Волатильность	Визитов
❶ **Офлайн**	**2,96**	**1,77**	**180**
Розничный бизнес	2,92	1,84	120
МСБ	2,98	1,69	60
❷ **Онлайн**	**2,92**	**1,90**	**67**
Общий CCI	**2,94**	**1,83**	**247**

СОВОКУПНЫЙ ОПЫТ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



1. Customer Choice Index — индекс клиентского выбора

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Для получения индивидуального отчета по вашему банку пожалуйста направьте запрос на почту
alexander.bimkovskiy@interise.com
или отсканируйте QR-код

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Опыт Группы в исследованиях — 19 лет
Александр лидирует это направление — 7 лет



Александр Бимковский
Директор блока исследований
InteriseGroup

ОПЫТ ИССЛЕДОВАНИЙ АЛЕКСАНДРА

10
Стран

264
Компании

1518
Локаций

177
Тайных покупателей

5190
Визитов

7 ЛЕТ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ

2019-2020	2020-2021	2020	2022-2024	2026-н.в.
CEI	Создание и запуск CXCI	CXCI	Проведение CEI	Создание и запуск CCI

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY