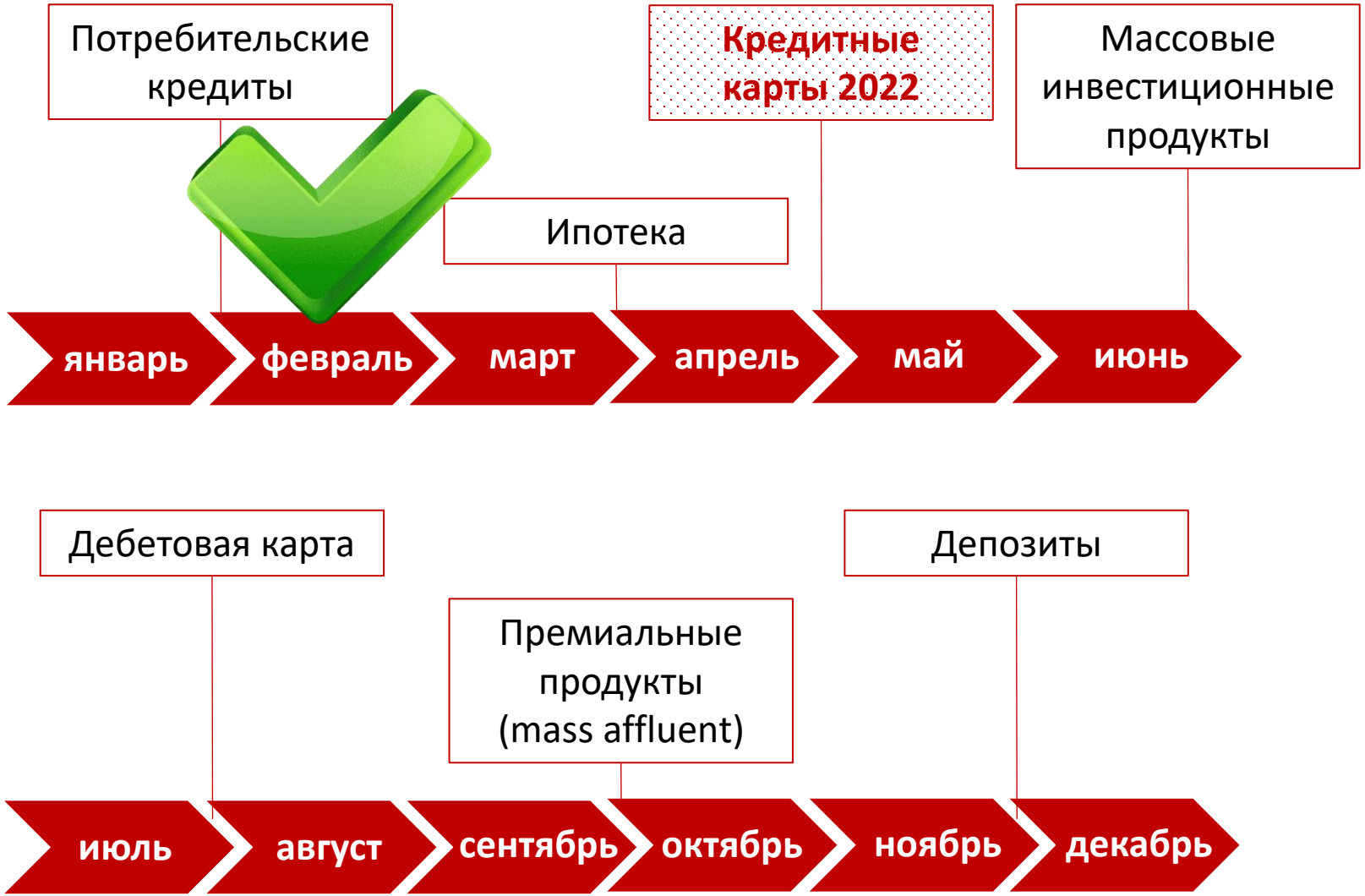
ИССЛЕДОВАНИЕ-РЕЙТИНГ

Потребительские кредиты online: скорость и дружелюбие 2022 лучшие практики и ошибки банков

MPLACE Б.О Банковское обозрение
Сфера финансовых интересов

КАЛЕНДАРЬ ИССЛЕДОВАНИЙ 2022



ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ

Портфель 2021 год:

11.3

трлн. ₽.

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ

Выдачи 2021 год:

4.5

трлн. ₽.

Количество выдач достигло:

