InteriseGroup

BUSINESS CONSULTING INDUSTRIAL TECHNOLOGY HUB

Исследование клиентских сценариев банков

Global 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

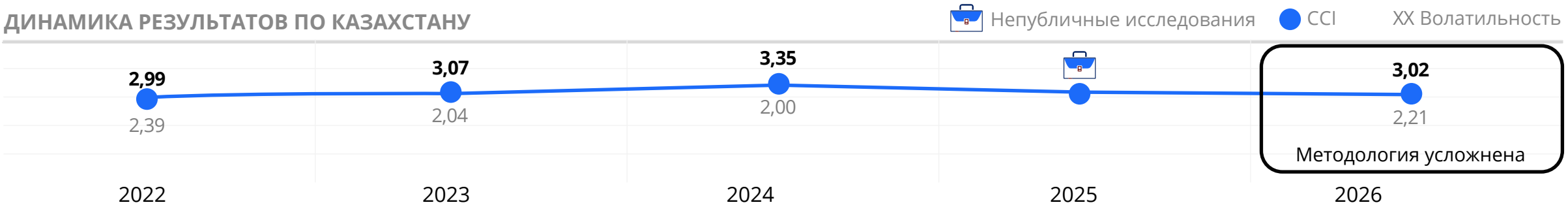
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

С 2022 года исследования клиентского опыта в стране, за 4 года у Казахстана позитивная динамика

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

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

ДИНАМИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПО КАЗАХСТАНУ



ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОФФЛАЙН КАНАЛОВ ПО РОЗНИЧНОМУ БИЗНЕСУ И МСБ КАЗАХСТАНА



В ПРОШЛОМ ПУБЛИЧНОМ ИССЛЕДОВАНИИ КАЗАХСТАН ЗАНЯЛ 1 МЕСТО

3,35 Казахстан

3,22 Армения

3,02 Узбекистан

2,94 Азербайджан

2,68 Кыргызстан

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Исследование охватило 23 банка, 309 клиентских сценария: 230 офлайн в 78 офисов и 79 онлайн

17 БАНКОВ С ОФЛАЙН СЕТЬЮ

Halyk
Kaspi.kz
centercredit
Forte
Alatau City Bank
Bereke Bank
FREEDOM
ОТБАСЫ БАНК
Eurasian Bank
BANK RBK
KMF
NURBANK
Altyn Bank
VTB
home·kz
KZI Bank
QazPost

6 ОНЛАЙН

ZAMAN BANK
中国银行 BANK OF CHINA
BNK Commercial Bank
SHINHAN BANK KAZAKHSTAN
tayyab
Simply

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Офлайн опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Пример метрик по визитам в отделения

