

ОТКРЫТИЕ ВКЛАДА НОВЫМ КЛИЕНТОМ — СКОРОСТЬ И ДРУЖЕЛЮБИЕ ONLINE: ОШИБКИ И ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ БАНКОВ

БЛИЦ-ИССЛЕДОВАНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОФОРМЛЕНИЯ ВКЛАДОВ В РОССИЙСКИХ БАНКАХ 3-8 МАЯ 2022 ГОДА

СОДЕРЖАНИЕ

- 26 исследований онлайн анкет ТОП банков (кроме Сбера) по портфелю вкладов физических лиц на 1 марта 2022 года
- 1612 полей данных проанализировано объединённых в шесть групп:
 - Скорость
 - Автоматизация заполнения
 - Валидация и сбор согласий
 - «Дружелюбие»
 - Поддержка заявителя
 - Рассмотрение заявки и дополнительные предложения

ИССЛЕДОВАНИЕ ПОМОЖЕТ ВАМ

- Узнать что делают другие банки сегодня
- Улучшить **пользовательский опыт**
- Повысить **конкурентоспособность**
- Увеличить число привлеченных **НОВЫХ клиентов**
- **Повысить конверсии**
- **Снизить стоимость** привлечения

НОВИЗНА

- Впервые в России мы сделали исследование опыта заполнения заявок на вклады/депозиты с точки зрения **простоты, скорости и «дружелюбности»** процесса для **НОВОГО КЛИЕНТА**, а также исследовали вопрос насколько активно банки используют полученные клиентские данные для **дальнейших кросс-предложений своим новым потенциальным клиентам**

АКТУАЛЬНОСТЬ

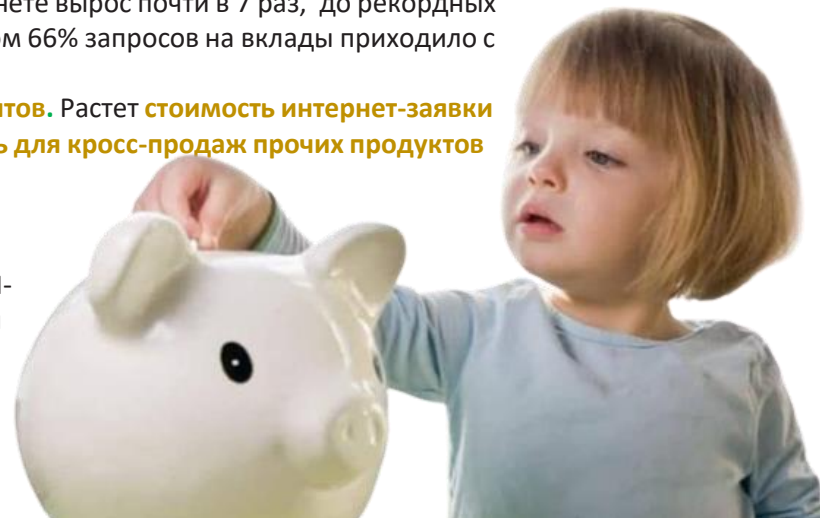
- После повышения ставки рефинансирования до 20% в России резко повысился интерес потребителей ко вкладам в Российских банках: на первой неделе марта спрос в интернете вырос почти в 7 раз, до рекордных 6.6 млн запросов в Яндексе. При этом 66% запросов на вклады приходило с мобильных устройств
- Растет **конкуренция за новых клиентов**. Растет **стоимость интернет-заявки**
- Каждая новая заявка – **возможность для кросс-продаж прочих продуктов и услуг банка**

ЧТО ВХОДИТ В ПРОДУКТ

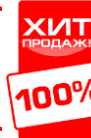
- Полные материалы исследования
- Двухчасовая индивидуальная ZOOM-презентация с лучшими практиками

ИССЛЕДОВАННЫЕ БАНКИ

- АБ Россия
- Ак Барс
- Альфа-Банк
- Банк «Санкт-Петербург»
- Банк Открытие
- Банк Уралсиб
- Всероссийский Банк Развития Регионов
- ВТБ
- Газпромбанк
- Дом РФ
- Московский Кредитный Банк
- МТС Банк
- ОТП Банк
- Почта Банк
- Промсвязьбанк
- Райффайзенбанк
- Ренессанс Кредит
- Росбанк
- Россельхозбанк
- Русский Стандарт
- СМП Банк
- Совкомбанк
- Тинькофф Банк
- Уральский Банк Реконструкции и Развития
- Хоум Кредит Банк
- ЮниКредит Банк



Полные материалы + двухчасовая индивидуальная ZOOM-презентация, с перечислением лучшего опыта и разбором типичных ошибок - 100 000 ₹



Добавление к рейтингу: исследуем банк по этой же методике и добавим результаты к публичному рейтингу + сделаем двухчасовую презентацию в ZOOM с рекомендациями – 125 000 ₹



«Инкогнито»: исследуем ваш банк без добавления к публичному рейтингу, вы получите все материалы + сделаем двухчасовую презентацию в ZOOM с рекомендациями – 200 000 ₹



Банковское обозрение
Сфера финансовых интересов

ИДЕЯ И РЕАЛИЗАЦИЯ:

MPLACE

ЗАКАЗАТЬ

Методология Бизнеса, ООО
(«Банковское обозрение»)

+7 903-148-20-20

radayeva@bosfera.ru

Наталья

Радаева



ЕСТЬ ВОПРОСЫ?

