InteriseGroup

BUSINESS CONSULTING INDUSTRIAL TECHNOLOGY HUB

Международное исследование клиентского опыта, Узбекистан

Global Customer Choice Index 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Исследование охватило 34 финансовые организации[1], тайные покупатели совершили 336 визитов: 225 посещений в 74 офиса и 111 онлайн-визитов

26 БАНКОВ С ОФЛАЙН СЕТЬЮ

Agrobank
AloqaBank
TRASTBANK
ipak yuli bank
ipotekabank otp group
DAVR BANK
Hayot Bank
SQB
NBU
XalqBanki since 1875
Garant bank
APEXBANK
OFB
Poytaxt Bank
ASIA ALLIANCE BANK
InfinBANK
Universalbank
Hamkor Bank
ZiraatBank
BRB
KAPITALBANK
TuronBank
MKBANK
KDB Bank Uzbekistan
TENGE BANK
Asakabank

6 ОНЛАЙН БАНКОВ

uzum bank
ANORBANK
octobank
AVO
TBC BANK
openbank

2 ПЛАТЕЖНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

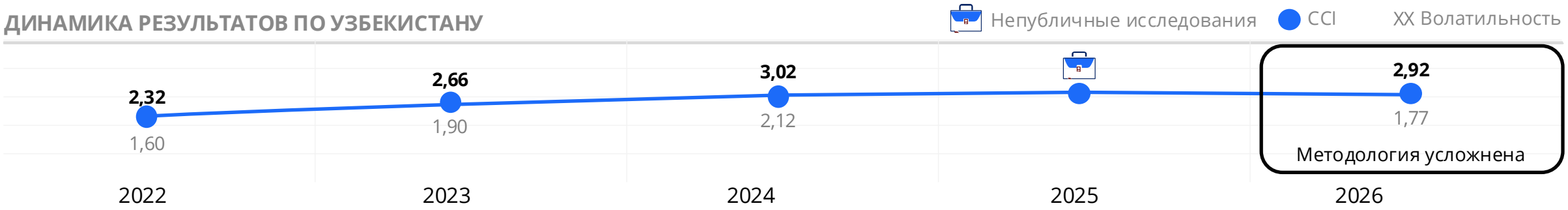
Payme
click

1. В рамках данного исследования для удобства чтения под термином «банки» понимаются как классические банки, так и платежные сервисы, поскольку для конечного потребителя они предоставляют равнозначный клиентский опыт

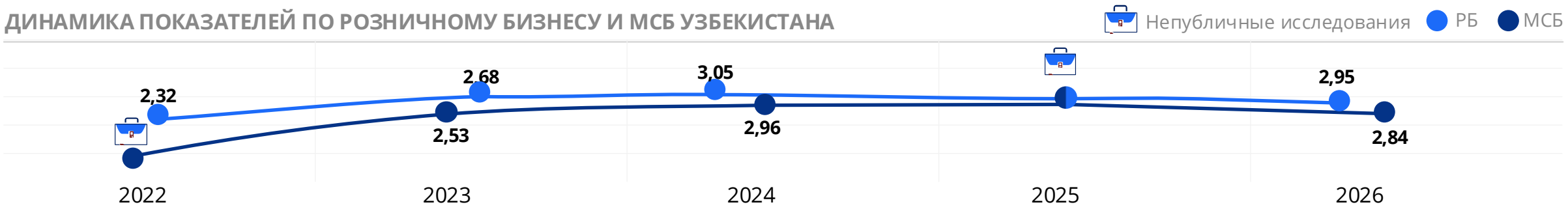
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

С 2022 года проводятся исследования клиентского опыта в стране. За 4 года у Узбекистана наблюдается позитивная динамика

ДИНАМИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПО УЗБЕКИСТАНУ



ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО РОЗНИЧНОМУ БИЗНЕСУ И МСБ УЗБЕКИСТАНА



В ПРОШЛОМ ПУБЛИЧНОМ ИССЛЕДОВАНИИ УЗБЕКИСТАН ЗАНЯЛ 3 МЕСТО



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

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE

Анализ тайных покупок охватывает полный клиентский путь и включает в себя 10 критериев

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 8 местных тайных покупателей, каждый прошел через 7 этапов проектной работы

ПРОФИЛИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Количество	8 человек
Возраст	21-45
Национальность	Местные
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 и только после этого попадает в выборку данных

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Офлайн опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

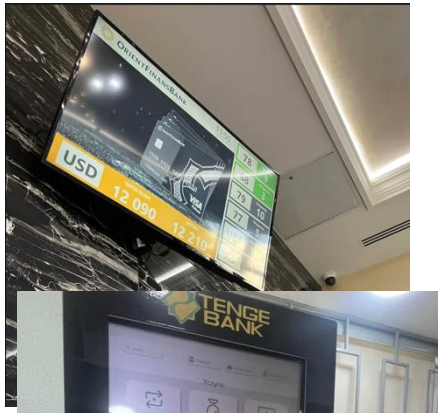
Как проходит визит в отделение

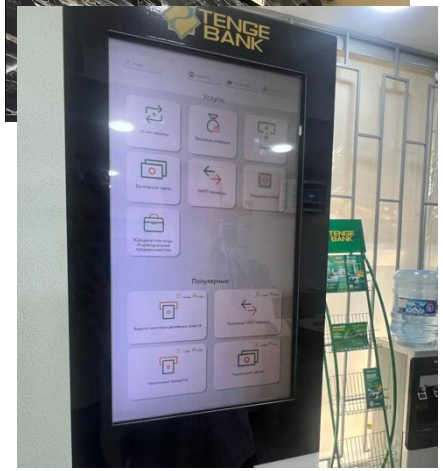
1. **Окружение**



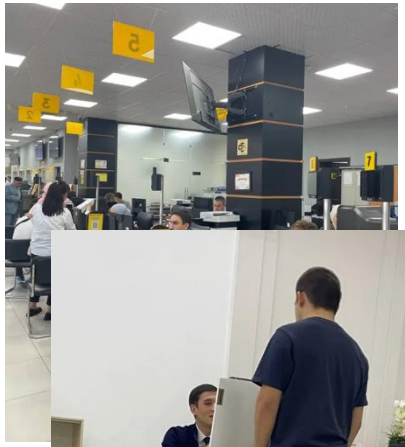


2. **Технологичность**





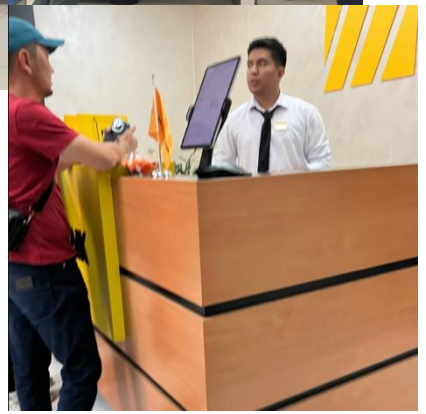
3. **Обслуживание**





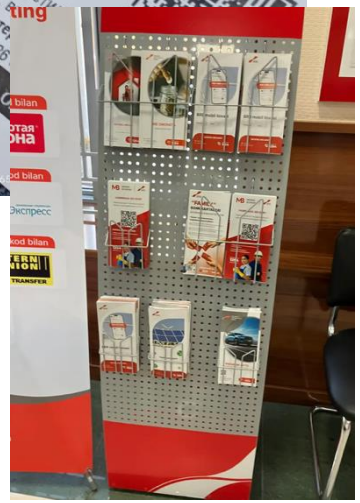
4. **Командное поведение**





5. **Результат и связь каналов**





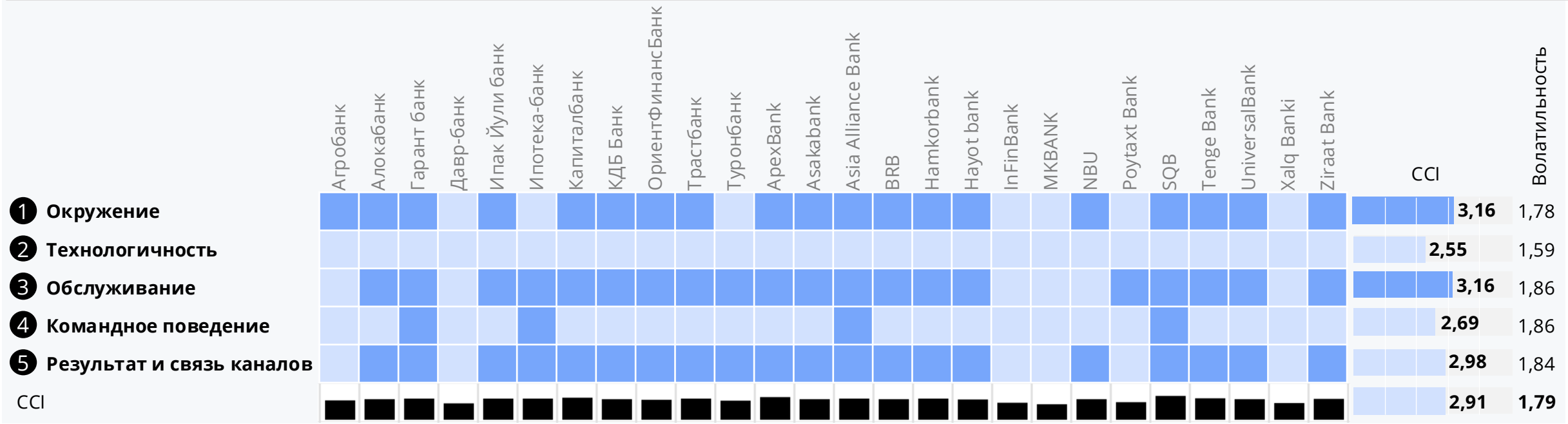
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Масштабирование сервиса остается главным вызовом: крупные банковские сети уступают нишевым игрокам в качестве клиентского опыта

Средний CCI рынка (2,91) удерживается за счет высоких оценок окружения и обслуживания. Однако при росте физической сети качество процессов падает: системные лидеры — это малые и среднеформатные банки

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

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА БАНКОВ ПО КРИТЕРИЯМ



НАБЛЮДЕНИЯ

Высокие стандарты обслуживания клиентов
Качественное обслуживание в отделениях было замечено всеми тайными покупателями, но оно несистемно от банка к банку

Технологичность отделений требует внимания
Оценка окружения лидирует на рынке (3,16), при этом технологичность отделений (2,55) отстает. Для крупных розничных сетей технологичность остается главной зоной роста