42% ВИЗИТОВ ПРОШЛИ БЕЗ ОЧЕРЕДИ

У **67%** ВИЗИТОВ ОЖИДАНИЕ В ОЧЕРЕДИ СОСТАВИЛО МЕНЕЕ **5-Х** МИНУТ, А ОСТАВШИЕСЯ ДО **120** МИНУТ

80% ОТДЕЛЕНИЙ БЫЛО ЗАГРУЖЕНО ДО **6** КЛИЕНТОВ, А ОСТАВШИЕСЯ ДО **50**

ТОЛЬКО В **32%** ВИЗИТАХ КЛИЕНТЫ УШЛИ С МАТЕРИАЛАМИ ИЛИ СООБЩЕНИЕМ ДОМОЙ

В **65%** ВИЗИТАХ БЫЛ ПРЕДЛОЖЕН ПЕРЕХОД В ОНЛАЙН КАНАЛ

В **73%** ВИЗИТАХ ЦЕЛЬ КЛИЕНТА БЫЛА ДОСТИГНУТА

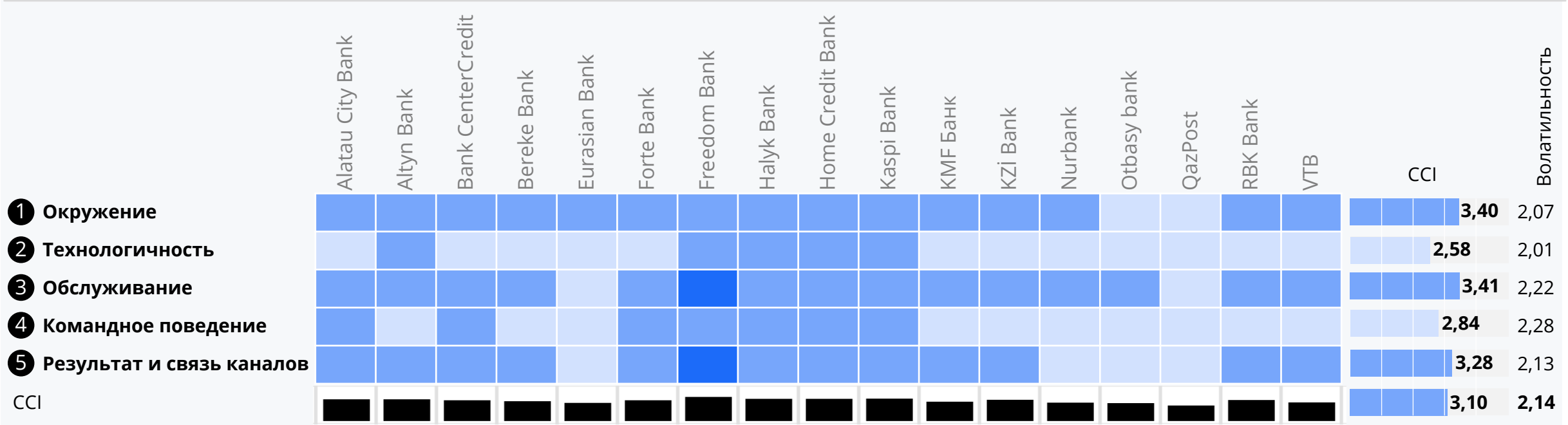
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

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

Средний CCI рынка (3,10) 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

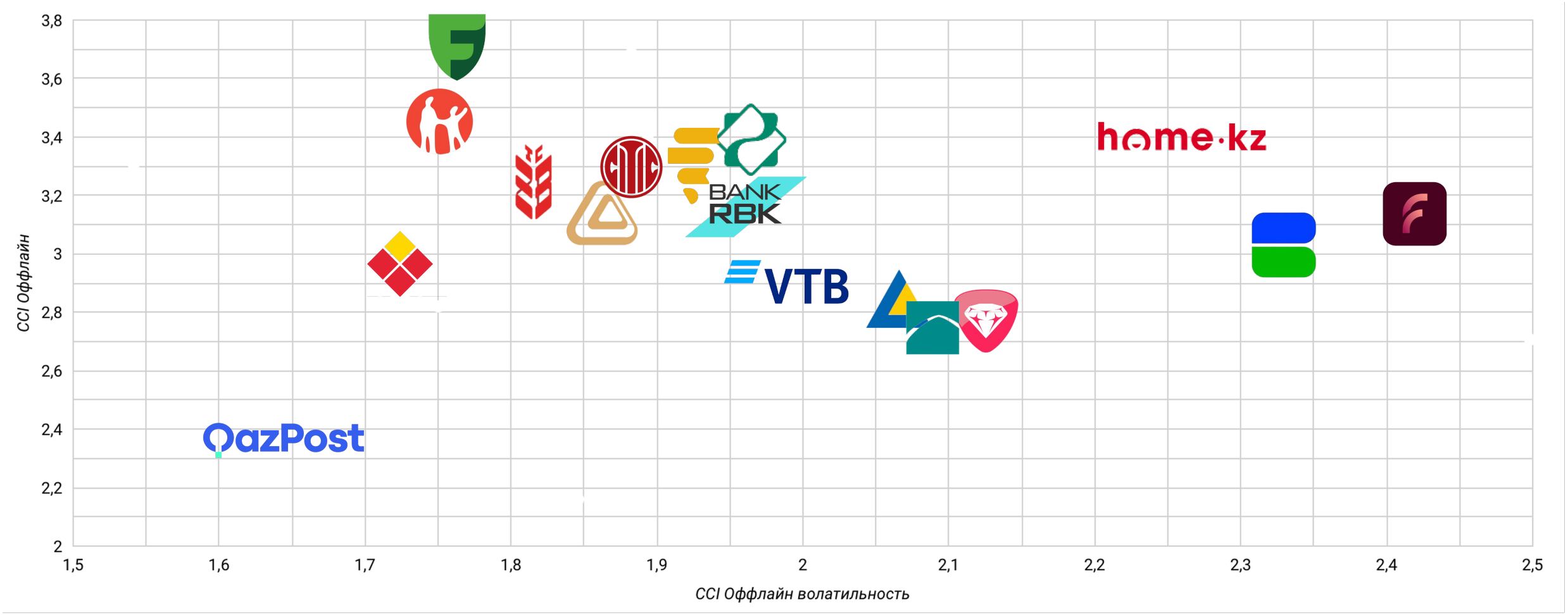
Технологичность отделений требует внимания
Оценка обслуживания лидирует на рынке (3,41), при этом технологичность отделений (2,58) отстает. Для всех банков технологичность остается главной зоной роста