+7 (985) 999 3771

sva@mplace.me

Семенихин

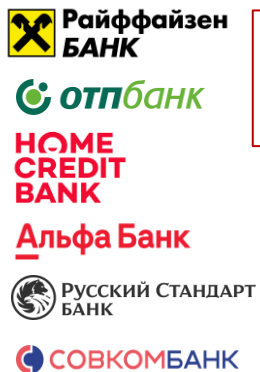
Вячеслав



НЕКОТОРЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

	Количество	%
Всего банков участвующих в обследовании	26	100%
Сбор данных с нового потенциального клиента (телефон как минимум)	17	65%
Возможность доставки карты/открытия счета по адресу жительства/работы	13	50%
Сбор согласий подтвержденный СМС кодом и позволяющий продолжить общение с клиентом в любом канале	9	35%
Сделаны дополнительные предложения от банка	5	19%
Предложения и скидки от партнеров банка	3	12%
Банки которые собирают электронную почту	11	42%
Электронное письмо выслано потенциальному клиенту	2	8%
Банки, анкеты которых имели существенные ошибки, делающие заполнение невозможным	6	23%
Банки которые собирают обратную связь по результатам заполнения заявки	1	4%

КАЛЕНДАРЬ ИССЛЕДОВАНИЙ 2022

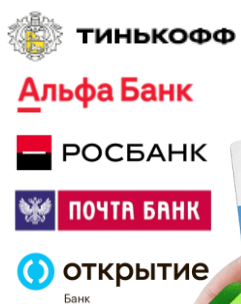


Потребительские кредиты



январь

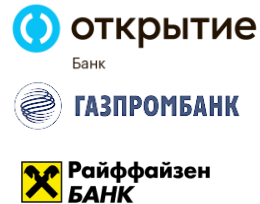
февраль



Карта «Мир»



март



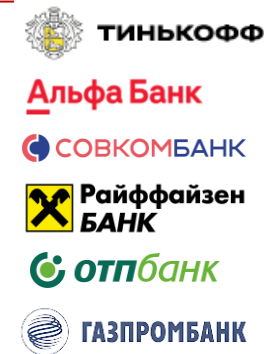
ВКЛАДЫ



апрель

май

Кредитная карта 22



июнь



Ипотека ?

июль

август

Массовые инвестиционные продукты ?

сентябрь

октябрь

Премиальные продукты (mass affluent) ?

ноябрь

декабрь

ПРЕДЫДУЩИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ



MPLACE **BO**

ИССЛЕДОВАНИЕ

КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ

СКОРОСТЬ И ДРУЖЕЛЮБИЕ ONLINE:
ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ И ОШИБКИ БАНКОВ



Москва

Заказчик: Банковское обозрение (ООО «Методология бизнеса»)
Идея и реализация: MPlace (ООО «Эмплейс»)



MPLACE **BO**

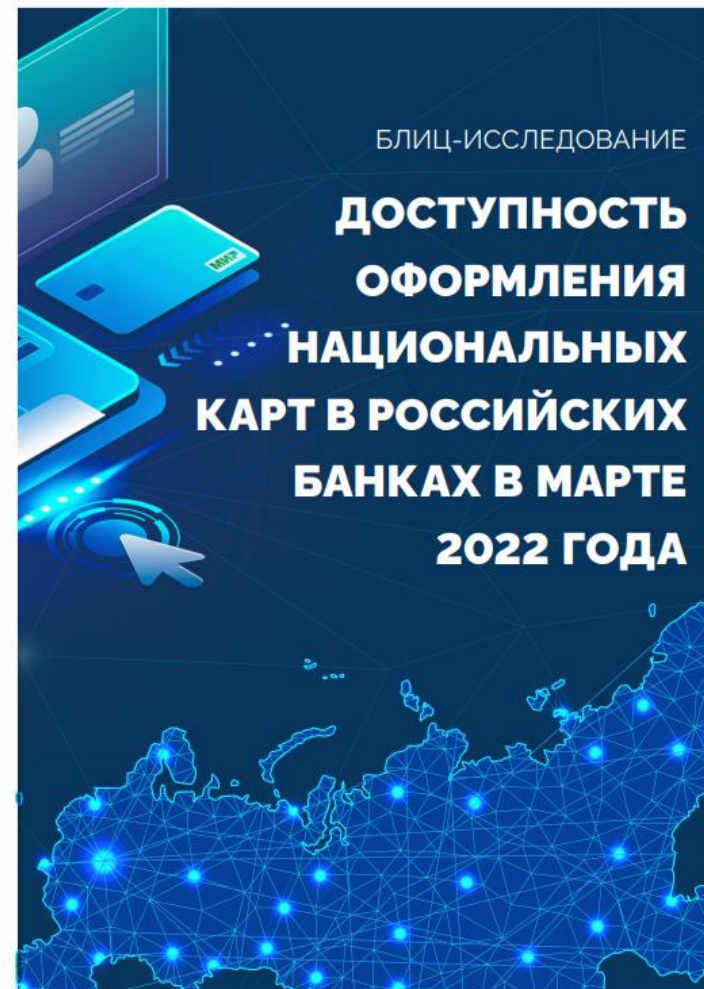
Исследование

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ: СКОРОСТЬ И ДРУЖЕЛЮБИЕ ОНЛАЙН 2022



Москва, 2022

Заказчик: «Банковское обозрение». Идея и реализация: MPlace.
© ООО «Методология бизнеса», 2022. © ООО «Эмплейс», 2022.



БЛИЦ-ИССЛЕДОВАНИЕ

ДОСТУПНОСТЬ ОФОРМЛЕНИЯ НАЦИОНАЛЬНЫХ КАРТ В РОССИЙСКИХ БАНКАХ В МАРТЕ 2022 ГОДА

Москва, 2022

Заказчик: «Банковское обозрение». Идея и реализация: MPlace.
© ООО «Методология бизнеса», 2022. © ООО «Эмплейс», 2022.

MPLACE **BO**