InteriseGroup

BUSINESS CONSULTING INDUSTRIAL TECHNOLOGY HUB

Исследование клиентского опыта

Customer Choice Index 2026

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Customer Choice Index (CCI) — это глубокий аудит того, как клиентский опыт конвертируется в прибыль банка



Конкуренты

Бенчмарк клиентского опыта для сравнения с конкурентами



Полный путь клиента

От первого клика на сайте до визита в отделение



Точки роста

Рекомендации, основанные на данных исследования

Мы выявляем ключевые зоны роста индустрии по мировым стандартам клиентского опыта, формируем бенчмарк, в котором каждый банк может сравнить себя с конкурентом

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Анализ охватывает полный клиентский путь и включает в себя оценку по 10 критериям

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 Кол-центр

9 Чат

10 Результат и связь каналов

© Interisegroup, 2026
STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

В исследовании банков Азербайджана участвовало 10 местных тайных покупателей, каждый прошел через 7 этапов проектной работы

ПРОФИЛИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Количество	10 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	**Фотофиксация**	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

Исследование охватило 22 банка[1] в Баку, тайные покупатели совершили 307 визитов: 237 очных посещений в 79 офисов и 70 онлайн-визитов

20 БАНКОВ С ОФЛАЙН СЕТЬЮ

ABB Azərbaycan Beynəlxalq Bankı
Kapital Bank
PASHA Bank
Unibank Sənin Bankın
Bank Respublika
Xalq Bank
yelobank
atb
expressbank
AccessBank
Bank of Baku Sizə yaxın bankçılıq
VTB
Ziraat Bank Azərbaycan
Rabitəbank
PREMIUM BANK
AFB BANK
YapıKredi Bank Azərbaycan
Bank Avrasiya
TuranBank
ASB Azərbaycan Sənaye Bankı

2 ОНЛАЙН

Leobank Unibank
m10 by PashaPay

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

В рамках доклада будет предоставлен обзор качества клиентского в онлайн- и офлайн-каналах банков и проведено награждение победителей

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ БАНКОВ ПО КАНАЛАМ



НАГРАЖДЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЕЙ В НОМИНАЦИЯХ



STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Приложение

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

Interise Group

19+
лет опыта экспертов

300+
экспертов по миру

60+
стратегических проектов

$500M+
привлеченных инвестиций

> Мы верим, что лучших результатов добиваются команды практиков с огромным опытом, а не вооруженные GenAI молодые консультанты. Мы строим глубокие бизнес-модели и правильную настройку бизнеса под клиента. **Мы добиваемся повышения чистой прибыли и капитализации компаний в 2-10 раз**

© Interisegroup, 2026
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



Алексей Веретенов

- **Сооснователь**, Interise Group
- **Управляющий партнер**, Senteo & **CEO** Сентео Восток
- **Председатель Совета Директоров**, банк и международная P2P платежная система
- **Инвестор и совладелец** daily и venture проектов.

В прошлом:

- **VP по стратегии и маркетингу,** инвестиционный фонд ANIF
- **Board Member**, краудфандинг платформы, банка и международной платежной системы
- **Со-руководитель цифровой трансформации, продакт-оунер стратегии**, Альфа-Банк Россия
- **Советник председателя наблюдательного совета**, Альфа-Банк Беларусь
- **Руководитель отдела прямых продаж и зам отдела телемаркетинга**, Raiffeisenbank, ex Импэксбанк
- **Руководитель торговых точек**, Евросеть.

Проектный опыт

Алексей — эксперт по **трансформации, цифровизации и управлению изменениями** с **20-**летним опытом в **31** стране, **150+** компаниях и более 300 проектов. Алексей работал банкиром в Альфа банке РФ, Беларусь и Украина, Райффайзенбанк, Импэксбанк, в розничной сети Евросеть, в инвест. фонде ANIF и консультантом в следующих индустриях: банковской сфере, розничной торговле, страховании, тяжелой промышленности, автомобилестроении и телекоммуникациях.

Он успешно разрабатывал **стратегии** с фокусом на их внедрение **в практику**, реализовывал проекты в области управления трансформацией, **цифровизации**, развития **корпоративной культуры**, системного ценообразования, **клиентоориентированной аналитики** и внедрения **CRM**-систем.

Опыт Алексея включает в себя работу в США, Европе и Центральной Азии, в таких компаниях, как BNP Paribas, Atlant-M, Societe Generale, Росбанк, Росинер, 360 Federal Credit Union, MasterCard, Альфа-Банк, ВТБ, Мегафон, ЧТПЗ, TBC bank, АкБарс, Yelo банк, Societe Generale Group и др.