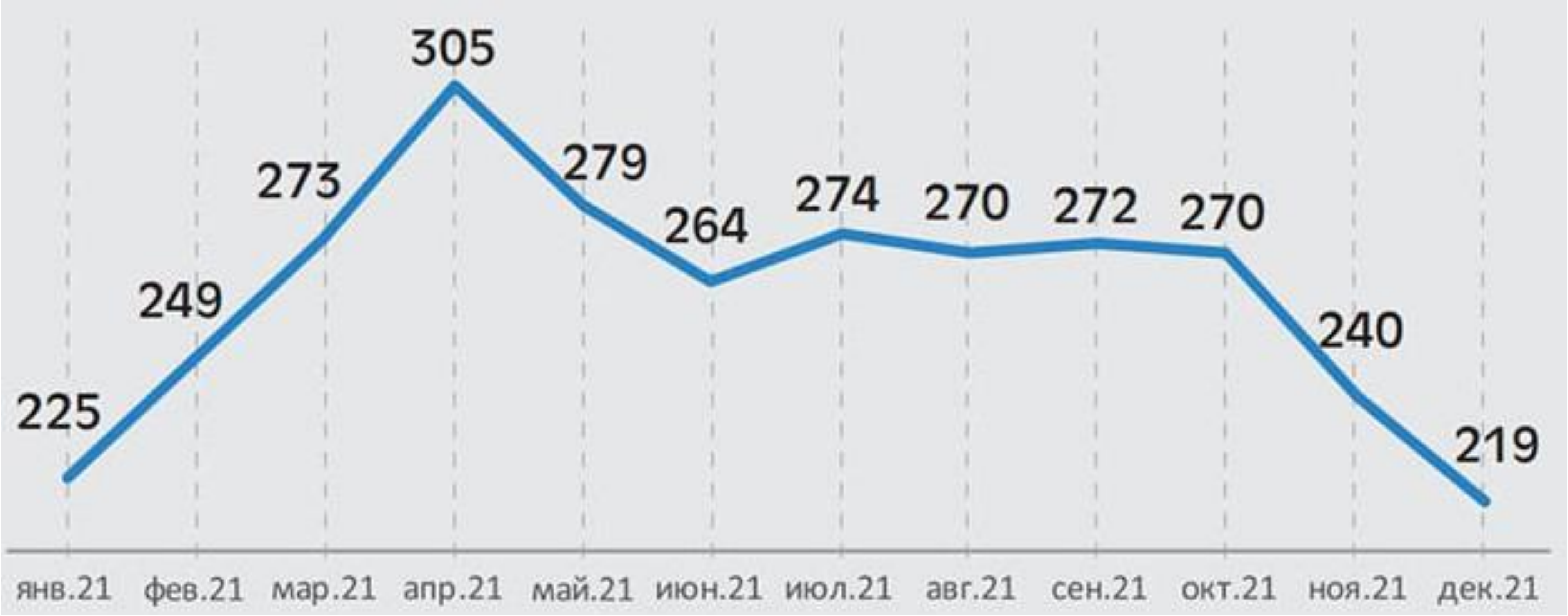


Выдачи потребительских кредитов в месяц, тыс. шт.