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

Итоговые результаты по офлайн каналу

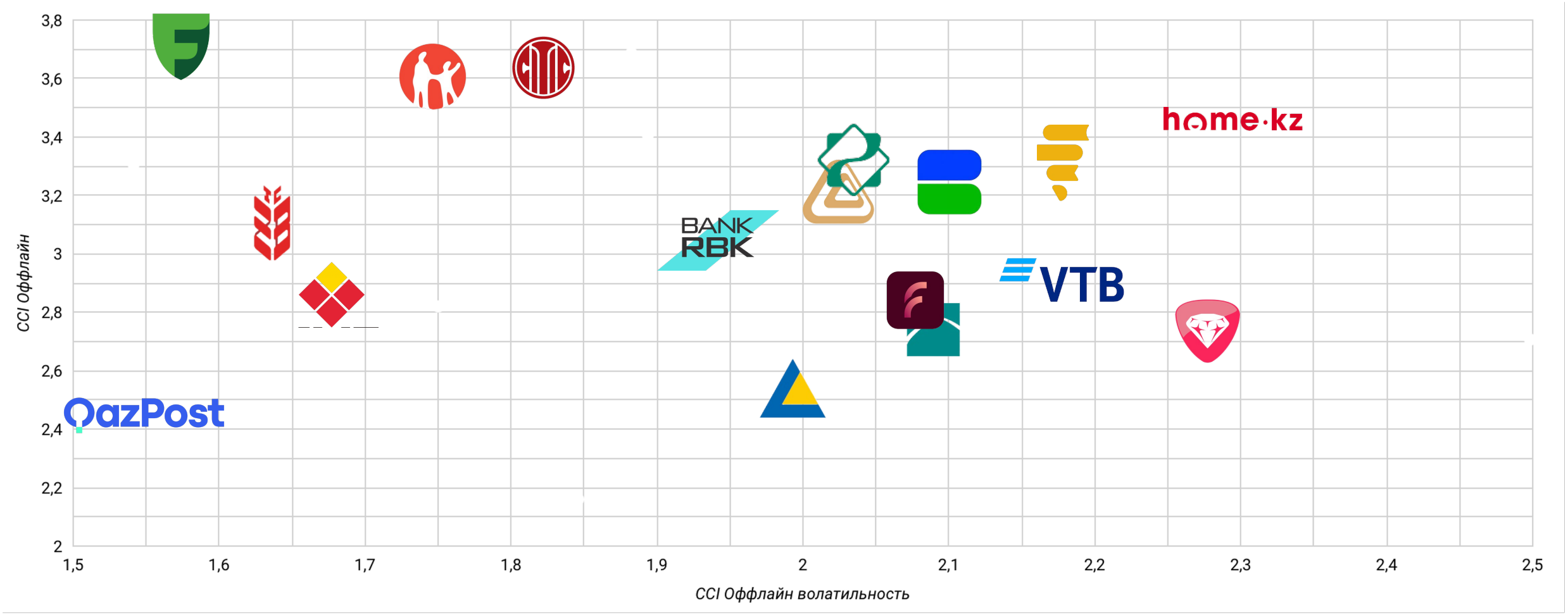
CCI SCORE: 3,10 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,14



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Итоговые результаты по офлайн каналу в сегменте розничного бизнеса