Алексей запустил бизнес финансового планирования в США, также он является членом советов директоров ряда компаний и совладельцем нескольких технологических проектов, нейросенсорики, медиа-агентства и медиасети, платформ для маркетплейсов и ряда других компаний.

Образование

- **Стратегический менеджмент**, финансовый университет при правительстве РФ, повышение квалификации
- Психологии управления — **управление изменениями**, московский институт психоанализа, бакалавр
- **Кандидат экономических наук**, международная академия оценки и консалтинга
- Экономист — **финансы и кредит**, институт прикладной информатики и управления, магистр.
- Agile transformation — **сооснователь Agile-манифеста** Arie van Bennekum, Wemanity
- **Product Management** Program — Berkeley
- Empretec — **Гарвардская программа подготовки предпринимателей**, United Nations UNCTAD, ООН.

Алексей свободно владеет русским и английским языками.

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

INTERISE GROUP



Дмитрий Вакин

- **Сооснователь,** InteriseGroup
- **Инвестор и совладелец** daily и tech проектов
- **Top-100 Forbes 30 under 30**
- **Член делового совета BRICS, Мьянмы**

В прошлом:

- **Член управляющего и трансформационного комитета**, Спортмастер – директор программ трансформации
- **Член управляющего комитета группы** (Альфа-Банк, X5 Retail group, Билайн). **Руководитель цифрового клиентского стрима** группы Альфа-Банк+Билайн, группы Альфа-Банк + X5 Retail group
- **Управляющий со стороны Банка по VC сделкам**, Альфа-Банк Россия-Люксембург
- **Руководитель инноваций и перспективных проектов**, Альфа-Банк Россия
- **Руководитель стратегии** (Розница, Цифровой Бизнес, МСБ), Альфа-Банк РФ
- **Инвестиционный менеджер** Family Office

Проектный опыт

Дмитрий — эксперт в стратегии и трансформации, управлениями системно-значимыми проектами и изменениями. **Имеет уникальный опыт формирования и построения кросс-индустриальных стратегий и O2O партнерств в соответствии с концепцией Industry 4.0**, (крупнейшие кейсы в РФ на стыке **Банк+Ритейл, Банк+Телеком**), что принесло акционерам существенную прибыль в группе, практику реализации проектов активно изучают в Европе и несколько компаний в Азии. Опыт работы и практик более **15-лет в инвестиционной, банковской, финансовой, и ИТ-отраслях. Только по итогу 2021г участвовал в 30 проектах**.

Дмитрий работал банкиром, стратегом и консультантом в банковской сфере, ритейле и телекоме. Ранее **руководил развитием инноваций и перспективных проектов в Альфа-Банк Россия,** ранее **разрабатывал стратегию для розничного бизнеса, цифрового бизнеса, МСБ и СРКБ.** Разработал инновационную **стратегию развития банка и группы ABH holding** и реализовывал ее, участвовал в **запуске инвестиционного фонда группы 500 млн евро и формировании стратегии**, выстроил работу между банком и фондом для интеграции портфельных компаний.

Сегодня Дмитрий является консультантом, **входит в СД ряда компаний**, где **является директором программ трансформации**, также является инвестором и совладельцем ряда компаний, среди которых: международный консалтинг, нейросенсорика, metaverse проекты, производство и дистрибуция инновационной пищевой, ЗОЖ и ПП продукции, медиакомпания и медиасеть, проекты по работе с данными и аналитикой, и ряд других компаний.

В 2020 года вошел в Top-100 в рейтинге **Forbes** - **30 under 30 лет в категории «Финансы и инвестиции»**.

Жил и работал в Китае, знаком изнутри с работой крупных финансовых и экосистемных компаний.

До прихода в Альфа-Банк **занимался ангельскими инвестициями**, разрабатывал **стратегии для крупных инфраструктурных ИТ-проектов и значимых фондов**, участвовал в запуске нескольких стартапов. Опыт Дмитрия включает в себя работу с такими компаниями, как Альфа-Банк, Билайн, X5 Retail Group, Сколково, Barclays, London Stock Exchange, ICBC, Bank of China, Alibaba, Pingan, Tencent, Societe Generale Group, Citi Group и др.

Образование

- **The London School of Economics and Political Science** (LSE) — MBA Essentials online certificate course
- **Massachusetts Institute of Technology** — Fintech certificate course: Future Commerce, online and offline part-time course
- **Eurasian Venture Academy** — Venture Investment Analyst, Venture Investment Jurist
- **The European Trade Association for Business Angels** — Certificate of completion EBAN Institute The European Trade Association for Business Angels, Seed Funds, and other Early stage Market Players
- **Magna Carta College**, Oxford

STRICTLY CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE ONLY

INTERISE GROUP