InteriseGroup

BUSINESS CONSULTING INDUSTRIAL TECHNOLOGY HUB

Исследование тайных покупателей

Customer Choice Index 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Алексей Веретенов

более

300

проектов

экспертиза

Стратегия

управление жизненным циклом

корпоративная культура

CX

сегментация

управление изменениями

программы

- Digital EMBA
- Лидерство в цифровой эпохе
- Развитие корпоративной культуры
- Стратегия и управление трансформацией
- Построение клиентоцентричной бизнес-модели
- Инновации и бизнес-дизайн на базе впечатлений клиентов
- Лояльность и управление отношениями с клиентами

Председатель СД, РФ банк и платежная система

VP по стратегии и маркетингу, государственный инвестиционный фонд, ANIF

Инвестор и совладелец daily и venture проектов

Сооснователь InteriseGroup

Управляющий партнер Sentео **&** **CEO** Сентео Восток

В прошлом:

Со-руководитель цифровой трансформации и Product Owner стратегии Альфа-Банк РФ

Советник председателя СД Альфа-Банк Беларусь

в

150

компаниях

31

страна

лет

20

опыта



© Interisegroup, 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

С 2023 года исследования клиентского опыта в стране, за 3 года у Армении значительно повысилась конкуренция

< 3 — ОТСТАЮЩИЕ
3 – 4 — ДОГОНЯЮЩИЕ
> 4 — ЛИДЕРЫ

< 0,3 — НОРМА
0,3 – 1 — ТРЕБУЕТ ВНИМАНИЯ
> 1 — КРИТИЧНО

ДИНАМИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПО АРМЕНИИ



ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОФФЛАЙН КАНАЛОВ ПО РОЗНИЧНОМУ БИЗНЕСУ И МСБ АРМЕНИИ



В ПРОШЛОМ ПУБЛИЧНОМ ИССЛЕДОВАНИИ АРМЕНИЯ ЗАНЯЛА 2 МЕСТО



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Исследование охватило 15 банков, тайные покупатели совершили 299 визитов: 228 очных посещений в 75 офиса и 71 онлайн-визит































Все товарные знаки, названия компаний и логотипы, упоминаемые в настоящем исследовании, принадлежат их соответствующим владельцам. Их упоминание носит исключительно информационный (аналитический) характер и не подразумевает наличия аффилированности, спонсорства или одобрения со стороны правообладателей

Офлайн опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Пример метрик по визитам в отделения