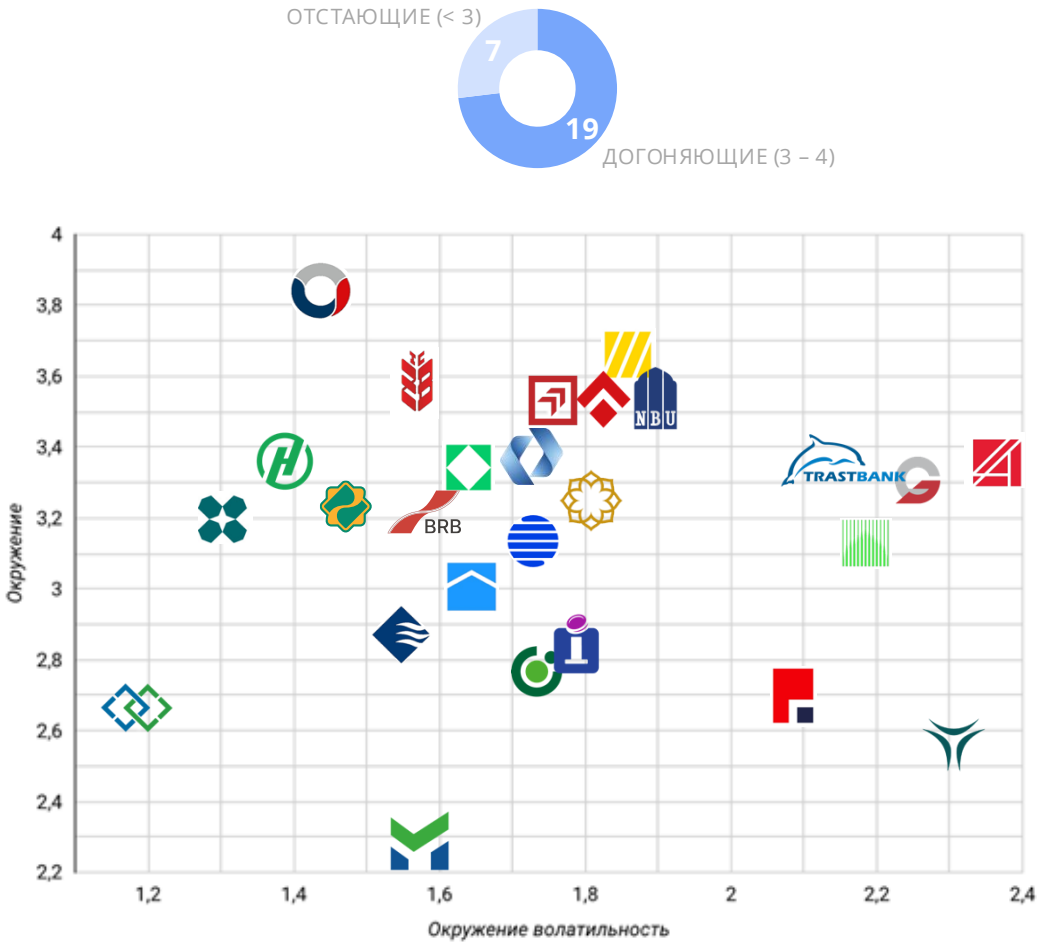
Сложность доведения клиента до результата
Из-за высокой зависимости от человеческого фактора и бумажного документооборота клиенты в крупных сетях часто не могут оперативно решить свой вопрос

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

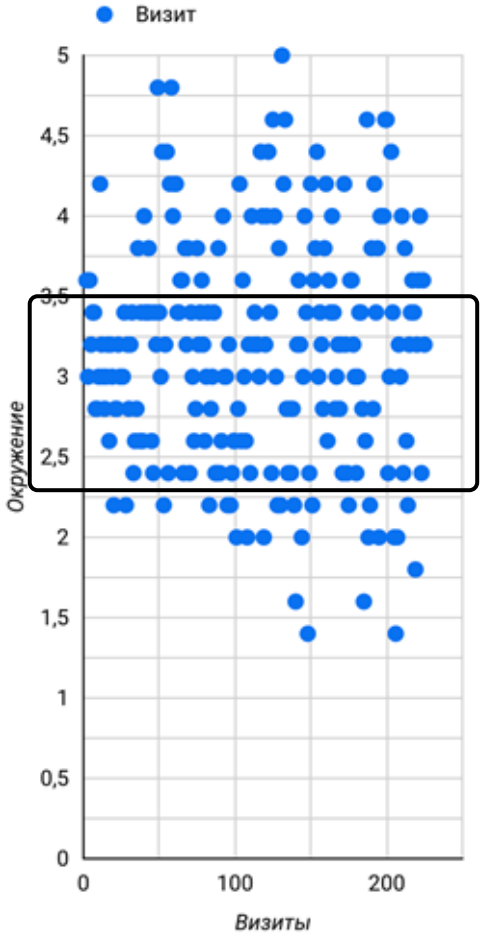
1.2 Оценка по критерию «Окружение»

CCI SCORE: 3,16 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,78

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 10 минут на поиск филиала банка
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

1.3 Голос клиента по критерию «Окружение»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

”Банк видно отлично на большом расстоянии, легко можно его распознать и попасть в него”

УЛ. КОХИНУР

”Комфортно находиться, так как есть кресла и диваны и людей не так много”

УЛ. ТУРКИСТАН

”Кроме кучи клиентов ничего не затрудняет движение”

УЛ. САГБАН

”Он находится внутри, если знать адрес и идти именно в этот банк, то найдешь, а так его не заметно”

УЛ. САМАРКАНД ДАРВОЗА

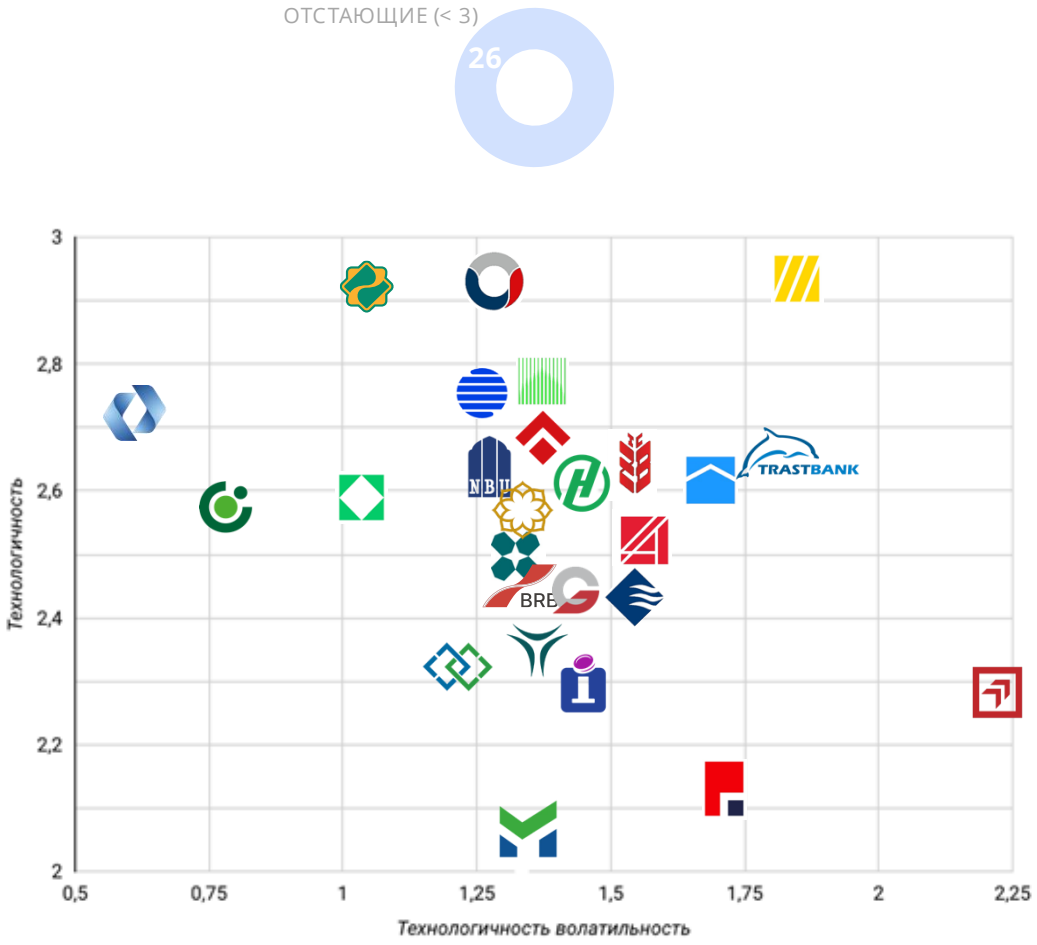


© Interisegroup, 2026

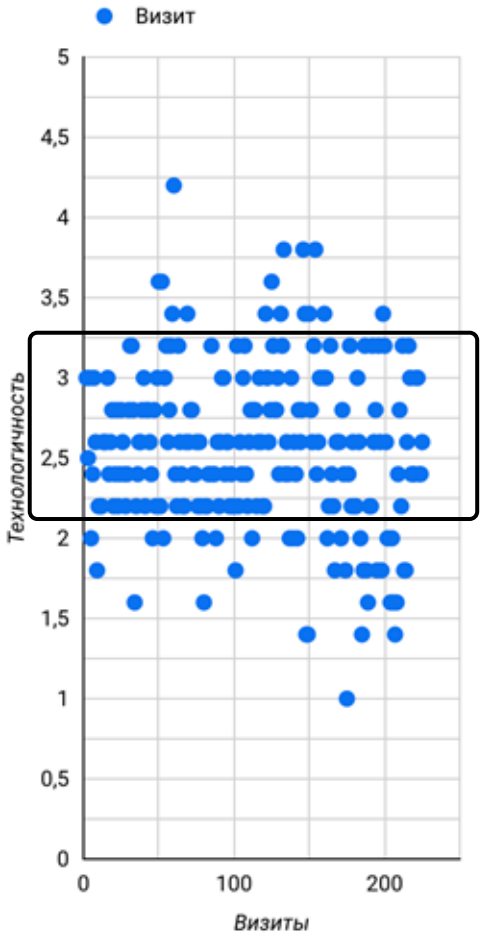
2.2 Оценка по критерию «Технологичность»

CCI SCORE: 2,55 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,59

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 поломки базовой офисной техники вроде принтеров

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

2.3 Голос клиента по критерию «Технологичность»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

"Умная очередь, вызывает по ID, очень удобно и быстро"
МАТБУОТЧИЛАР

"На входе стоят современные терминалы, и большое количество банкоматов"
УЛ. ЧИЛАНЗАР