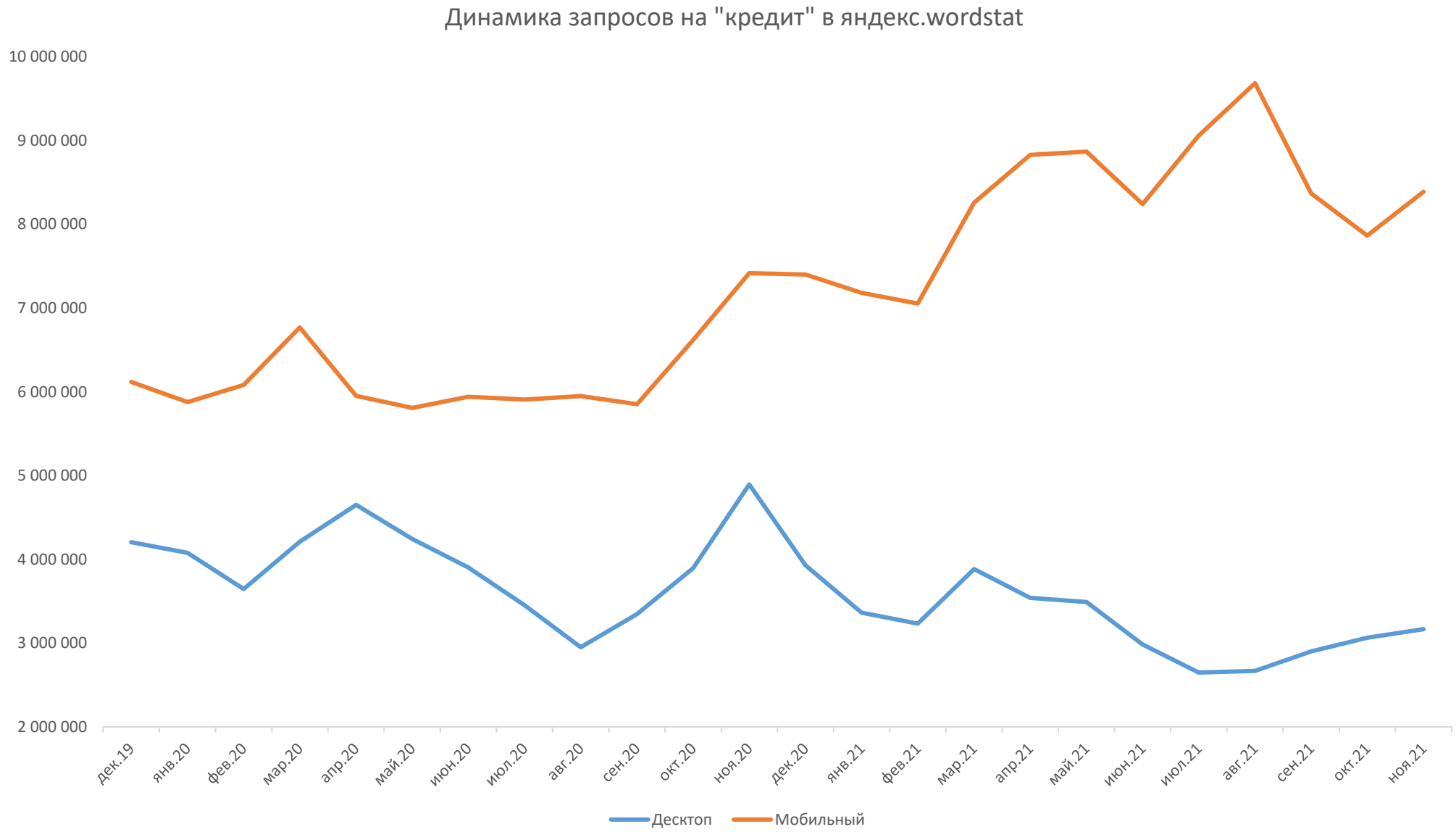


1,6 млн. в декабре 2021 года

ДИНАМИКА СРЕДНЕГО РАЗМЕРА КРЕДИТА



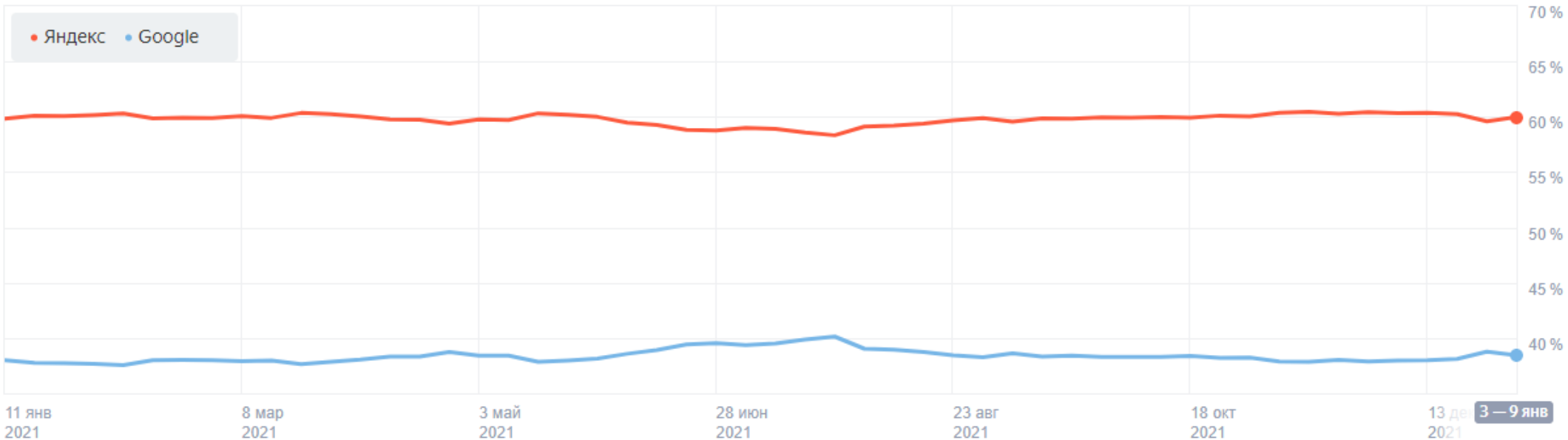
ДИНАМИКА ЗАПРОСОВ НА КРЕДИТ В ЯНДЕКСЕ: 11.6М



Поисковые системы в России

Год | Все типы устройств | Все платформы

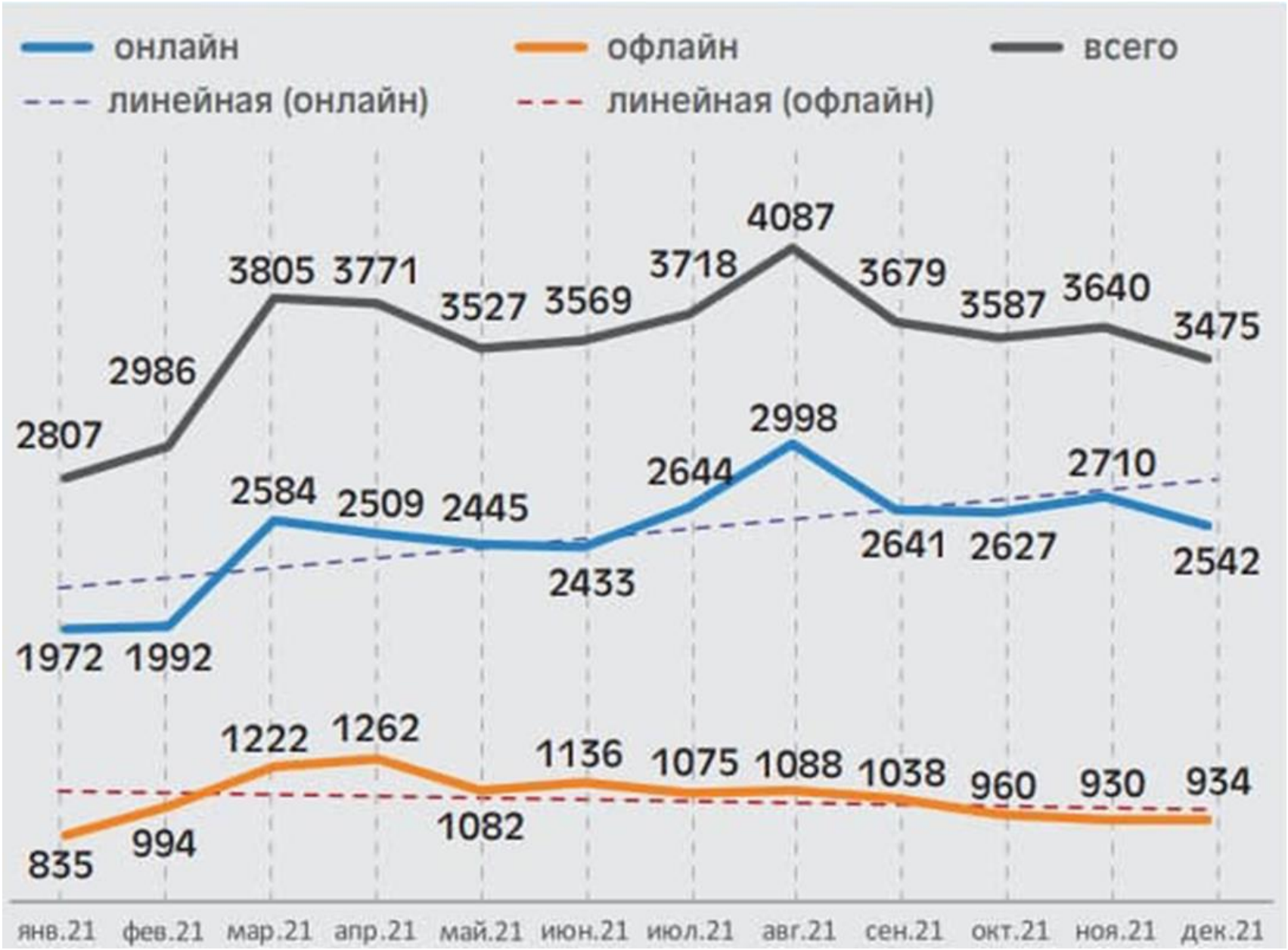
Доля визитов по данным Яндекс.Метрики с задержкой 7 дней