47% ВИЗИТОВ ПРОШЛИ БЕЗ ОЧЕРЕДИ

У **72%** ВИЗИТОВ ОЖИДАНИЕ В ОЧЕРЕДИ СОСТАВИЛО МЕНЕЕ **5-Х** МИНУТ, А ОСТАВШИЕСЯ ДО **60** МИНУТ

80% ОТДЕЛЕНИЙ БЫЛО ЗАГРУЖЕНО ДО **7** КЛИЕНТОВ, А ОСТАВШИЕСЯ ДО **25**

РОЗНИЧНЫЕ КЛИЕНТЫ ОЖИДАЮТ В ОЧЕРЕДИ В **2** РАЗА ДОЛЬШЕ, ЧЕМ ПРЕДСТАВИТЕЛИ МСБ

ТОЛЬКО В **23%** ВИЗИТАХ КЛИЕНТЫ УШЛИ С МАТЕРИАЛАМИ ДОМОЙ

ТОЛЬКО В **28%** ВИЗИТАХ БЫЛ ПРЕДЛОЖЕН ПЕРЕХОД В ОНЛАЙН КАНАЛ

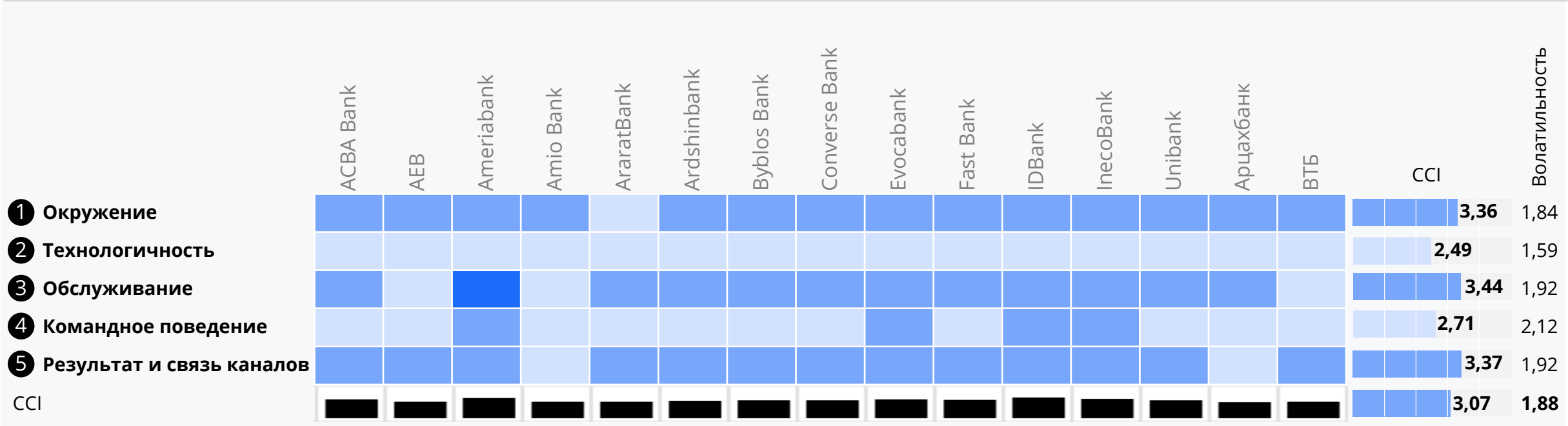
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Технологичность сервиса остается главным вызовом как для крупных банковских сетей, так и для нишевых игроков

Средний CCI рынка (3,07) удерживается за счет высоких оценок обслуживания, окружения и связи каналов. Масштаб не определяет качество клиентского опыта: в лидерах CCI одновременно крупный системный и более компактный игрок

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

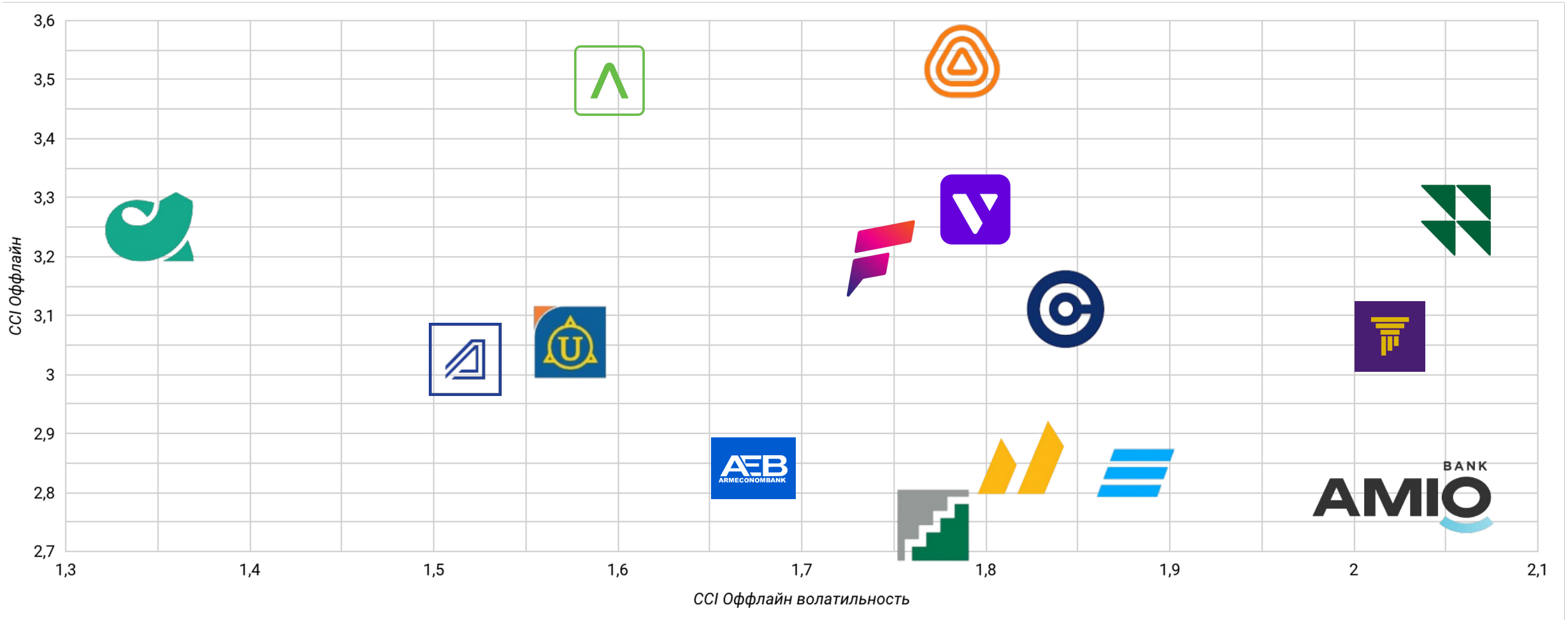
Технологичность отделений требует внимания
Оценка обслуживания лидирует на рынке (3,44), при этом технологичность отделений (2,49) отстает. Для всех банков технологичность остается главной зоной роста