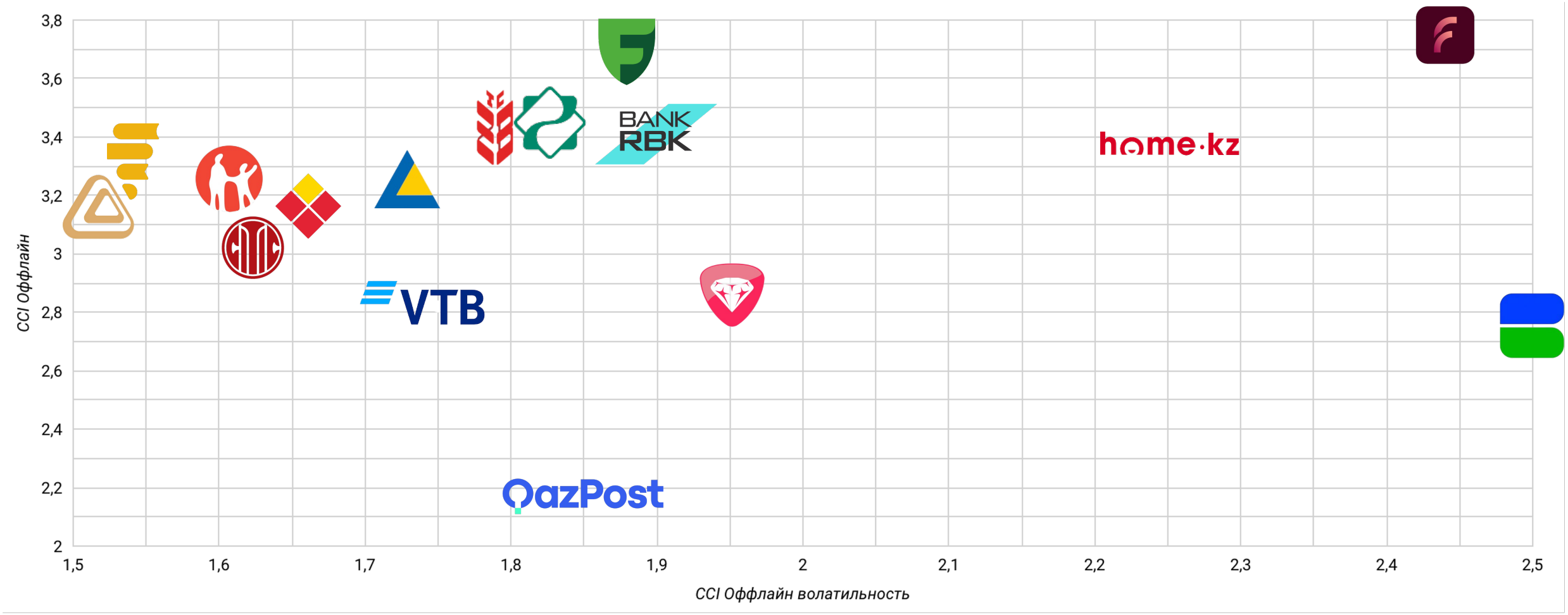
CCI SCORE: 3,05 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,16



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Итоговые результаты по офлайн каналу в сегменте МСБ

CCI SCORE: 3,19 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 1,95



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Онлайн опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Пример метрик по онлайн каналам

В 37% ОНЛАЙН-ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТЫ ОТМЕТИЛИ ПОЛНОЕ ОТСУТСТВИЕ ЧАТ-БОТА НА САЙТЕ

ТОЛЬКО 32% ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ВЫСОКО ОЦЕНИЛИ ПОЛЕЗНОСТЬ РАБОТАЮЩИХ ЧАТ-БОТОВ

В 43% ЗВОНКОВ В КОЛЛ-ЦЕНТР ОПЕРАТОР ОТВЕЧАЛ БЫСТРЕЕ 2 МИНУТ

ТОЛЬКО В 41% ВИЗИТАХ КЛИЕНТЫ ВЫСОКО ОЦЕНИЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