"Табло не работает, живая очередь"
УЛ. ТУРКИСТАН

"Заметны задержки работы систем, клиенты очень долго сидят у сотрудников"
УЛ. АБДУЛЛА КАХХАРА

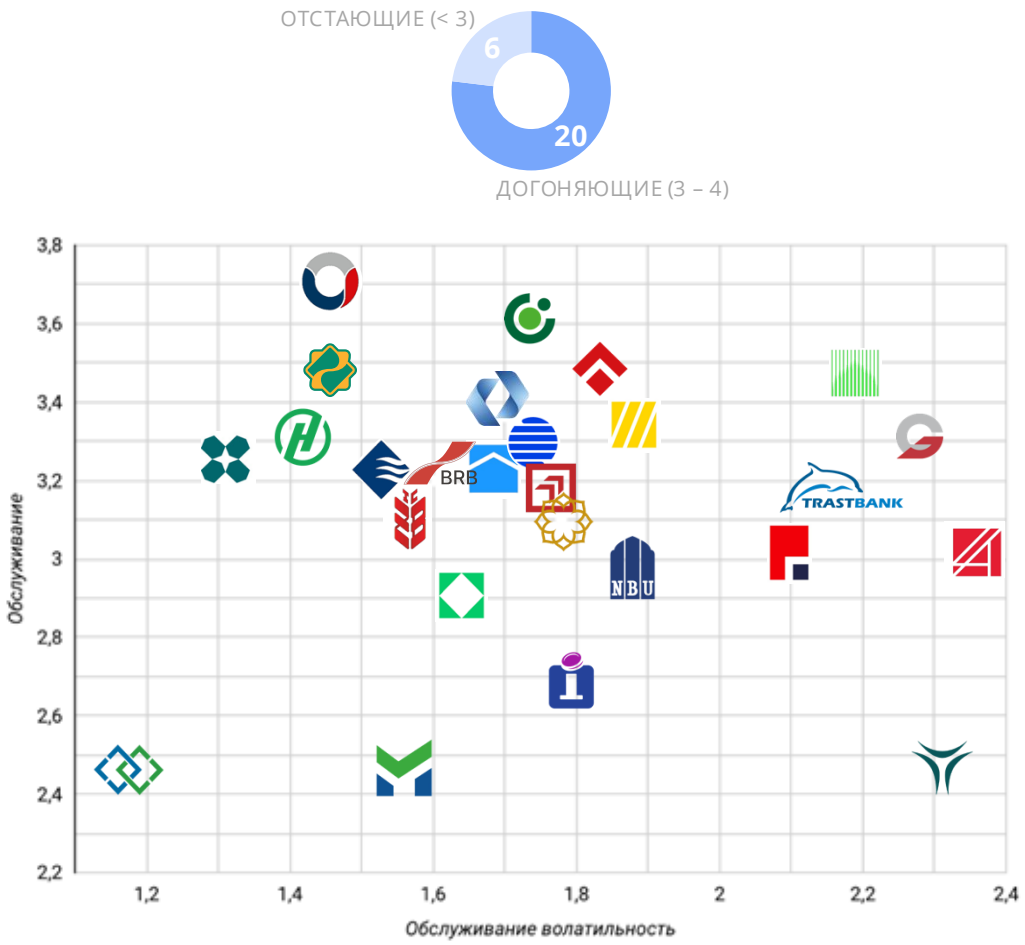


© Interisegroup, 2026

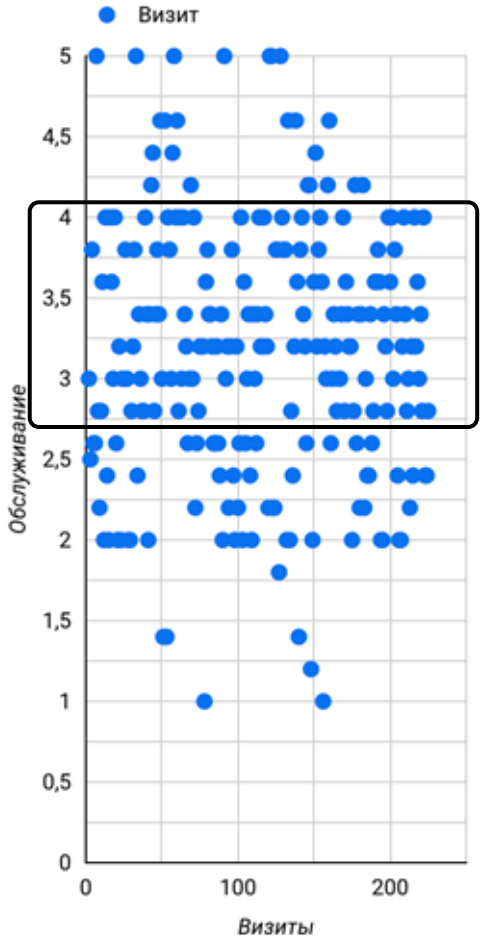
3.2 Оценка по критерию «Обслуживание»

CCI SCORE: 3,16 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,86

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

3.3 Голос клиента по критерию «Обслуживание»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

"Вежливая, было очень приятно находиться и слушать, называли по имени и помогали с вопросами с удовольствием"

УЛ. ЧИЛАНЗАР

"У сотрудника хорошая подстройка под стиль коммуникации клиента"

УЛ. ТАРАСА ШЕВЧЕНКО

"Девушка на входе просто потерянная, не понимает что именно от нее требуется"

УЛ. ЧИЛАНЗАР

"Сотрудник знает только свой узкий участок работы"

УЛ. КАРАСАРАЙСКАЯ



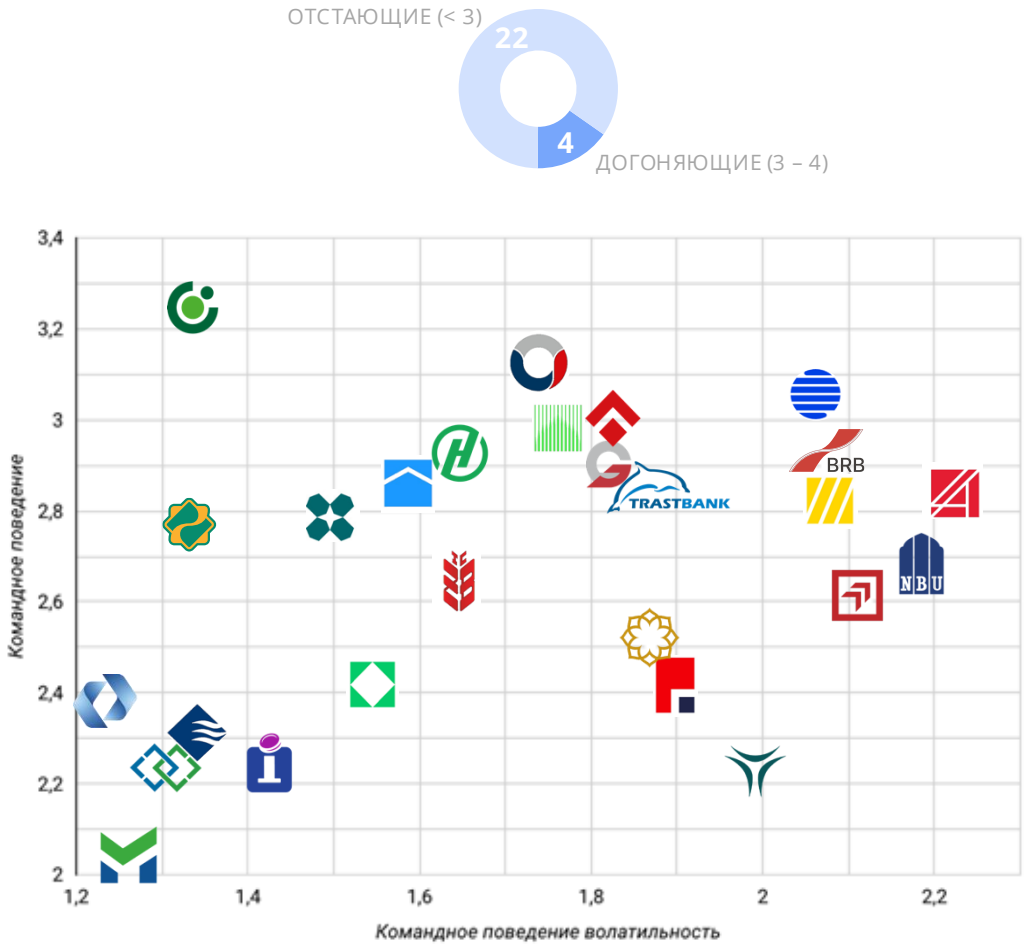
© Interisegroup, 2026

4.2 Оценка по критерию «Командное поведение»

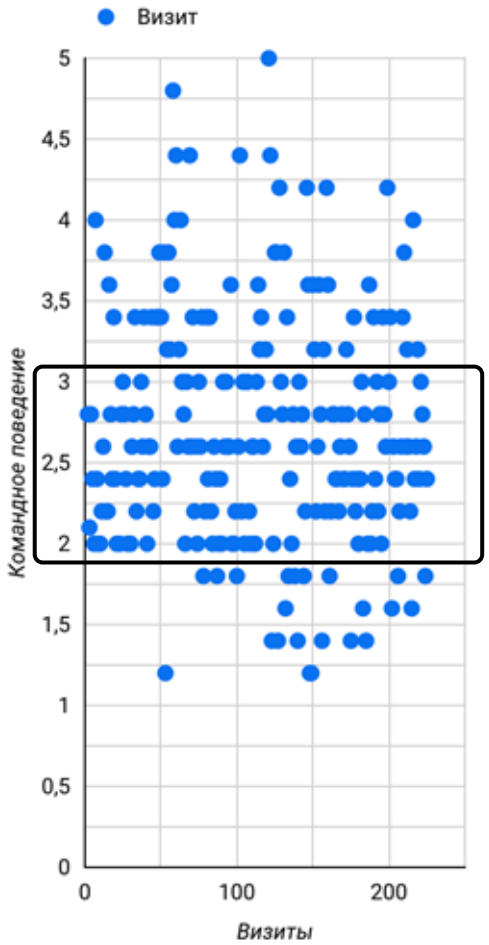
CCI SCORE: 2,69 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,86

— 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. **Нарушение стандартов коммуникации**
   Функцию первого контакта иногда берет на себя служба безопасности

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

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

4.3 Голос клиента по критерию «Командное поведение»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

”Администратор сразу же поняла вопрос и перенаправила к нужной сотруднице, которая подсказала дальнейшие действия"