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

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

Итоговые результаты по офлайн каналу

CCI SCORE: 3,07 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,88



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Онлайн опыт

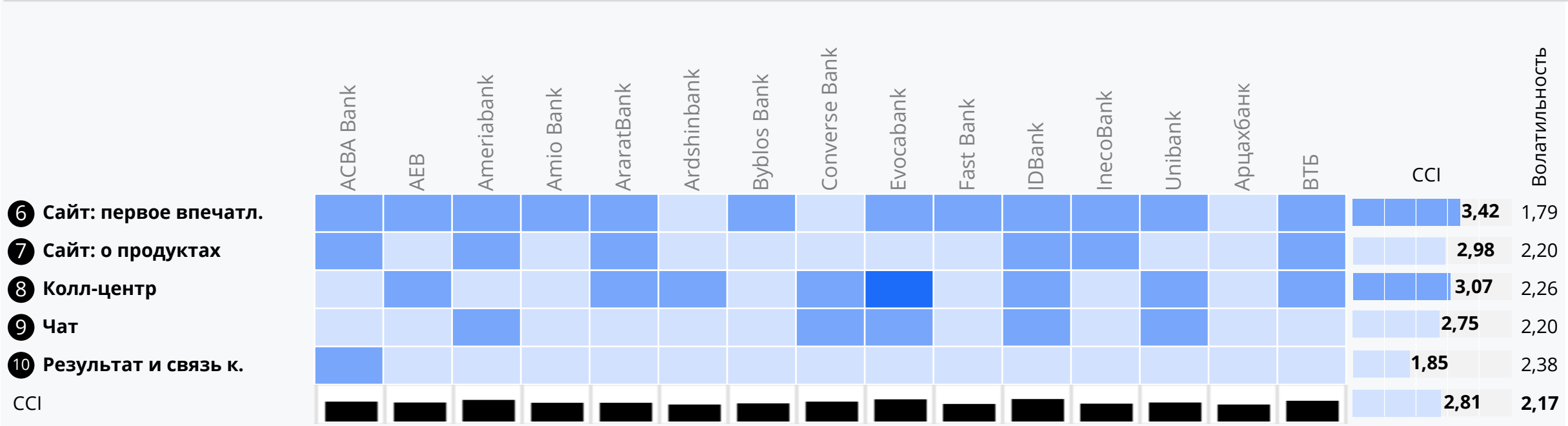
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