ТОЛЬКО В 35% У КЛИЕНТА ВОЗНИКЛО ВЫСОКОЕ ЖЕЛАНИЕ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ СЕРВИСАМИ БАНКА

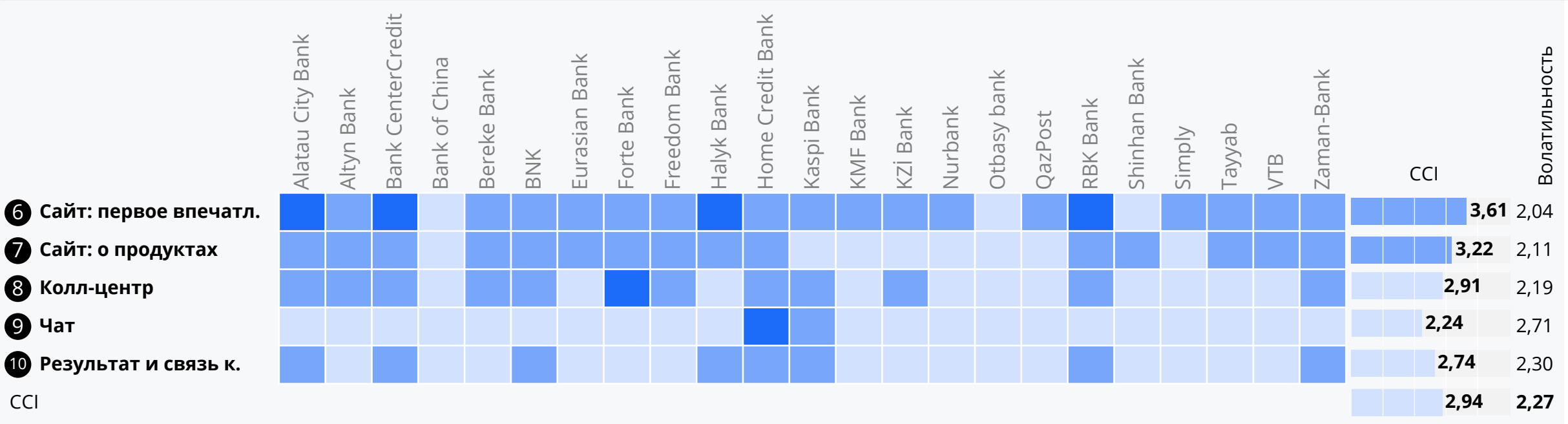
© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

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

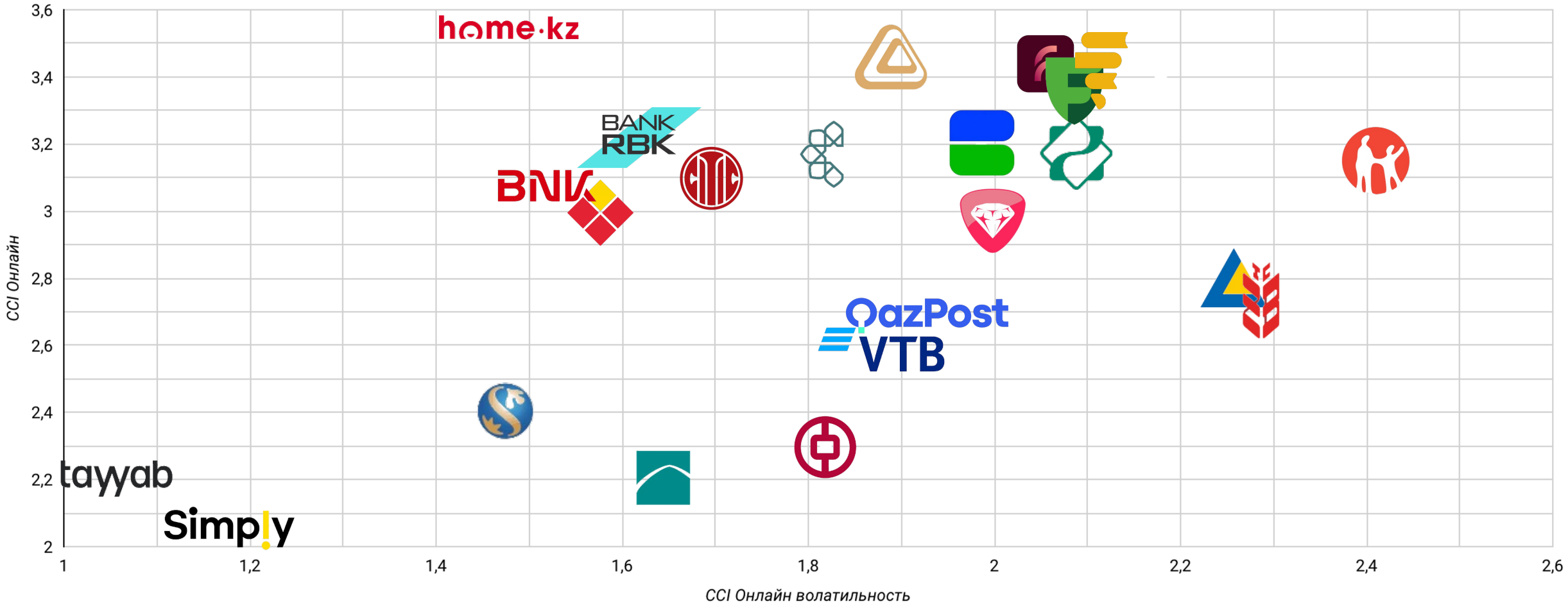
Текстовая поддержка отстает от голосовой
Решать проблемы через онлайн-чаты пока сложно — их оценки сильно уступают традиционным звонкам в колл-центр