УЛ. ЛАБЗАК

”Сотрудники очень вежливы при общении между собой, общаются на "вы" с добротой"

УЛ. ЧИЛАНЗАР

”Складывается ощущение, будто сотрудники хотят сбросить ответственность, лишнюю работу и перенаправляют к другому сотруднику "

УЛ. КУКЧА ДАРВОЗА

"Я получила разный сервис в зависимости от специалиста"

УЛ. ОКЧИ



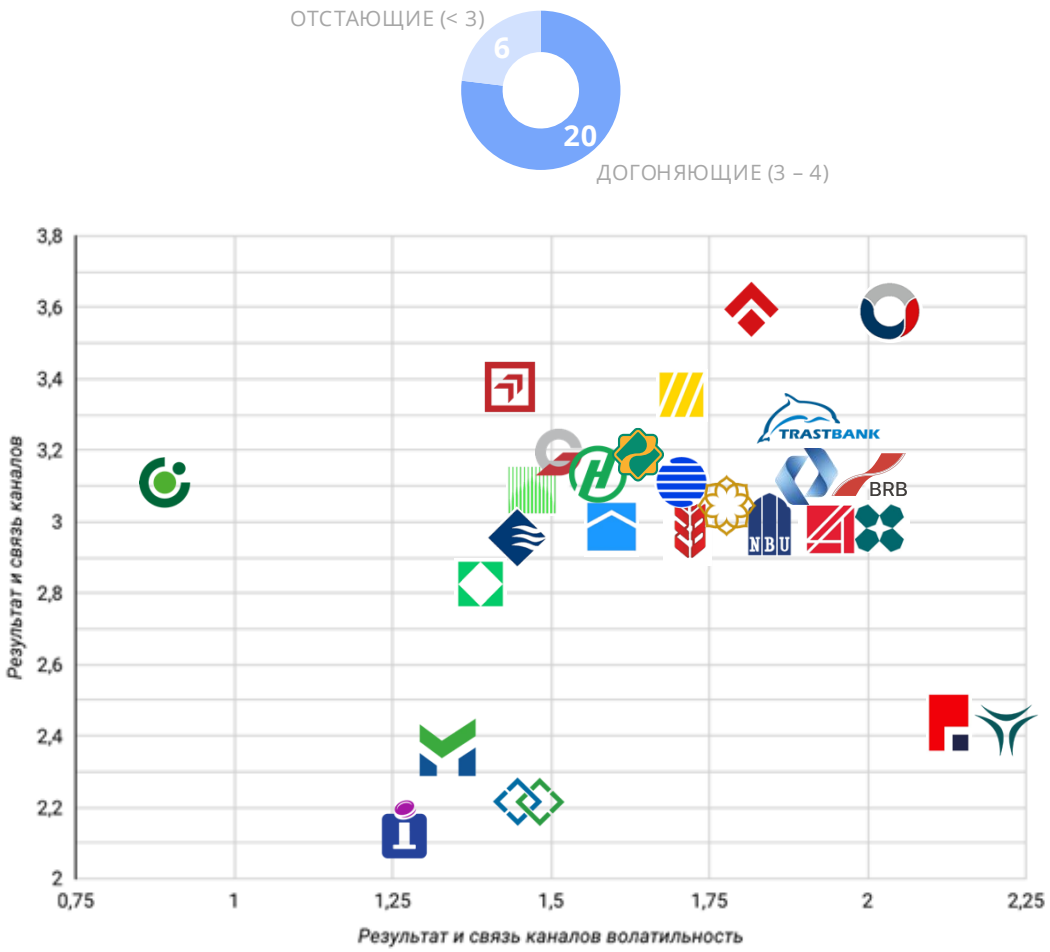
© Interisegroup, 2026

5.2 Оценка по критерию «Результат и связь каналов»

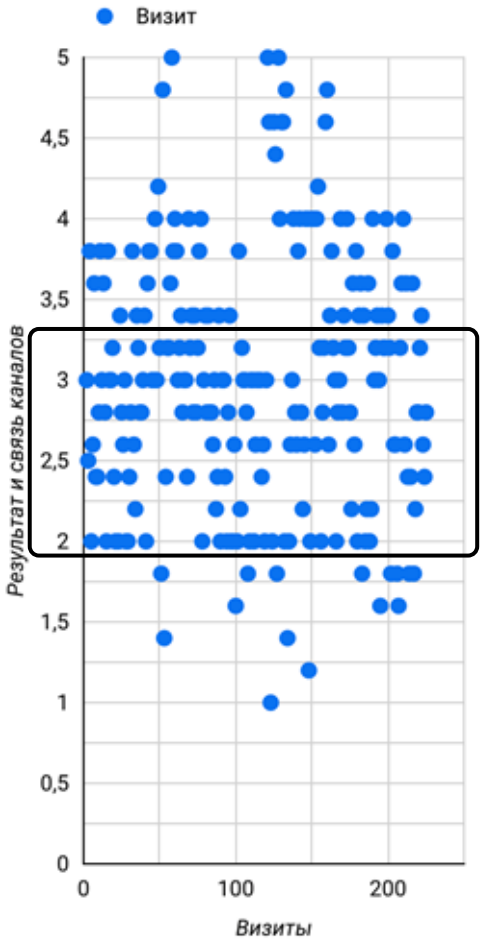
CCI SCORE: 2,98 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,84

▢ — 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 37% 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 иногда 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

5.3 Голос клиента по критерию «Результат и связь каналов»

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

"Наглядно помогает разобраться в использовании приложения для новых клиентов"

УЛ. ЯХЪЁ ГУЛЯМОВА

"Информация полностью совпадает, сотрудники использовали сайты в ходе диалога"

УЛ. МАТБУОТЧИЛАР

"Про сайт и приложение ни слова, сама спросила"

УЛ. ШОТА РУСТАВЕЛИ

"Цель визита не достигнута, информация не получена, остался негативный осадок"

УЛ. МЕХРИГИЕ

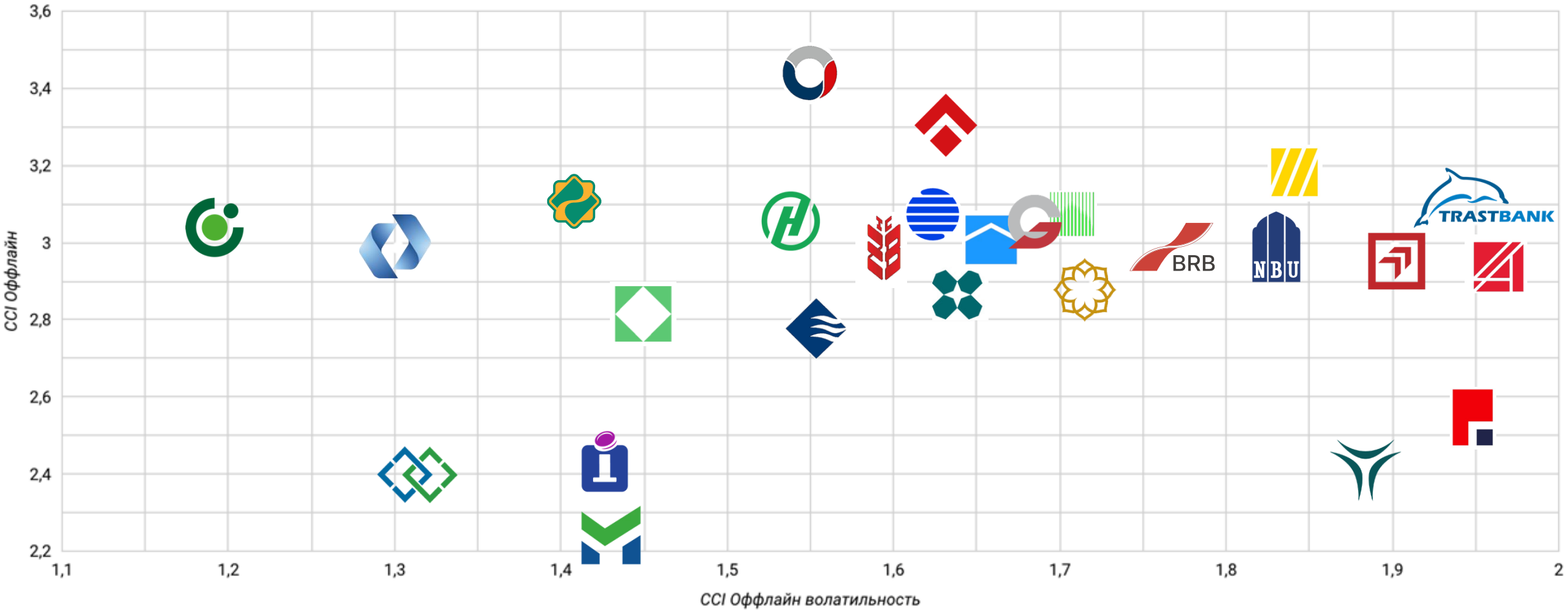


© Interisegroup, 2026

INTERISE GROUP

Итоговые результаты по офлайн каналу

CCI SCORE: 2,91 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,79



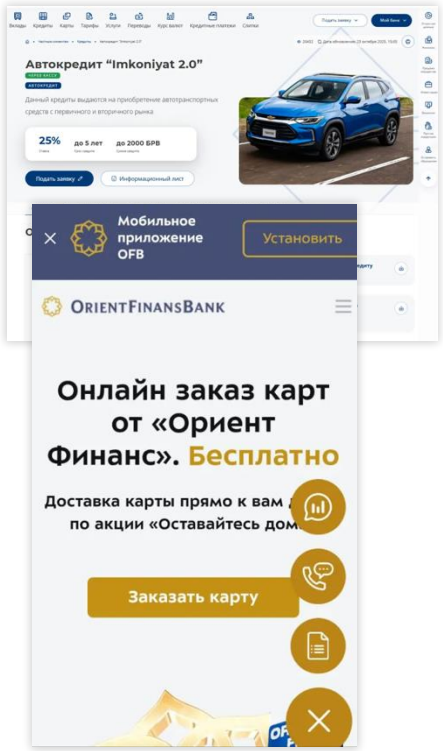
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Онлайн опыт