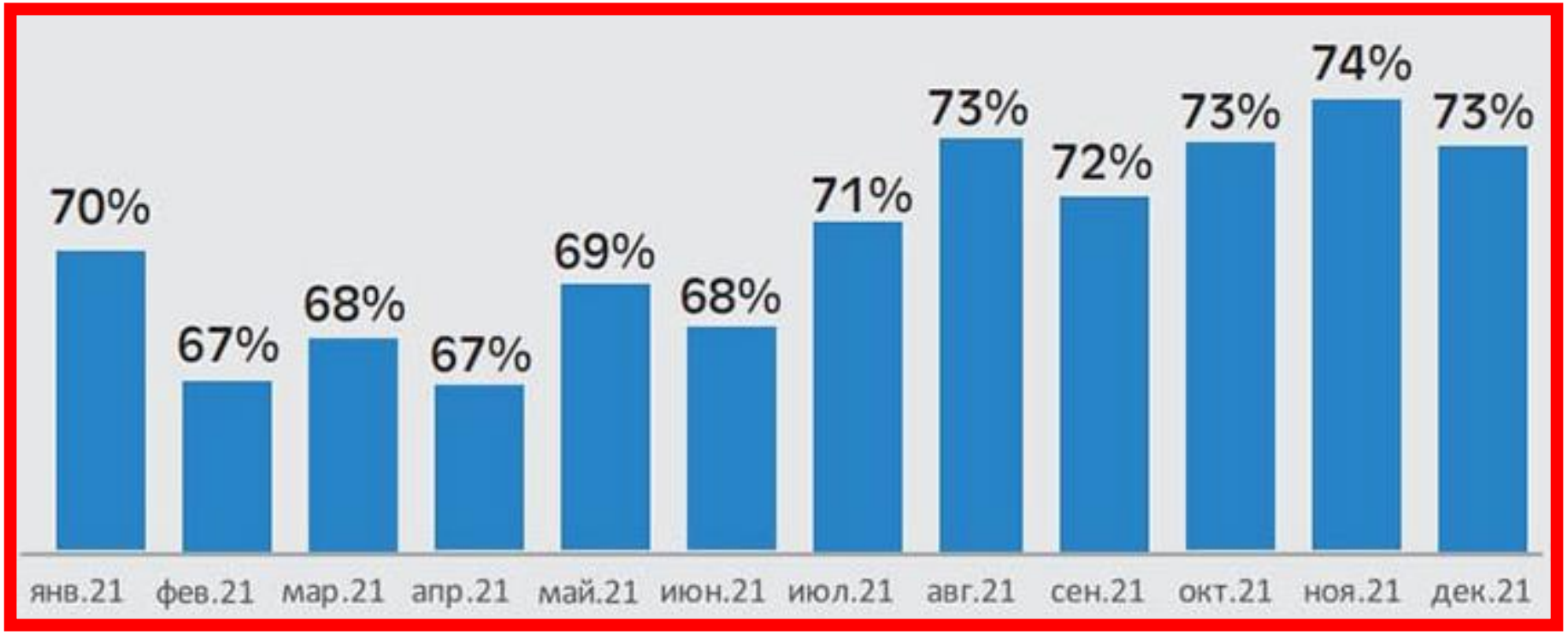
Поисковые системы по визитам последнюю неделю: 3 — 9 янв

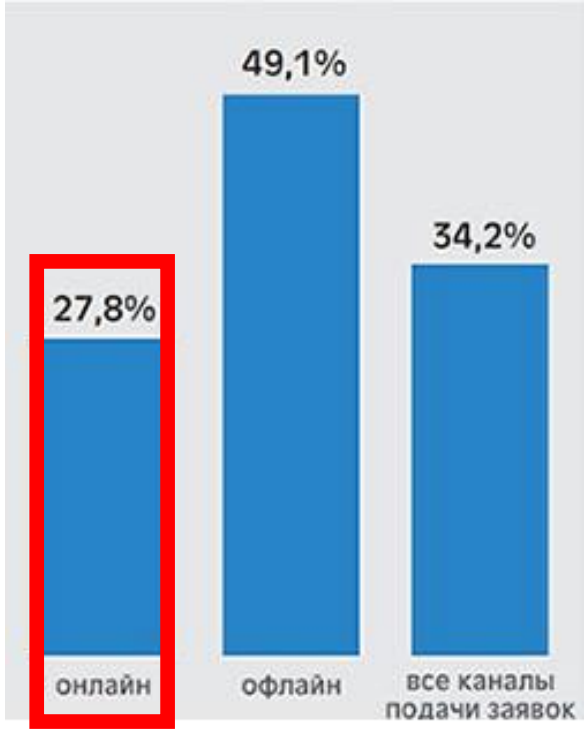
Яндекс	977 956 170	59,97 %
Google	627 045 301	38,45 %

