

ИССЛЕДОВАНИЕ-КОНСУЛЬТАЦИЯ

КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ – СКОРОСТЬ И ДРУЖЕЛЮБИЕ ONLINE: ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ И ОШИБКИ БАНКОВ 2023

СОДЕРЖАНИЕ

- Третье исследование онлайн-анкет 15 банков
- 68 факторов объединенных в шесть групп:
 - Время
 - Автоматизация заполнения
 - Валидация и сбор согласий
 - «Дружелюбие»
 - Поддержка заявителя
 - Рассмотрение заявки и дополнительные предложения
- Исследователи не являлись клиентами банков
- Половина исследователей имели **кредитный рейтинг 900+** (ПКР от НБКИ)
- Все данные за IV квартал 2023 года
- Итоги подготовлены практиками рынка



ИССЛЕДОВАНИЕ ПОМОЖЕТ ВАМ

- Улучшить **пользовательский опыт**
- Повысить **конкурентоспособность**
- Увеличить число привлеченных **НОВЫХ клиентов**
- **Повысить конверсии**
- **Снизить стоимость** привлечения

НОВИЗНА

- За год произошло много изменений в онлайн анкетах исследованных банков, изменились паттерны обращений к Госуслугам, кросс-продажи, коммуникации банков с потенциальными клиентами в различных каналах, формы сбора обратной связи и многие другие характеристики. Исследование показывает направления изменений

АКТУАЛЬНОСТЬ

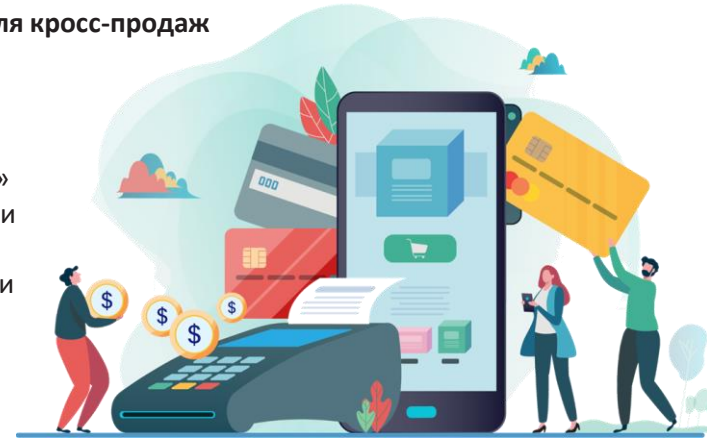
- В 2023 году интерес к кредитным картам продолжает расти
- Растет конкуренция за новых клиентов
- Растет стоимость интернет-заявки
- **Каждая новая заявка – возможность для кросс-продаж продуктов и услуг**

ЧТО ВХОДИТ В ПРОДУКТ

- Набор скриншотов и роликов подсвечивающих «радости и трудности» при заполнении анкеты и коммуникации с банком
- Развернутая презентация с конкретными рекомендациями для заказчика
- Запись онлайн-презентации с ответами на вопросы

ИССЛЕДОВАННЫЕ БАНКИ

- Альфа-Банк
- Банк Открытие
- ВТБ
- Газпромбанк
- МТС Банк
- ОТП Банк
- Почта Банк
- Райффайзенбанк
- Ренессанс-кредит
- Росбанк
- Россельхозбанк
- Русский Стандарт
- Синара Банк
- Совкомбанк
- Тинькофф



ВАРИАНТЫ УЧАСТИЯ



Полтора часовая индивидуальная ZOOM-презентация, с перечислением лучшего опыта и разбором типичных ошибок

- 195 000 ₽



Добавление к рейтингу: исследуем банк по этой же методике и добавим результаты к публичному рейтингу + сделаем двух-часовую презентацию в ZOOM с рекомендациями – 295 000 ₽



«Инкогнито»: исследуем ваш банк без добавления к публичному рейтингу + сделаем двухчасовую презентацию в ZOOM с рекомендациями – 395 000 ₽



ПОДРОБНЕЕ

<https://bosfera.ru/research>

ЗАКАЗАТЬ

Методология Бизнеса, ООО
(«Банковское обозрение»)
+7 499 404 2069
radayeva@bosfera.ru
Наталья Радаева



ЕСТЬ ВОПРОСЫ?

+7 (985) 999 3771
sva@mplase.me
Вячеслав Семенихин