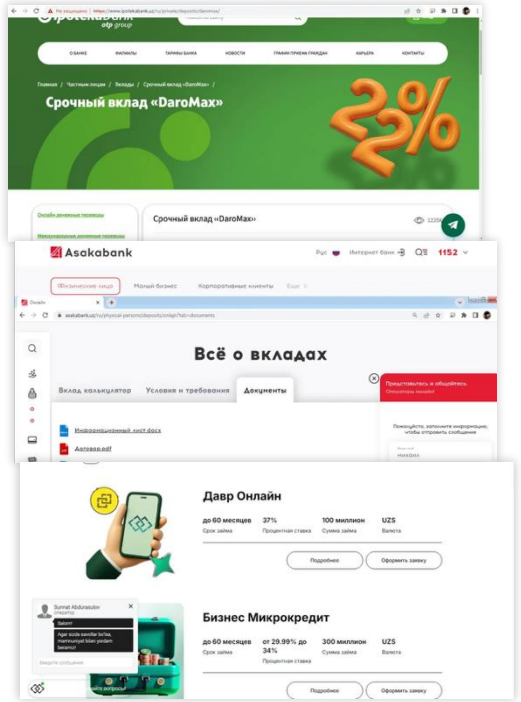
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Как проходит визит в онлайн каналы

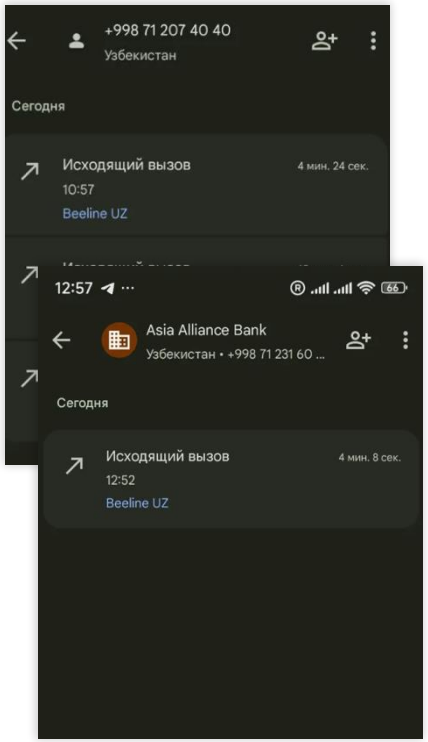
1 — **Сайт: первое впечатление**



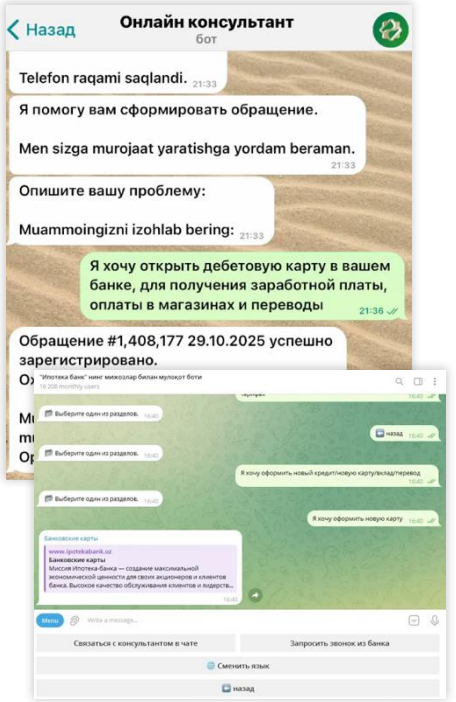
2 — **Сайт: о продуктах**



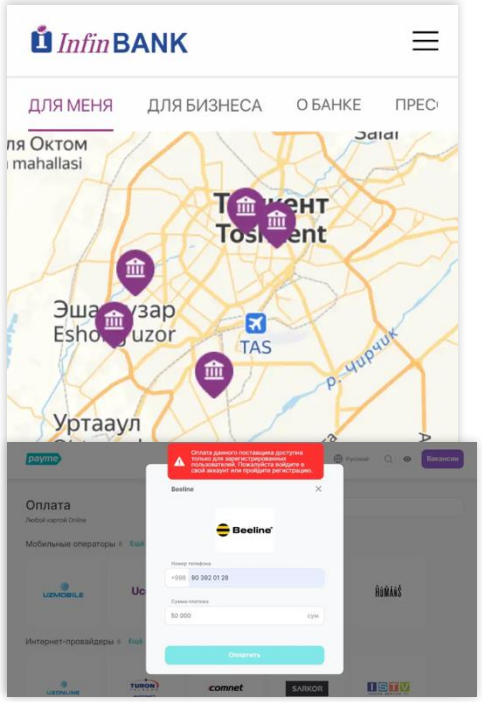
3 — **Колл-центр**



4 — **Чат**



5 — **Результат и связь каналов**



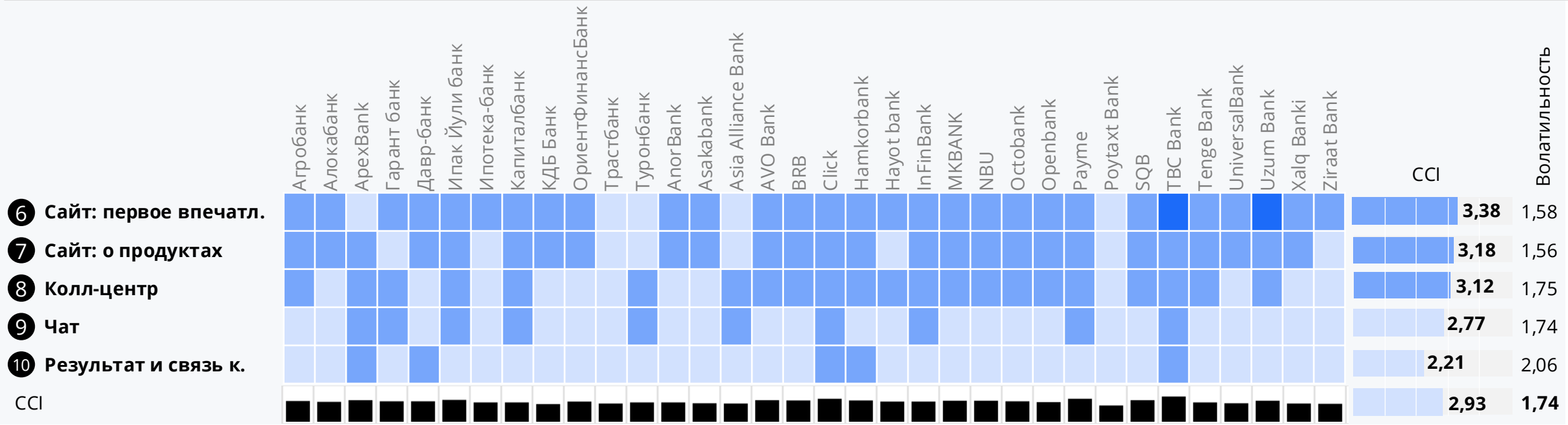
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

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

Рынок показывает сильные результаты на этапе первого контакта, но заметно отстает в доведении клиентских запросов до финала. Традиционным игрокам предстоит перестроить процессы, чтобы успешно конкурировать с необанками и финтехом, где клиентский путь полностью дистанционный

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

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА БАНКОВ ПО КРИТЕРИЯМ



НАБЛЮДЕНИЯ

Сильное первое впечатление и удобные интерфейсы
Банки научились делать качественные цифровые витрины. Пользователи высоко оценивают современный дизайн сайтов и удобство базовой навигации

Текстовая поддержка отстает от голосовой
Решать проблемы через онлайн-чаты пока сложно — их оценки сильно уступают традиционным звонкам в колл-центр

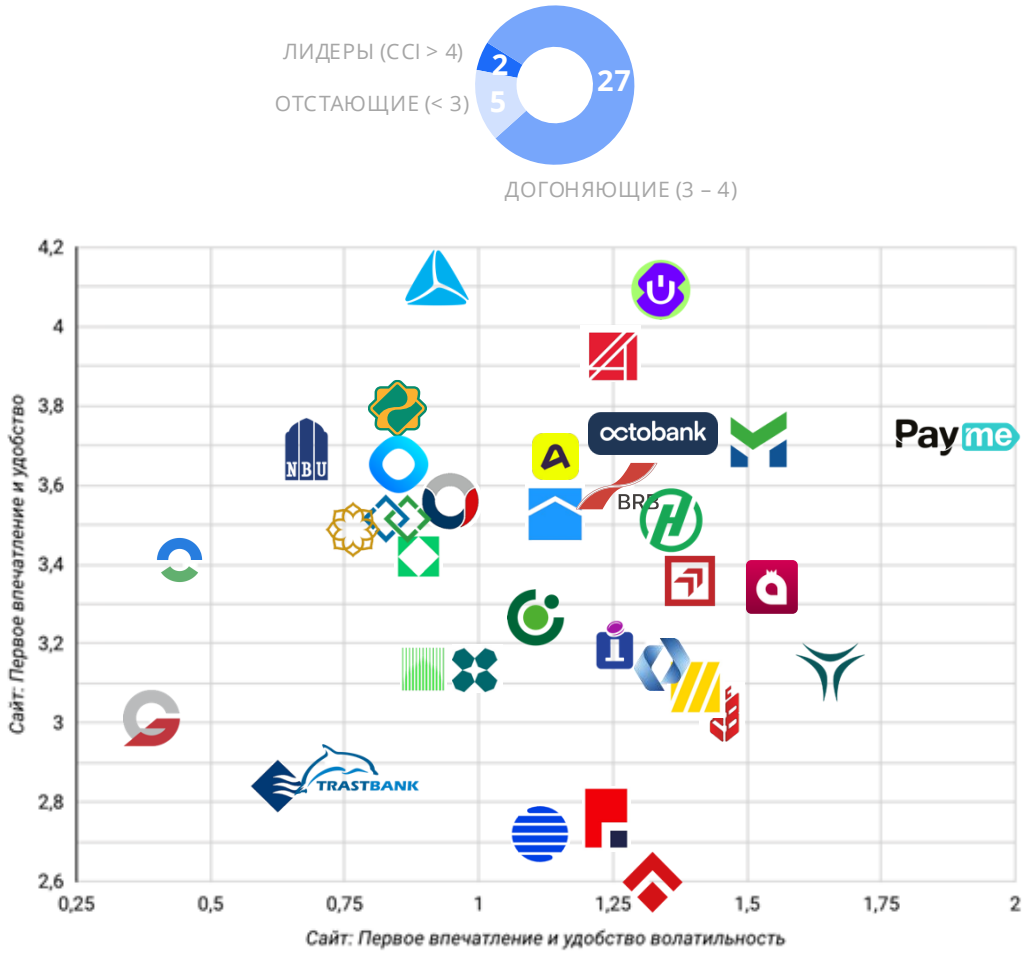
Разорванный клиентский путь
При переходе между сайтом, приложением и колл-центром теряется история действий клиента