ONLINE ЗАЯВКИ: ГЛАВНЫЙ ДРАЙВЕР РОСТА



ДОЛЯ ONLINE ЗАЯВОК И ОДОБРЕНИЯ





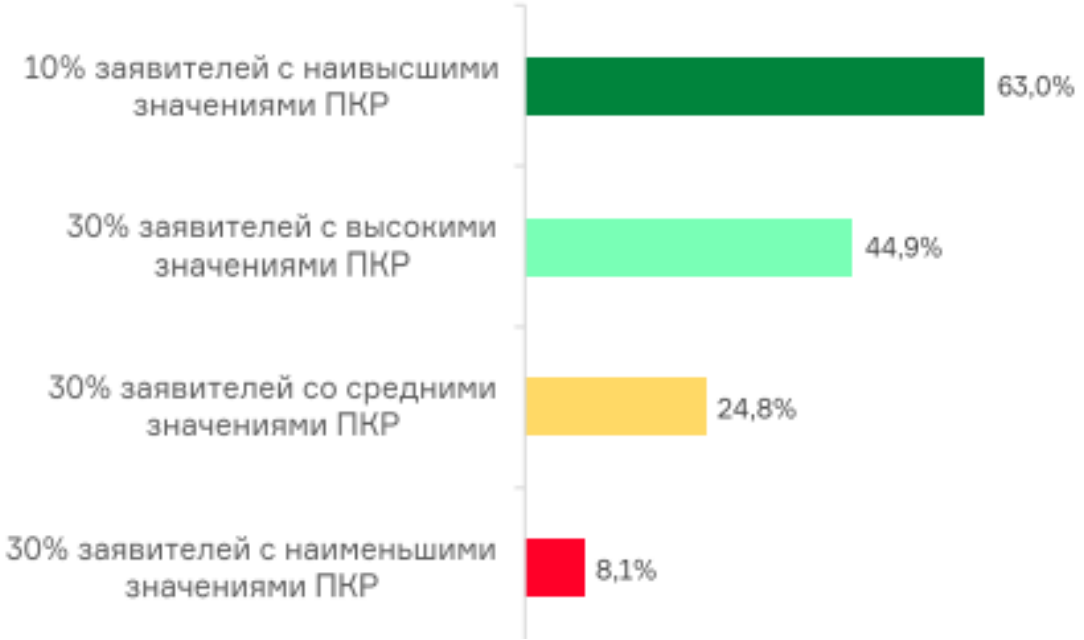
КРЕДИТНЫЙ РЕЙТИНГ 10 ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ



ПКР И ВЕРОЯТНОСТЬ ОДОБРЕНИЯ

Персональный кредитный рейтинг (ПКР) заявителя – основной индикатор вероятности одобрения заявки на потребительский кредит

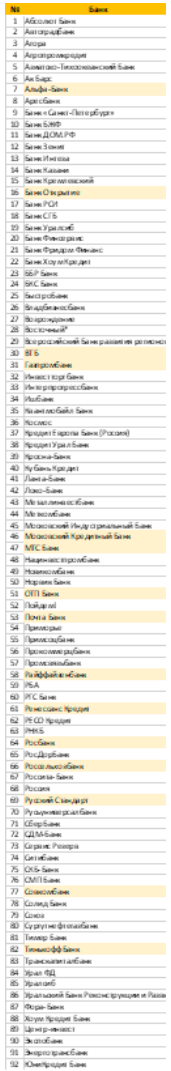
Доля одобренных заявок на получение потребительского кредита в зависимости от Персонального кредитного рейтинга (ПКР) заявителя



ПКР в НБКИ обладает высокой сегментационной силой по отношению к шансам на получение потребительского кредита: уровень одобрения заявок у 10% заявителей с наивысшими значениями ПКР в 8 раз больше, чем у 30% заявителей с наименьшими значениями

ИССЛЕДОВАННЫЕ БАНКИ: ТОП 16

Показатель	1.01.20	1.01.21	1/10/21	1/11/21	1/12/21
Действующие кредитные организации – всего, из них:	**442**	**406**	**373**	**372**	**370**
Банки	402	366	338	337	335
- с универсальной лицензией	266	248	231	231	232
- с базовой лицензией	136	118	107	106	103
Небанковские кредитные организации	40	40	35	35	35
Кредитные организации, зарегистрированные Банком России, но еще не оплатившие уставный капитал и не получившие лицензию (в рамках законодательно установленного срока)	0	0	0	0	1
Кредитные организации, лицензии у которых отозваны с начала года	28	16	23	24	25
Кредитные организации, лицензии у которых аннулированы с начала года	3	9	6	6	6
Кредитные организации, реорганизованные с начала года	12	13	4	4	5



Банк

АО «АЛЬФА-БАНК»
АО «Банк Русский Стандарт»
АО «ОТП Банк»
АО «Райффайзенбанк»
АО «Россельхозбанк»
АО «Тинькофф Банк»
Банк ВТБ (ПАО)
Банк ГПБ (АО)
КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)
ООО «ХКФ Банк»
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»
ПАО «МТС-Банк»
ПАО «Почта Банк»
ПАО «Совкомбанк»
ПАО Банк «ФК Открытие»
ПАО РОСБАНК

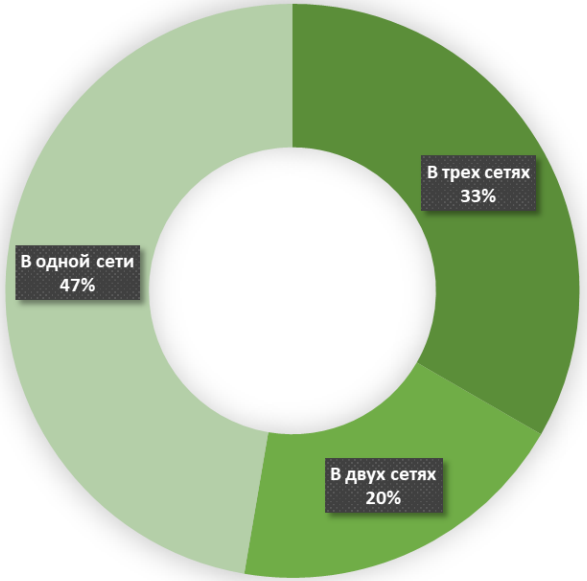
92 БАНКА ПРЕДЛАГАЮТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ, НО НЕ ВО ВСЕХ СЕТЯХ

Банки, предлагающие кредитную карту на основных онлайн-площадках: banki.ru, sravni.ru, leadgid.ru, leads.su