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

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Итоговые результаты по онлайн каналам

CCI SCORE: 2,94 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,27



© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Совокупный опыт

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

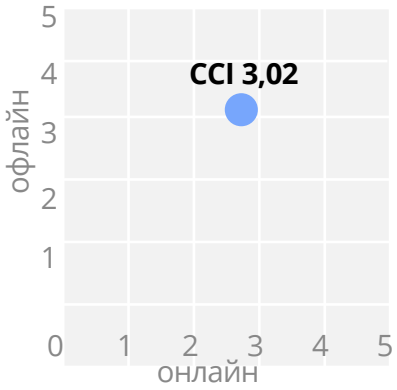
Итоговый результат

CCI SCORE: 3,02 | ВОЛАТИЛЬНОСТЬ: 2,21

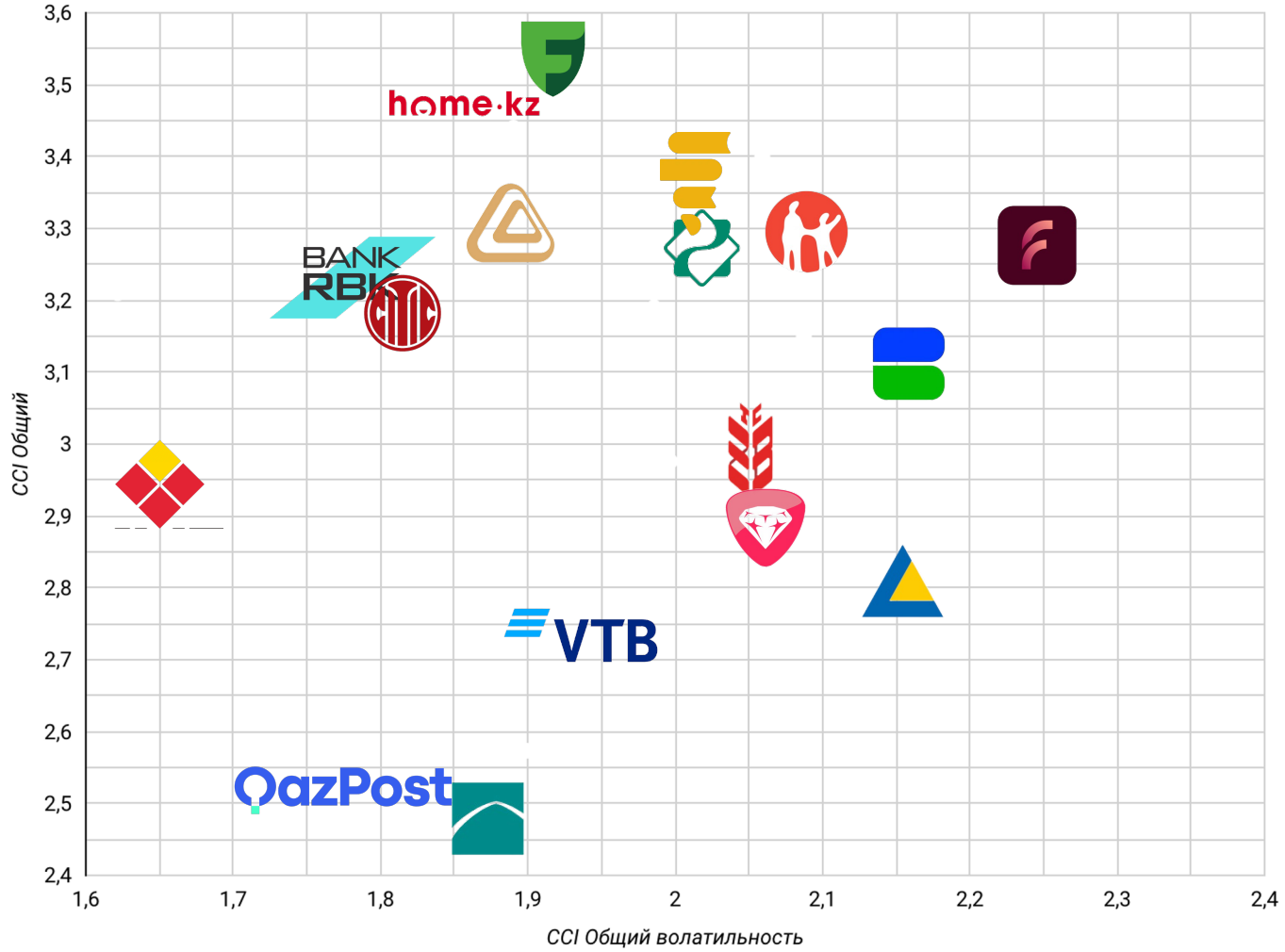
МАТРИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Канал и сегмент	CCI	Волатильность	Визитов
❶ **Офлайн**	**3,10**	**2,14**	**230**
Розничный бизнес	3,05	2,16	144
МСБ	3,19	2,10	86
❷ **Онлайн**	**2,94**	**2,27**	**79**
Общий CCI	**3,02**	**2,21**	**309**

СОВОКУПНЫЙ ОПЫТ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАНКОВ ПО ИНДЕКСУ И ВОЛАТИЛЬНОСТИ



GLOBAL TRANSFORMATION

© Interisegroup, 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

INTERISE GROUP

Рекомендации, основанные на полученных результатах исследования CCI

	РОСТ БИЗНЕСА	ОПТИМИЗАЦИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ	ГЛОБАЛИЗАЦИЯ
ЦЕЛЬ	Увеличение Cross-sell и конверсии входящего трафика	Снижение операционных расходов и времени обслуживания	Стабильный клиентский опыт независимо от точки входа