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

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

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

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

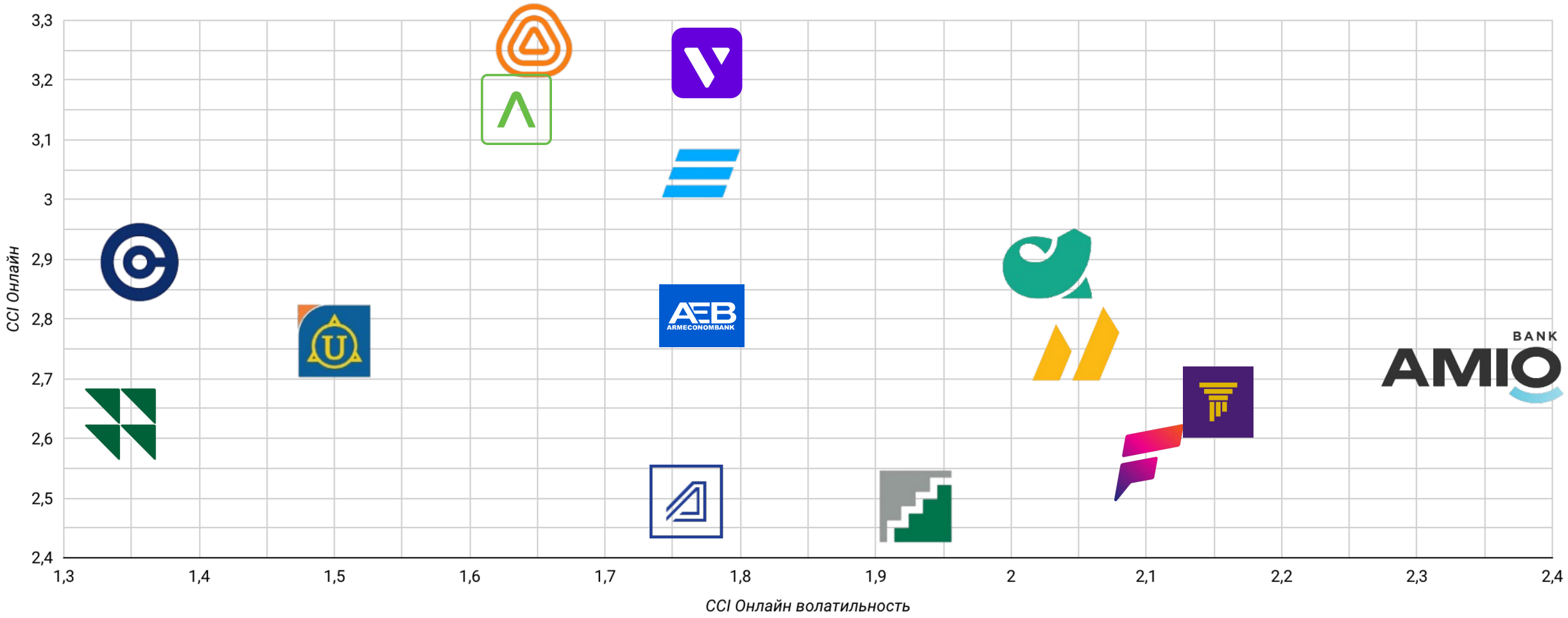
Текстовая поддержка отстает от голосовой
Решать проблемы через онлайн-чаты пока сложно — их оценки сильно уступают традиционным звонкам в колл-центр

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

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Итоговые результаты по онлайн каналам

CCI SCORE: 2,81 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,17



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Совокупный опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

