

Серия исследований «СКОРОСТЬ И ДРУЖЕЛЮБИЕ ОНЛАЙН-ЗАЯВОК НА БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ НОВЫХ КЛИЕНТОВ»



В 2022 году в рамках совместного проекта Mplace и «Банковское обозрение» провели серию исследований онлайн-заявок на основные банковские продукты — [кредитные карты](#), [потребительские кредиты](#), [дебетовые карты «МИР»](#), [вклады](#), а также [технологический профиль сайта банка](#).

Исследования объединены одной философией — «скорость и дружелюбие». Был исследован опыт поиска в интернете до одобрения продукта. Несмотря на то, что требования к онлайн-заявкам по данным типам продуктов и пользовательские пути заметно различаются, было собрано много общих рекомендаций.

В 2023 год в рамках проекта будет представлена серия инициативных исследований по аналогичной методике.

Темы исследований в 2023 году:

Январь	Февраль Потребительские кредиты	Март	Апрель Дебетовые карты
Май	Июнь Вклады	Июль	Август
Сентябрь Кредитные карты	Октябрь	Ноябрь Технологический стэк	Декабрь

Что исследуется

Встреча потенциального клиента с продуктом нового для него банка в цифровой среде. Список включает в себя лидеров по доле рынка, по количеству приобретаемых новых клиентов и по активности в интернет-продвижении.

В чем уникальность

Исследуется новый для банка клиент, от поиска продукта до подтверждения банком согласия продать ему этот продукт.

В чем ценность

Сейчас все большее значение приобретает цифровой и в том числе мобильный канал продаж банковских продуктов и услуг. Особенно важным становится умение не только работать с существующими лояльными клиентами банка, но и приобретение новых клиентов именно в цифровых каналах.

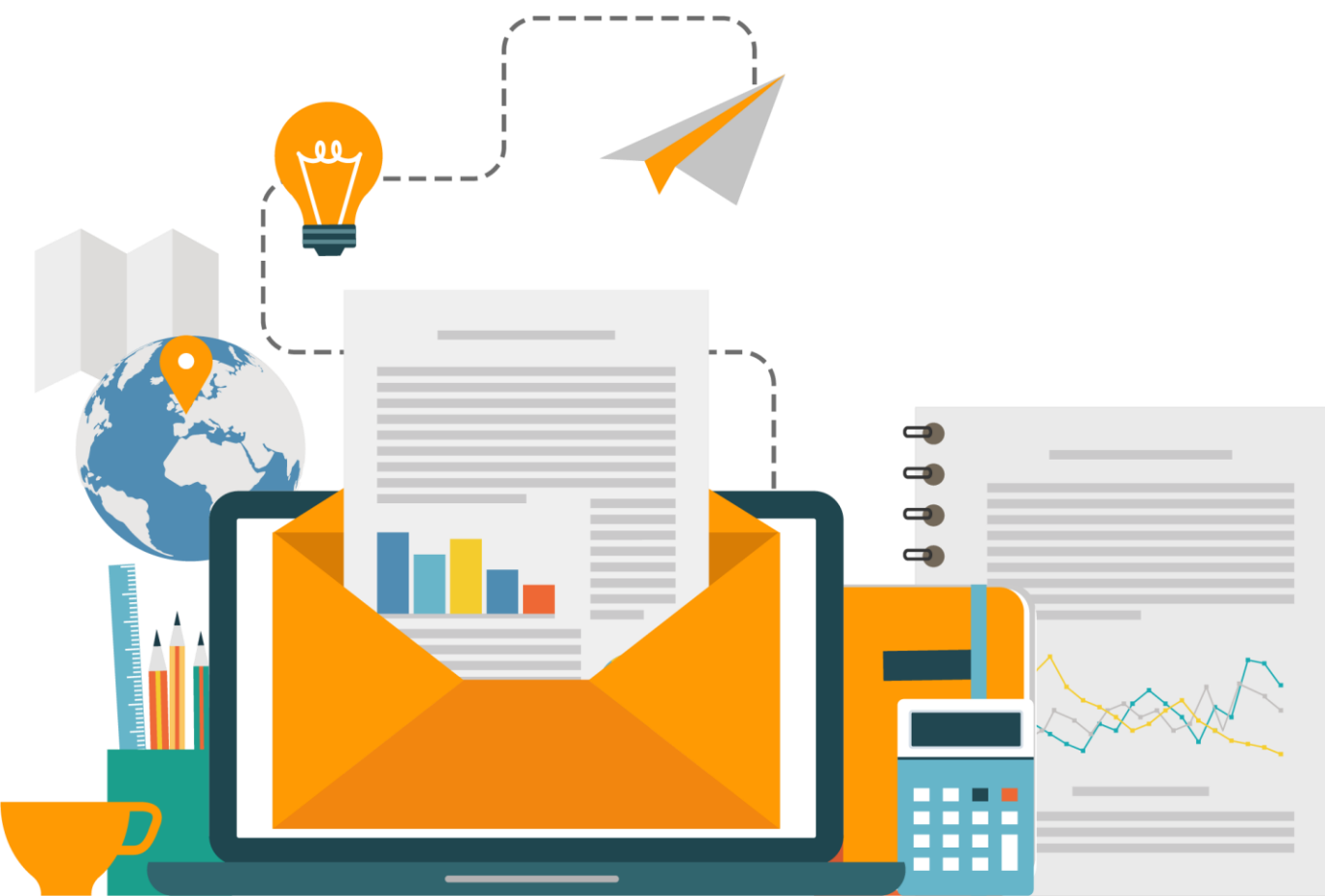
Методика

Качественно количественные исследования пользовательского пути от поиска в браузере до получения продукта или одобрения кредитного лимита глазами исследователя который никогда до этого не являлся клиентом банка.