ОФФЛАЙН	• **Внедрение стандарта кросс-продаж** Внедрить скрипты выявления скрытых потребностей • **Обязательная выдача материалов/рассылка** Внедрить стандарт обязательной выдачи визитки или рассылки с персональными расчетами	• **Paperless-трансформация** Перевести клиентские и внутренние процессы в цифровой формат, сократив избыточный документооборот • **Разделение потоков обслуживания** Провести анализ трафика потока и времени одичание/выполнения операции	• **Борьба с волатильностью** Масштабирование практик обслуживания лучших отделений на всю сеть • **Управление первым контактом** Единый стандарт приветствия для охраны и администраторов
ОНЛАЙН	• **Конверсионные триггеры** Внедрить сценарии захвата и т.п. при долгом изучении страниц сайта • **Интерактивная упаковка тарифов** Перевести все тарифы в адаптивные web-таблицы	• **Развитие чат-бота** Повысить доступность и интеллект бота • **Сохранение контекста между каналами** Обеспечить передачу истории обращения при переходе от чат-бота к оператору и между каналами	• **Повышение дистанционного решения вопросов** Сократить перенаправление клиентов в отделения и обеспечить полноценное решение запросов в удаленных каналах • **Бесшовный переход** История коммуникаций должна быть доступна оператору колл-центра или менеджеру

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

INTERISE GROUP

info@interisegroup.com

Interisegroup.com