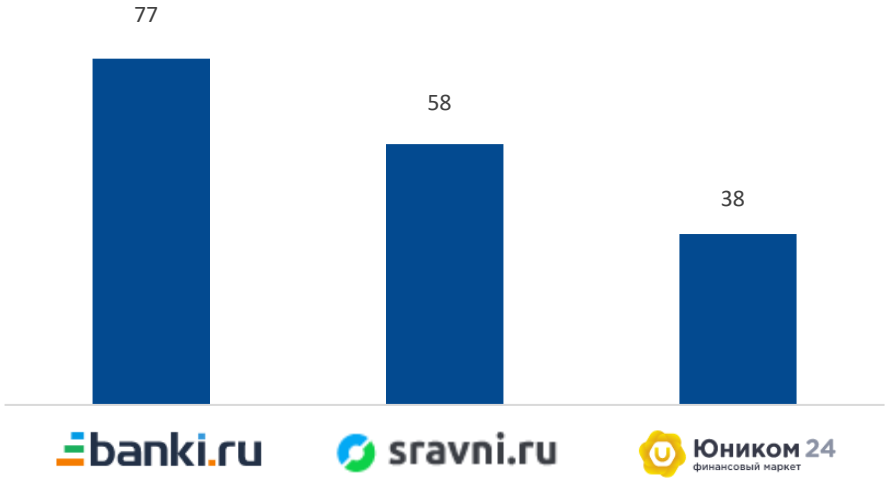
1. Абсолют Банк
2. Банк Авангард
3. Азиатско-Тихоокеанский Банк
4. Ак Барс Банк
5. Альфа-Банк
6. Банк «Открытие»
7. БКС
8. Банк «Восточный»
9. ВТБ
10. Газпромбанк
11. Дом РФ
12. Банк «ЗЕНИТ»
13. Банк «Интеза»
14. Кредит Европа Банк
15. Кредит Урал Банк
16. «Кубань Кредит»
17. Локо-Банк
18. Металлинвестбанк
19. МКБ
20. МТС Банк
21. Новикомбанк
22. Норвик Банк
23. ОТП Банк
24. Банк «Пойдем!»
25. Почта Банк
26. Примсоцбанк
27. Промсвязьбанк
28. Райффайзен Банк
29. РГС
30. «Ренессанс Кредит»
31. РНКБ
32. Росбанк
33. Россельхозбанк
34. Банк «Россия»
35. «Русский Стандарт»
36. РФИ
37. Банк «Санкт-Петербург»
38. Сбербанк
39. СДМ
40. Ситибанк
41. СКБ-Банк
42. Совкомбанк
43. Банк «Солидарность»
44. Банк «Союз»
45. Тинькофф Банк
46. УБРиР
47. Урал ФД Банк
48. Банк «Уралсиб»
49. Банк «Финсервис»
50. Фора-Банк
51. Хоум Кредит Банк
52. Банк «Центр-инвест»
53. Экспобанк
54. Энерготрансбанк
55. Юникредит Банк

№	Банк	Банки.ру	Юником24	Сравни.ру
1	Абсолют Банк			
2	Автоградбанк		0	0
3	Агора		0	0
4	Агропромкредит		0	0
5	Азиатско-Тихоокеанский Банк			
6	Ак Барс			
7	Альфа-Банк			
8	Аресбанк		0	0
9	Банк «Санкт-Петербург»		0	
10	Банк БЖФ	0	0	
11	Банк ДОМ.РФ			
12	Банк Зенит			
13	Банк Интеза		0	
14	Банк Казани		0	0
15	Банк Кремлевский		0	0
16	Банк Открытие			
17	Банк РСИ		0	0
18	Банк СГБ	0	0	
19	Банк Уралсиб		0	0
20	Банк Финсервис		0	
21	Банк Фридом Финанс		0	0
22	Банк Хоум Кредит	0	0	
23	ББР Банк	0	0	
24	БКС Банк	0	0	
25	БыстроБанк		0	0
26	Владбизнесбанк		0	0
27	Возрождение	0		0
28	Восточный*	0	0	0
29	Всероссийский Банк развития регионов	0	0	
30	ВТБ			
31	Газпромбанк			
32	Инвестторгбанк		0	
33	Интерпрогрессбанк		0	0
34	Ишбанк		0	0
35	Квантмобайл Банк		0	0
36	Космос		0	0
37	Кредит Европа Банк (Россия)	0	0	
38	Кредит Урал Банк		0	0
39	Кросна-Банк		0	0
40	Кубань Кредит		0	
41	Ланта-Банк		0	0
42	Локо-Банк			
43	Металлинвестбанк			
44	Меткомбанк	0	0	
45	Московский Индустриальный Банк			
46	Московский Кредитный Банк			
47	МТС Банк			
48	Нацинвестпромбанк		0	0
49	Новикомбанк	0		
50	Норвик Банк			
51	ОТП Банк			
52	Пойдем!			0
53	Почта Банк			
54	Приморье		0	0
55	Примсоцбанк		0	
56	Прокоммерцбанк		0	0
57	Промсвязьбанк			
58	Райффайзенбанк			
59	РБА		0	0
60	РГС Банк			0
61	Ренессанс Кредит			
62	РЕСО Кредит		0	0
63	РНКБ			
64	Росбанк			
65	РосДорБанк		0	0
66	Россельхозбанк			
67	Россита-Банк		0	0
68	Россия		0	
69	Русский Стандарт			
70	Русуниверсалбанк		0	0
71	СберБанк			
72	СДМ-Банк	0	0	
73	Сервис Резерв		0	0
74	Ситибанк			
75	СКБ-Банк			
76	СМП Банк		0	
77	Совкомбанк			
78	Солид Банк		0	0
79	Союз		0	
80	Сургутнефтегазбанк	0	0	
81	Тимер Банк		0	
82	Тинькофф Банк			
83	Транскапиталбанк		0	
84	Урал ФД		0	0
85	Уралсиб	0		
86	Уральский Банк Реконструкции и Развит			
87	Фора-Банк			
88	Хоум Кредит Банк			0
89	Центр-инвест		0	
90	Экспобанк			
91	Энерготрансбанк	0	0	
92	ЮниКредит Банк			