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

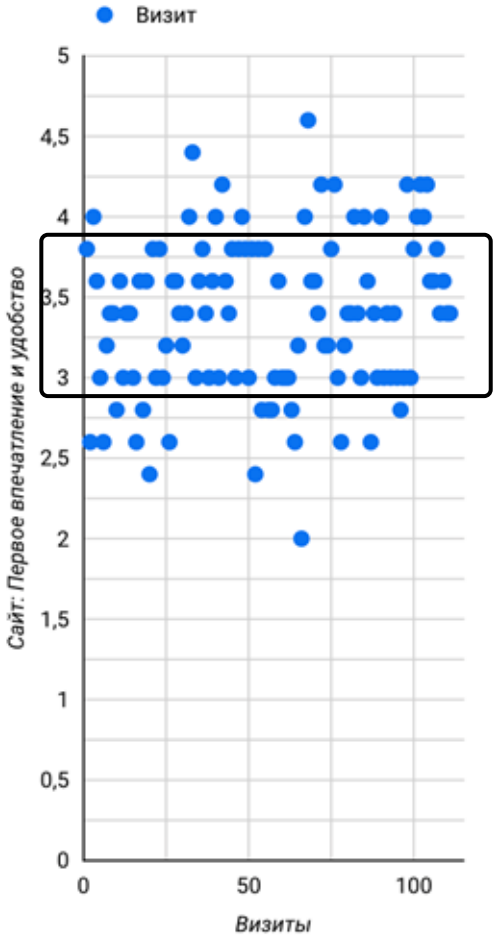
6.2 Оценка по критерию «Сайт: первое впечатление и удобство»

CCI SCORE: 3,38 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,58

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

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

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

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

”Навигация логичная и удобная, основные разделы легко находятся, структура меню понятна с первого взгляда"

КАМИЛА Т.

”Мгновенная загрузка не тормозит все отлично работает"

НИГОРА Н.

”Несовременный сайт, интерфейс в старом стиле. Сайт выглядит так будто ему срочно нужно обновиться"

ДИАНА Л.

"Сайт очень долго прогружает страницы при прокручивании сайта проходя через интерактивные элементы баннеры и рекламные блоки сайт подвисает"

МИХАИЛ В.



© Interisegroup, 2026

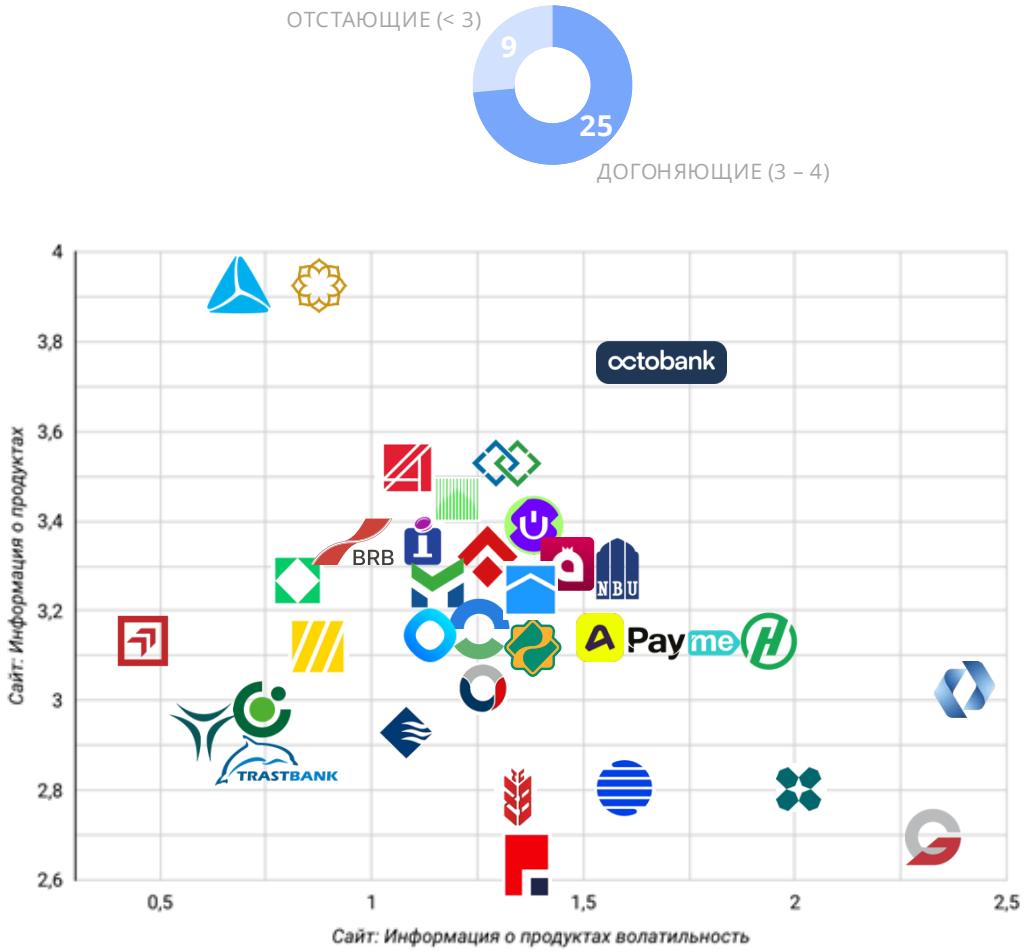
INTERISE GROUP

7.2 Оценка по критерию «Сайт: информация о продуктах»

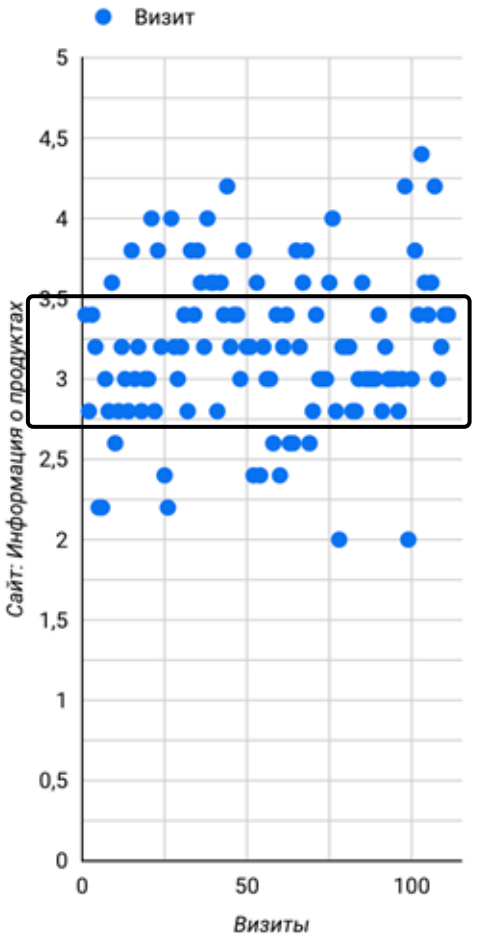
— скопление оценок

CCI SCORE: 3,18 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,56

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

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

7.3 Голос клиента по критерию «Сайт: информация о продуктах»

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

“Вся информация изложена в очень простой и понятной форме”
ДИАНА Л.

“Есть базовые инструменты, такие как калькулятор. Отчет по ежемесячной выплату по кредиту подсчитан и расписан на сайте, очень удобно "
ДИАНА Л.

"Онлайн заявка на подачу или оформление микрокредита недоступна. Но при этом предлагается подать заявку через мобильное приложение”
МИХАИЛ В.

"Инструменты для расчета и сравнения полностью отсутствуют"
КАМИЛА Т.