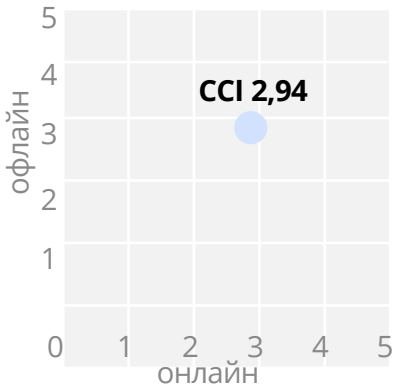
Итоговый результат

CCI SCORE: 2,94 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,03

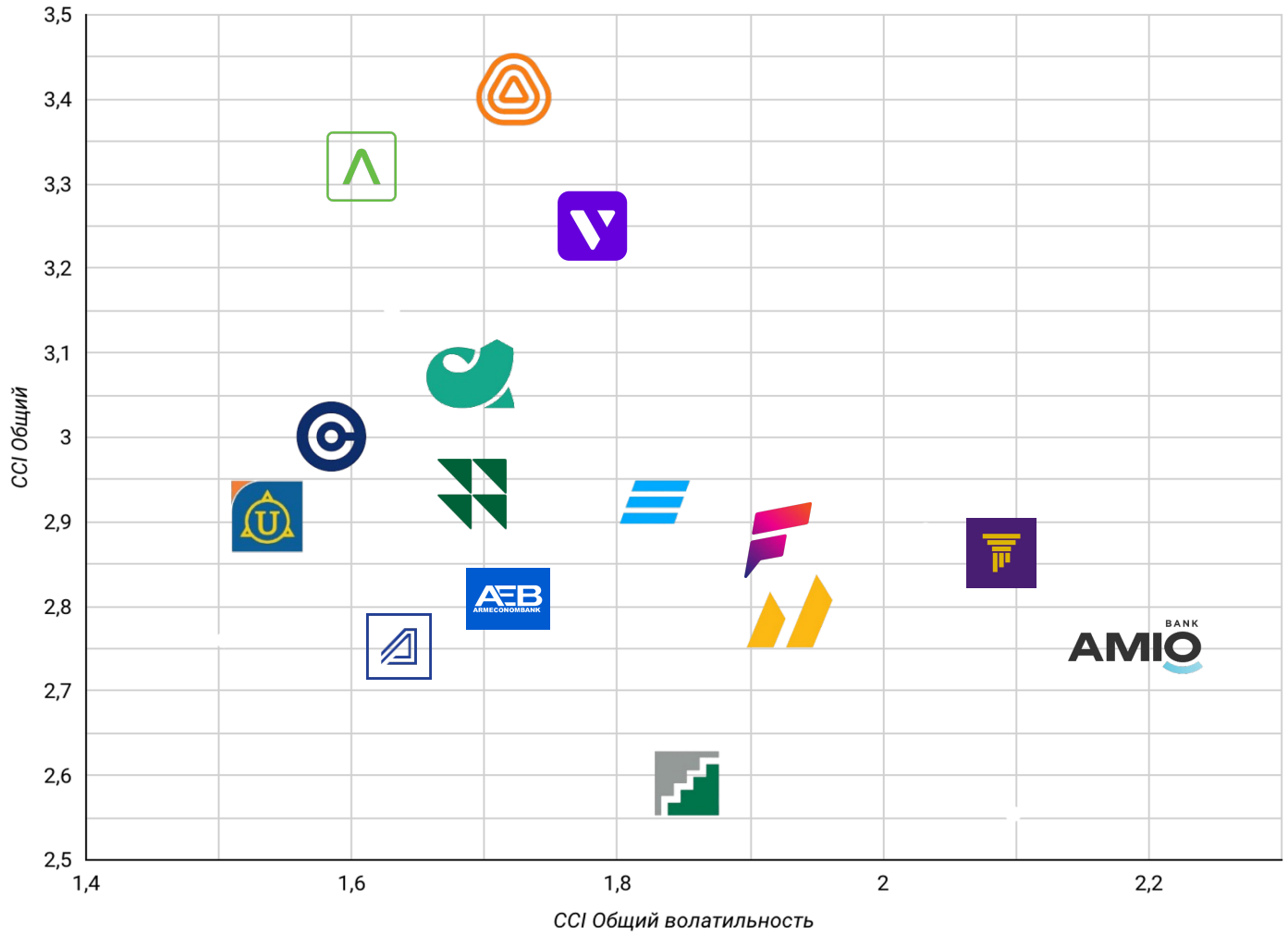
МАТРИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Канал и сегмент	CCI	Волатильность	Визитов
❶ **Офлайн**	**3,07**	**1,88**	**228**
Розничный бизнес	3,08	1,87	137
МСБ	3,07	1,77	91
❷ **Онлайн**	**2,81**	**2,17**	**71**
Общий CCI	**2,94**	**2,03**	**299**

СОВОКУПНЫЙ ОПЫТ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



GLOBAL TRANSFORMATION

© Interisegroup, 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

INTERISE GROUP

Экосистема InteriseGroup: Комплексная трансформация банковского бизнеса

Синергия компетенций группы обеспечивает покрытие потребностей банка на всех уровнях: от корпоративной стратегии до внедрения IT-решений и клиентского опыта.

Стратегия, Финансы и Управление

КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ БАНКА

- Консалтинг
- M&A
- Управление изменениями

КОМПЕТЕНЦИИ ГРУППЫ

- Разработка корпоративной стратегии и программы трансформации
- Сопровождение сделок M&A и подготовка к IPO (C-Level)
- Разработка финансовой и инвестиционной моделей, бюджетирование
- Change management и формирование метрического целеполагания

Клиентский Опыт, Маркетинг и Продажи

КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ БАНКА

- RemixMedia
- CRM
- Smart Branches
- Research

КОМПЕТЕНЦИИ ГРУППЫ

- Омниканальная дистрибуция, создание Phygital и Smart отделений
- Массовое привлечение, PR, Brand Awareness и лидогенерация
- Глубокая суб-сегментация, внедрение CRM и кросс-функциональные продажи
- Нейросенсорные и CX-исследования (Тайный покупатель, фокус-группы)

Продукты, Инновации и Big Data Analytics

КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ БАНКА

- Vizuators
- GEN AI
- Брокер
- Факторинг

КОМПЕТЕНЦИИ ГРУППЫ

- Внедрение Data Driven подхода, создание DWH и Data Governance
- Разработка продуктового конструктора и пакетных предложений (Daily Banking)
- Продвинутая аналитика, внедрение AI-агентов и систем генеративного ИИ
- Разработка систем дашбордов и кросс-отраслевые решения с данными

IT-Безопасность, HR и Культура

КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ БАНКА

- Cyber Security
- HR
- Мотивация
- Медиация

КОМПЕТЕНЦИИ ГРУППЫ

- Комплексная архитектура и диагностика кибербезопасности, Анти-фрод
- Формирование оргструктуры и настройка операционных бизнес-процессов
- Построение систем мотивации (C&B) и развитие корпоративной культуры
- Хантинг стейкхолдеров, обучение и развитие персонала (Mini MBA)

INTERISE GROUP

info@interisegroup.com

Interisegroup.com