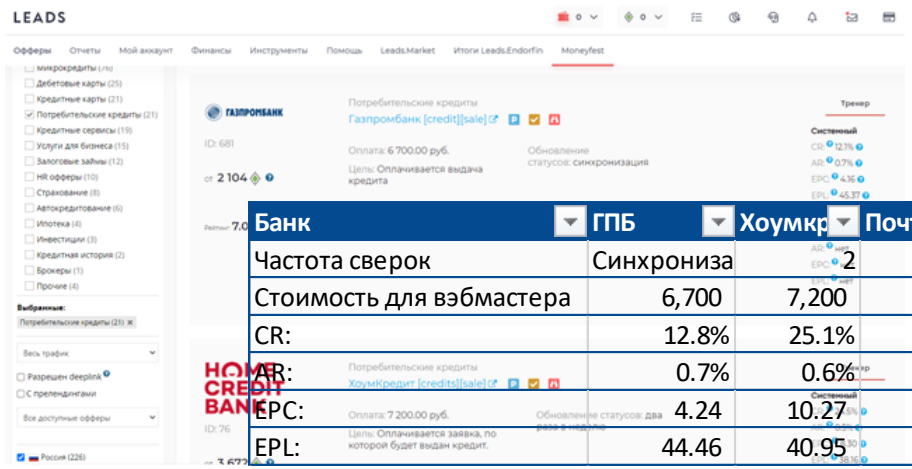
Предложения заполнить онлайн заявку банка на основных маркетплейсах: распределение банков



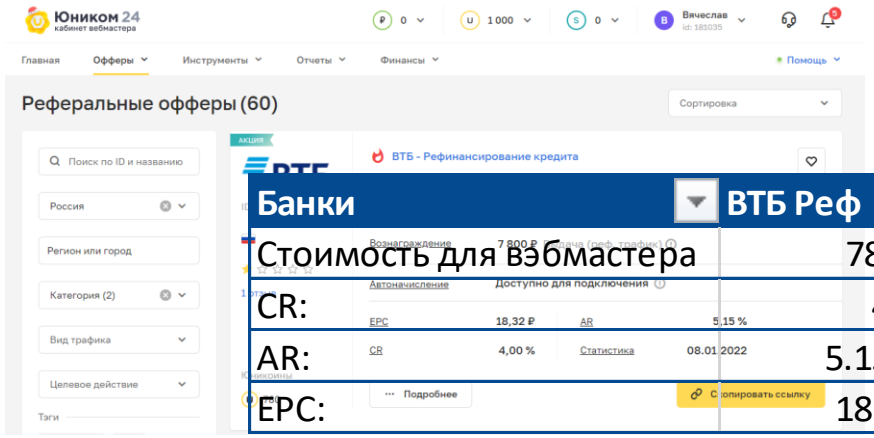
Количество банков, предлагающих потребительские кредиты на площадках



«НЕНУЛЕВЫЕ» ОФЕРЫ БАНКОВ В ДВУХ CPA-СЕТЯХ



Банк	ГПБ	Хоумкр	Почта Ба	Совкомба	Райффа	БыстроБа	Тинькоф	Альфа	ПСБ (реф	ГПБ (реф	ГПБ. Уни	Совком
Частота сверок	Синхрониза	2	1	0.5	0.5	0.5	0.25	0.25	0.25	Синхрониза	0.25	API
Стоимость для вэбмастера	6,700	7,200	6,400	5,600	7,500	5,250	5,600	10,000	5,660	6,700	8,000	4,300
CR:	12.8%	25.1%	15.9%	8.1%	9.7%	6.4%	26.4%	8.5%	12.5%	10.4%	10.3%	EPA: 2.91
AR:	0.7%	0.6%	0.4%	1.6%	1.1%	24.1%	1.3%	3.7%	1.4%	1.8%	1.9%	DR: 1.00
EPC:	4.24	10.27	3.96	6.96	4.17	69.10	20.32	15.89	9.74	15.43	23.23	AAR: 0.1%
EPL:	44.46	40.95	25.49	86.11	107.14	879.31	75.16	370.37	80.28	119.64	152.86	



Банки	ВТБ Реф	ВТБ	Почта	Ситибанк	Ситибан	Райффай	Открыти	Хоумк
Стоимость для вэбмастера	7800	8000	7051	23700	23700	10270	10000	7216
CR:	4%	9.24%	15.80%	23%	23%	22%	6%	14%
AR:	5.15%	1.51%	0.15%	3%	3%	1.33%	0.56%	0.12%
EPC:	18.32	12.34	1.72	33	33	30.6	4.43	1.24