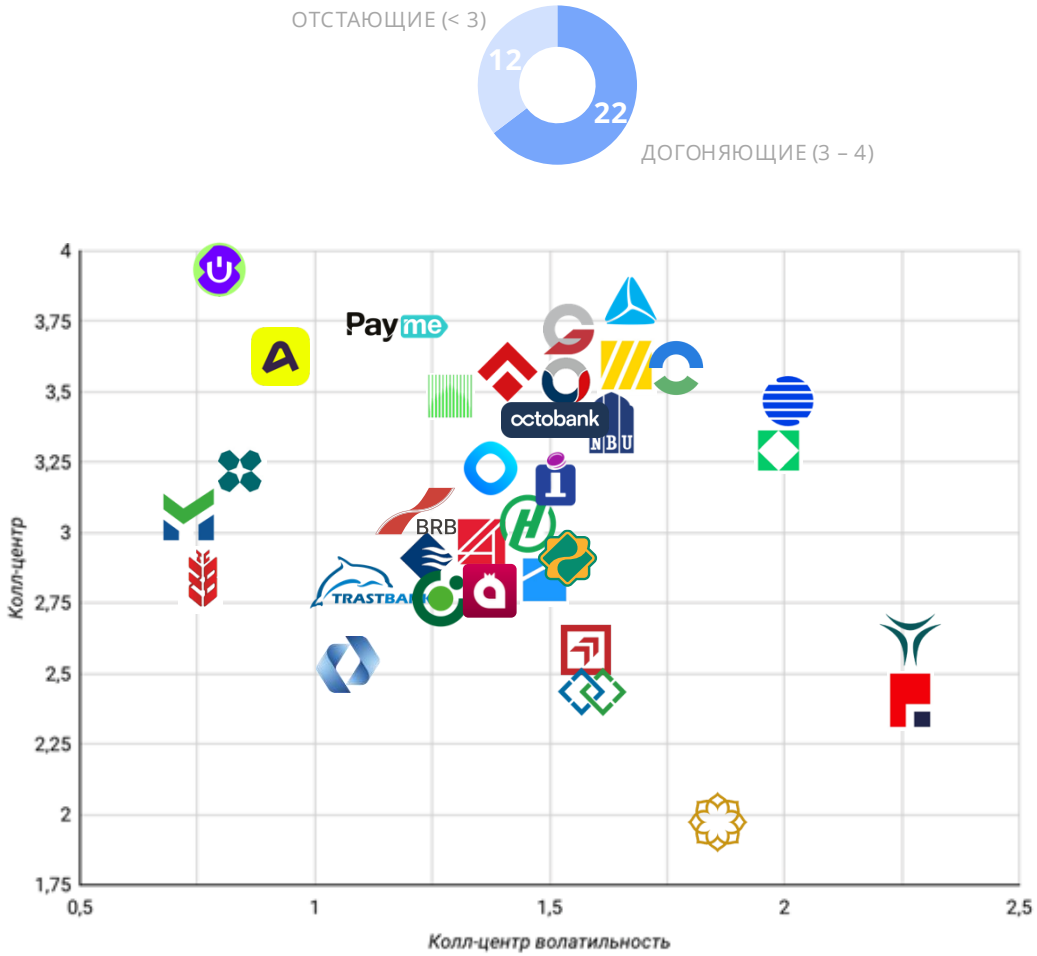


© Interisegroup, 2026

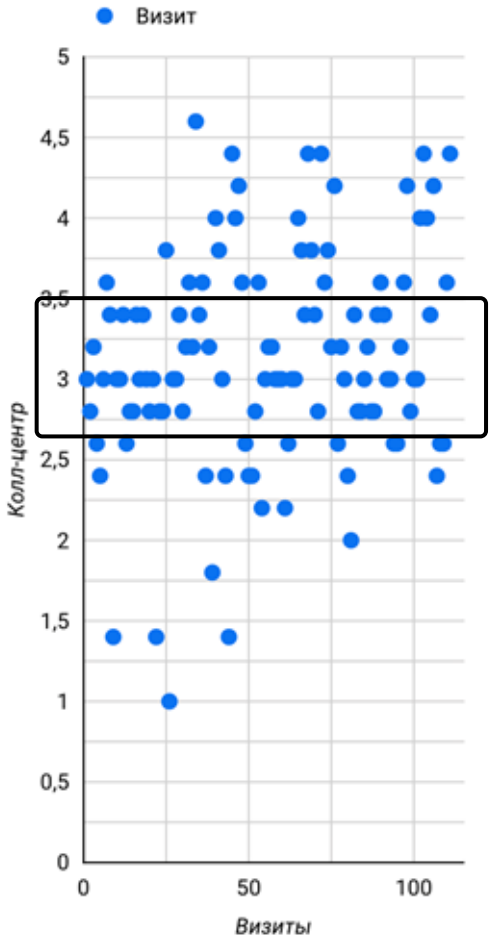
8.2 Оценка по критерию «Колл-центр»

CCI SCORE: 3,12 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,75

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

8.3 Голос клиента по критерию «Колл-центр»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

”Голосовой помощник стандартный как и в других банках"

МИХАИЛ В.

”Был очень профессиональным уверенность в голосе знает информацию предлагает альтернативу, вежлив"

НИГОРА Н.

”Ощущается равнодушие к моим потребностям"

САРВАР С.

”Оператор плохо осведомлен об услугах банка, цель не была достигнута"

ДИАНА Л.

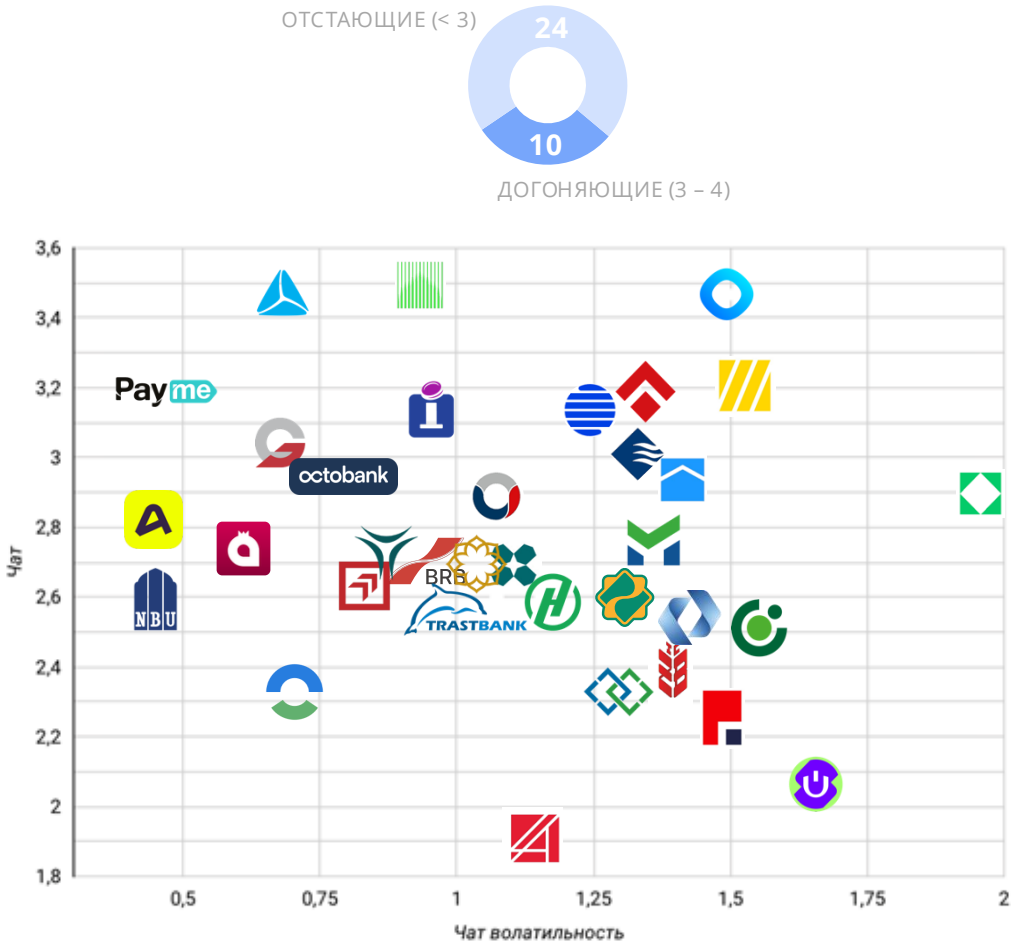


© Interisegroup, 2026

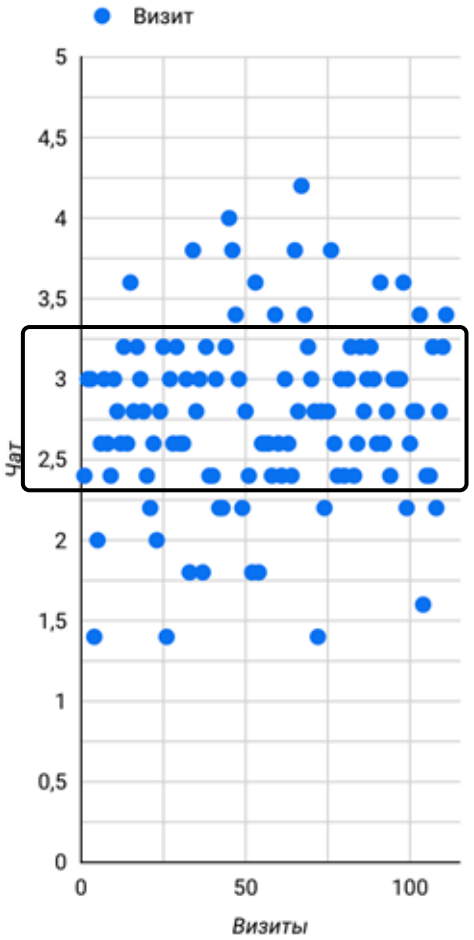
9.2 Оценка по критерию «Чат»

CCI SCORE: 2,77 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,74

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
INTERISE GROUP

9.3 Голос клиента по критерию «Чат»

ПОЗИТИВНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ

”Очень быстро оператор подключается к чату"
ДИАНА Л.

”Диалог просто превзошел все ожидания, было очень приятно общаться с оператором и получить больше, чем просто ответ на вопрос"
КАМИЛА Т.

”Чтобы найти чат бот, нужно на сайте сделать 4 клика. При нажатии на кнопку чат бота, выдается ошибка. Приходится копировать ссылку и самостоятельно вставлять в телеграмм. ”
МИХАИЛ В.

"Прошло 30 минут, так и не ответили"
ДИАНА Л.



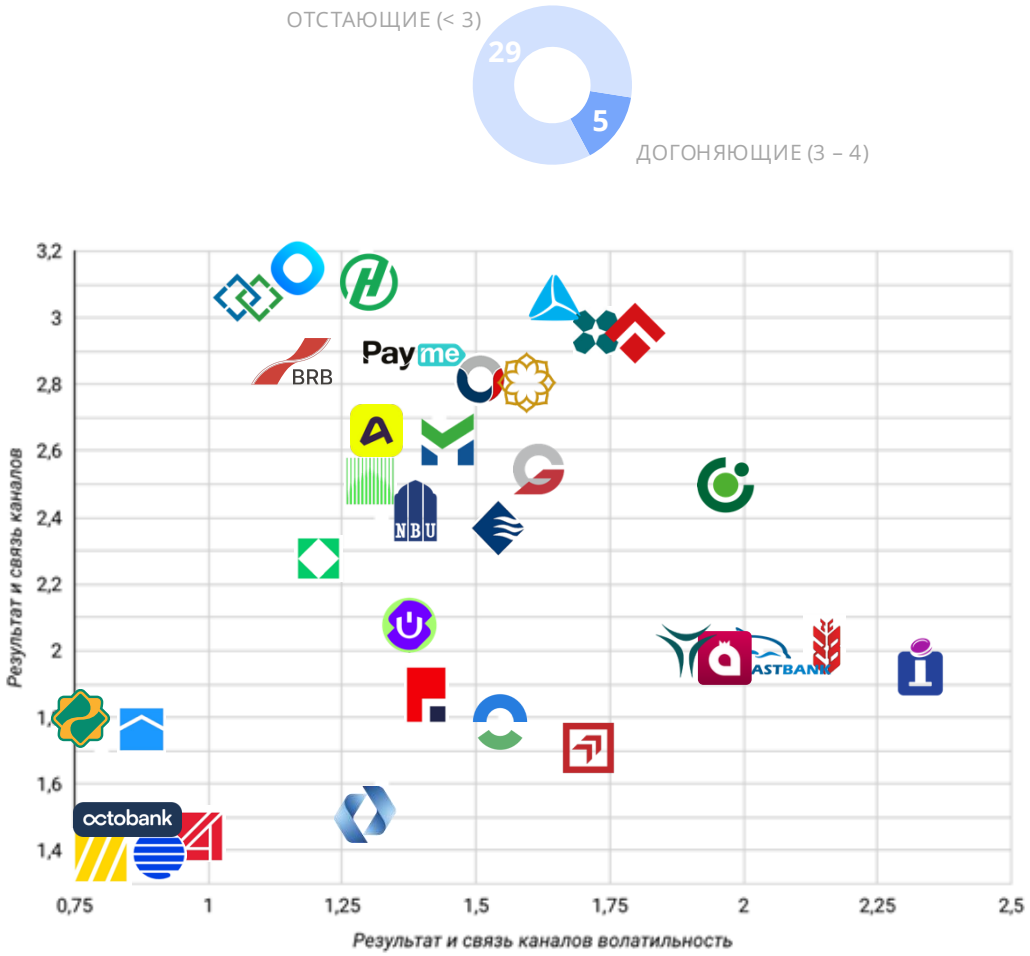
© Interisegroup, 2026

10.2 Оценка по критерию «Результат и связь каналов»