Исследуются процессы на основных мобильных (Android, IOS) и десктоп платформах (WIN, Mac), в браузерах Chrome, Safari, Яндекс с использованием поиска Яндекса и Google.

В результате вы получите

- ✓ Сравнительный анализ исследованных банков
- ✓ Рейтинг банков по ключевым показателям скорости и доброжелательности
- ✓ Наглядная выборка банковских лучших практик и анализ ошибок
- ✓ Рекомендации



Содержание исследований:

	Открытая часть исследований (Обозначение и обоснование актуальности выбранного банковского продукта)	Закрытая часть исследований (Подробный разбор лучших практик и типичных ошибок банков при предоставлении исследуемого продукта в цифровых каналах)
Рыночная аналитика по продукту	✓	✓
Постановка задачи исследования	✓	✓
Описание материалов и методов исследования	✓	✓
Рейтинг исследованных банков	✓	✓
Основные выводы исследования	✓	✓
Обнаруженные ошибки онлайн-заявки/процесса приобретений		✓
Скорость загрузки страниц		✓
Клики до заявки/продажи		✓
Согласие на Cookies		✓
Время заполнения		✓
Количество полей анкеты		✓
Запрос разрешений для мобильного браузера		✓
Получение согласий		✓
Получение кода подтверждения согласий или подтверждения телефона		✓
В какой момент подтверждать контактные данные пользователя		✓
Валидация почты		✓
Использование СМС, Push, мессенджеров, почты для коммуникации с потенциальным клиентом		✓
Автоматизация заполнения полей		✓
Поля, которые заставляют задумываться, или «Дружелюбие со знаком минус»		✓
Поддержка при заполнении анкеты		✓
Pre-sale		✓
Анализ ясности сообщений (в т.ч. «Непонятные сообщения»)		✓
Формулировка отказов: возможности для улучшений и лучшие практики		✓
Кросс-предложения		✓
Взаимодействие онлайн- и офлайн опыта		✓
Виртуальные карты		✓
Помощь в финансовом образовании		✓
Потенциал контактности		✓
Обратная связь		✓
Утечка данных		✓

Для кого предназначены результаты исследования

Исследование полезно широкому кругу руководителей финансовых институтов, принимающих стратегические решения, в частности членам правлений банков и топ-менеджерам, курирующим продажи, цифровую трансформацию, цифровой офис, клиентские сервисы, маркетинг, IT и технологическую поддержку продаж и маркетинга, информационную безопасность (в части задач привлечения новых клиентов).

Рекомендуем его также руководителям следующих подразделений:

- маркетинга (привлечение новых клиентов, пользовательский опыт, стоимость привлечения, продолжение работы с потенциальными клиентами, до-продажи, кросс-продажи, лояльность,);
- рисков (используемые для оценки риска заемщика параметры, анкетные поля и формулировки анализ сегментов и т.д.);
- финансов (стоимость привлечения, себестоимость обработки, анализ воронки продаж, корректировки финансовой модели и т.п.);
- цифровых офисов (пользовательский онлайн-опыт, скорость загрузки, технологии, используемые для создания посадочных страниц на платформах, автоматизация и интеграции с внешними источниками данных);
- клиентской поддержки (показатели лояльности, технологии поддержки онлайн-заявки, чаты, телефон поддержки и т.д.);
- IT (в части используемых технологий, стандартов тестирования и поддержки);
- информационной безопасности (в части доступности содержания полей и записи контактных данных потенциальных пользователей).



Варианты подписки на результаты исследования

Вы можете получить полные результаты исследований с индивидуальной консультацией и исследования для вашего банка:

Варианты подписки	Стоимость (рубли *)				
	Потребительские кредиты	Дебетовые карты	Вклады	Кредитные карты	Технологический стек
Исследование + консультация: 1. Полные материалы закрытой части исследования 2. Двухчасовая индивидуальная ZOOM-презентация с перечислением лучшего опыта и разбором типичных ошибок	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000
Исследование + консультация + персональное добавление к рейтингу 1. Полные материалы закрытой части исследования 2. Двухчасовая индивидуальная ZOOM-презентация с перечислением лучшего опыта и разбором типичных ошибок 3. Исследование нового банка по этой же методике и добавление результатов к публичному рейтингу	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000
Исследование + консультация (инкогнито) 1. Полные материалы закрытой части исследования 2. Исследование банка инкогнито по этой же методике без добавления результатов к публичному рейтингу 3. Двухчасовая индивидуальная ZOOM-презентация с перечислением лучшего опыта и разбором типичных ошибок этого и всех остальных банков	300 000	300 000	300 000	300 000	300 000

*НДС не облагается.

Варианты подписки на результаты исследования

При заказе:

- двух исследований – скидка 10%;
- трех исследований – скидка 15%;
- пяти исследований – скидка 20% + бонус Исследование «Кредитные карты — скорость и дружелюбие online: лучшие практики и ошибки банков»

Для заказа исследований и дополнительной информации

Наталья Радаева

+7 (903) 148-20-20, radayeva@bosfera.ru

Вячеслав Семенихин

+7 (985) 999-37-71, sva@mplace.me