

# ИССЛЕДОВАНИЕ

# ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ – СКОРОСТЬ И ДРУЖЕЛЮБИЕ ONLINE: ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ И ОШИБКИ БАНКОВ 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

- Третье исследование онлайн анкет 16 банков
- 68 факторов объединённых 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 I квартал 2024 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-продаж, коммуникаций банков с потенциальными клиентами в различных каналах, формы сбора обратной связи и многие другие характеристики. Исследование показывает направления изменений

## АКТУАЛЬНОСТЬ

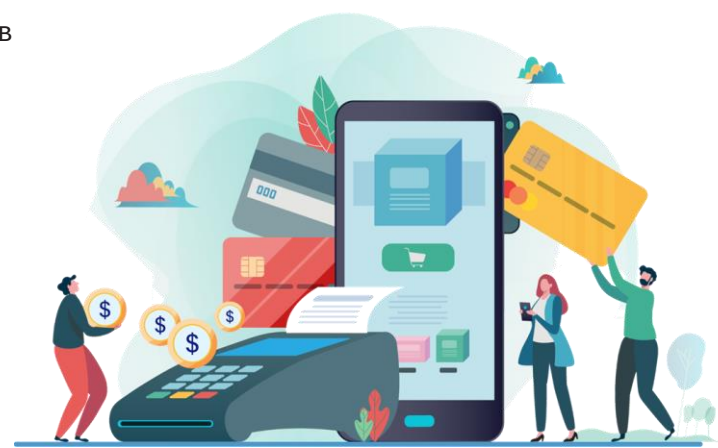
- В 2024 году интерес к потребительским кредитам продолжает рост
- Каждая новая заявка – возможность для кросс-продаж продуктов и услуг
- Растет конкуренция за новых клиентов
- Растет стоимость интернет-заявки

## 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
- Московский Кредитный Банк
- МТС Банк
- ОТП Банк
- Почта Банк
- Райффайзенбанк
- Ренессанс-кредит
- Росбанк
- Россельхозбанк
- Русский Стандарт
- Совкомбанк
- Тинькофф
- Хоум Кредит Банк



## 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 двухчасовую 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 ₽**

## ЗАКАЗАТЬ

Методология Бизнеса, ООО («Банковское обозрение») +7 903-148-20-20 radayeva@bosfera.ru Наталья Радаева



## ЕСТЬ ВОПРОСЫ?

+7 (985) 999 3771 sva@mplaсe.mr Семенихин Вячеслав