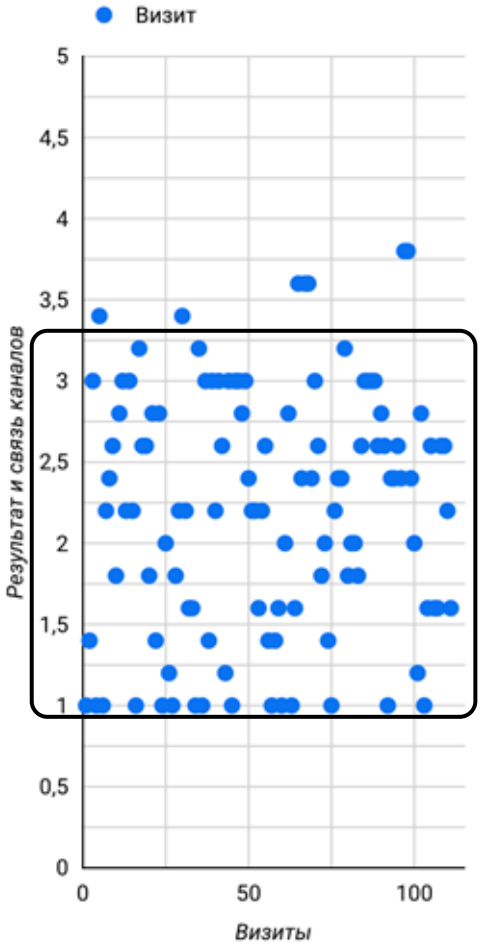
CCI SCORE: 2,21 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,06

▢ — 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 функционал для дистанционного оформления продуктов

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

10.3 Голос клиента по критерию «Результат и связь каналов»

ПОЗИТИВНЫЙ

НЕГАТИВНЫЙ

“На сайте очень удобная карта с отделениями банка возможности выбрать необходимый филиал в зависимости от адреса”

МИХАИЛ В.

”Очень позитивный опыт, удобный сайт с прозрачной информацией, быстрая помощь, желание продолжить общение с банком."

КАМИЛА Т.

“Функция онлайн-записи в отделение на сайте отсутствует”

КАМИЛА Т.

”Желание вернуться к данному банку не возникает. Так как невозможно оформить онлайн заявку чат-бот не отвечает и сотрудник в чате на сайте не отвечает”

МИХАИЛ В.

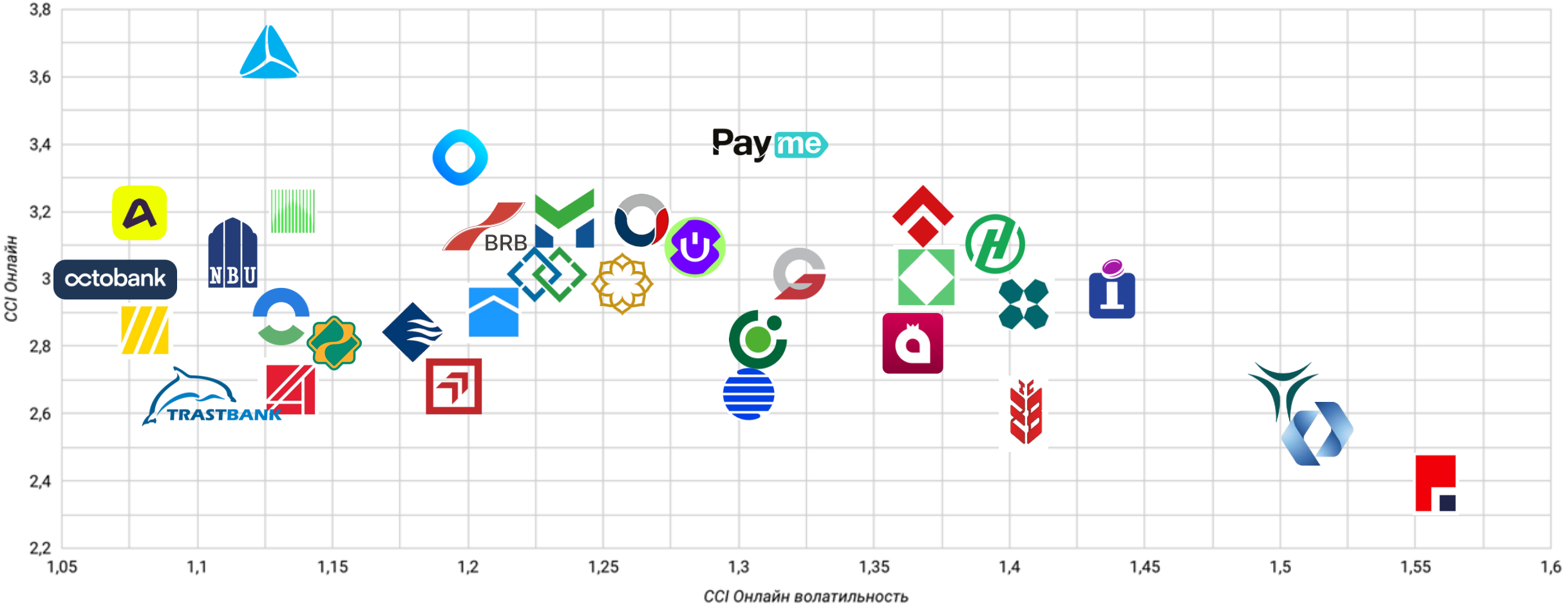


© Interisegroup, 2026

INTERISE GROUP

Итоговые результаты по онлайн каналам

CCI SCORE: 2,93 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,74



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Совокупный опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

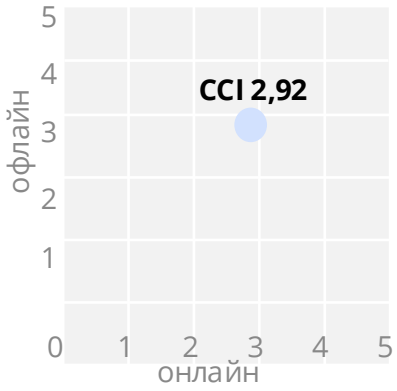
Итоговый результат

CCI SCORE: 2,92 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,77

МАТРИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

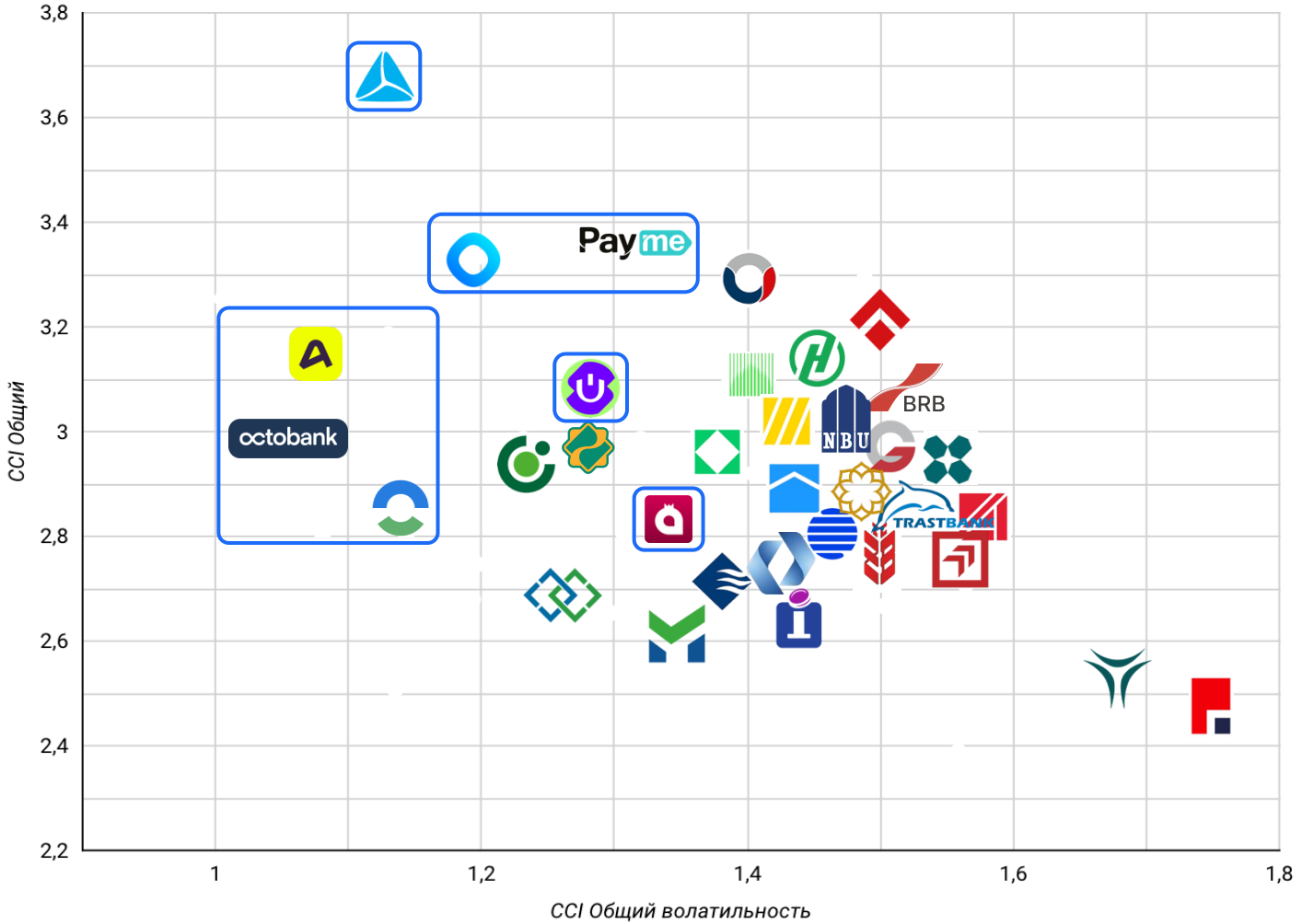
Канал и сегмент	CCI	Волатильность	Визитов
❶ **Офлайн**	**2,91**	**1,79**	**225**
Розничный бизнес	2,95	1,71	150
МСБ	2,84	1,91	75
❷ **Онлайн**	**2,93**	**1,74**	**111**
Общий CCI	**2,92**	**1,77**	**336**

СОВОКУПНЫЙ ОПЫТ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ

— только онлайн замер



GLOBAL TRANSFORMATION

© Interisegroup, 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

INTERISE GROUP

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