ИССЛЕДОВАНИЕ В ЦИФРАХ

16 банков

88 параметров исследования

100+ онлайн-анкет

280+ иллюстраций в отчете исследования

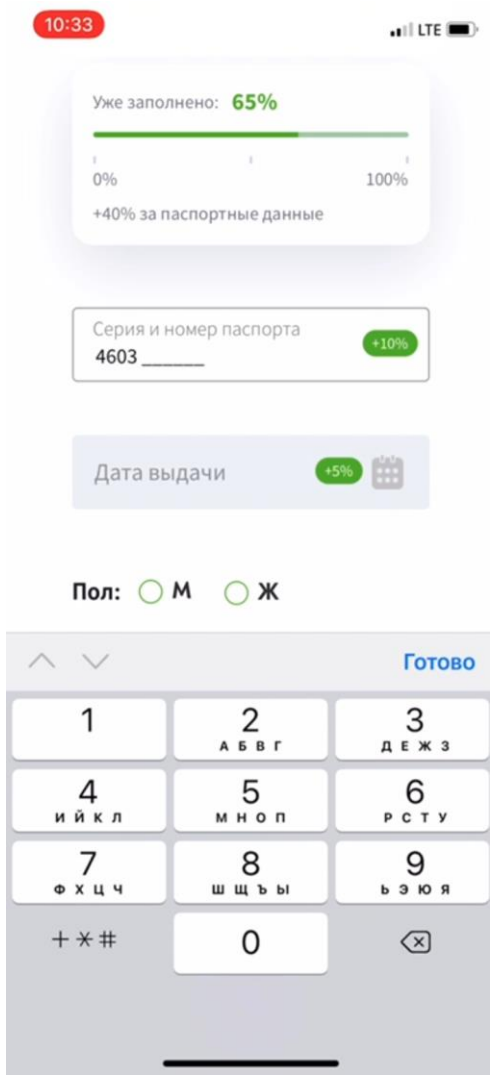
100+ ОНЛАЙН-АНКЕТ:
основные платформы, браузеры, поисковые системы

android iOS Windows

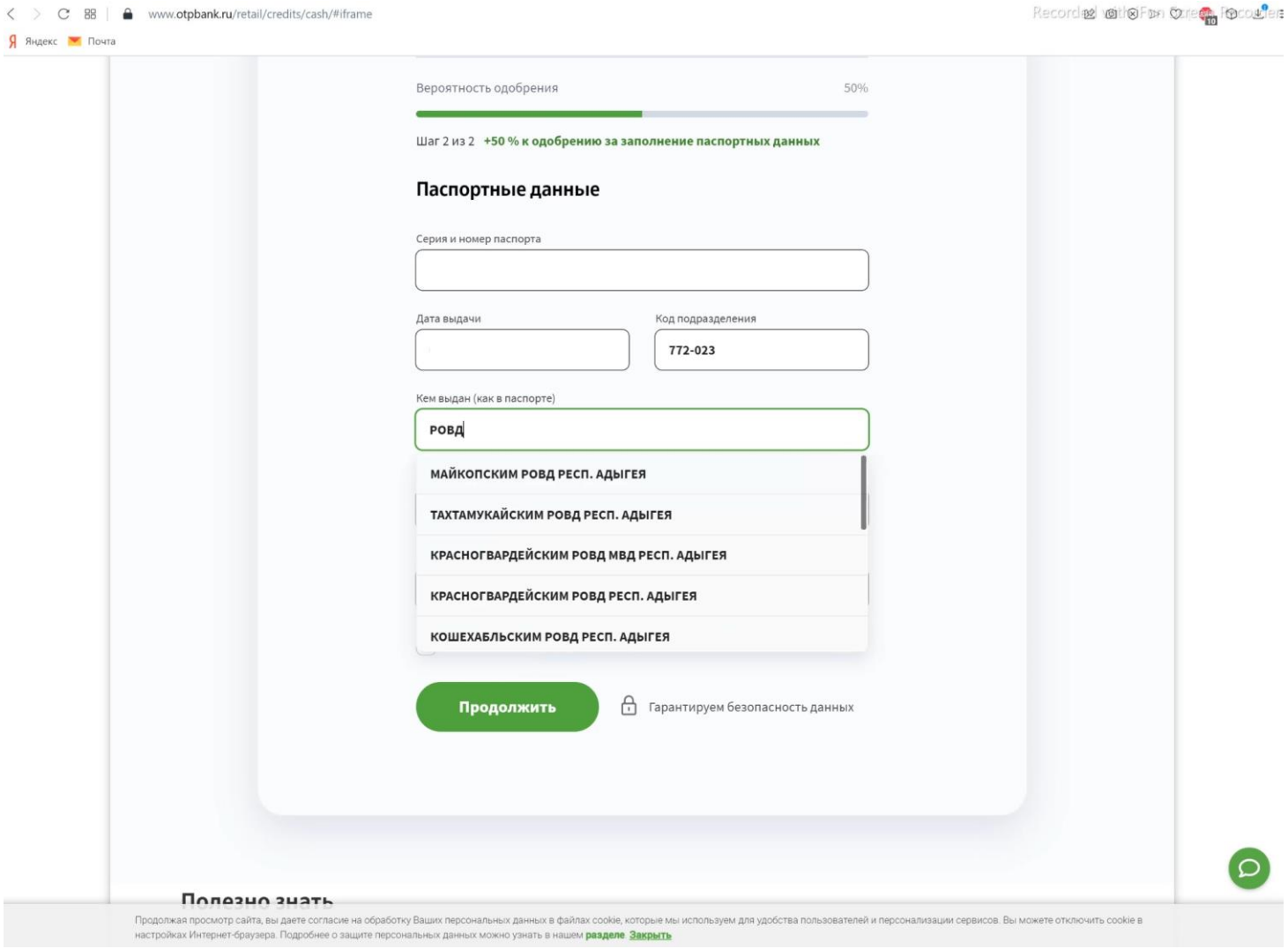
ОС/Браузер/ Поиск	Альфа-Банк	Банк «Русский Стандарт»	Банк «ФК Открытие»	Банк ВТБ	Банк ГПБ	КБ «Ренессанс Кредит»	Московский Кредитный Банк	МТС Банк	ОТП Банк	Почта Банк	Райффайзен банк	Росбанк	Россельхоз банк	Совком банк	Тинькофф Банк	Хоум Кредит Банк	Всего исследований
Android	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	30
Chrome		1	1	2	1	1	1	1	1	1		1	2	1	1	1	16
Google		1		2					1			1	1	1		1	8
Yandex					1					1			1		1		8
Samsung	1				1					1		1					5
Google	1				1					1		1					5
Yandex	1	1				1			1						1	1	9
Google	1					1			1						1	1	8
Yandex		1															1
iOS	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	36
Chrome		2			1	1	2	2		1	1	1					11
Google		1				1	1	1		1		1					6
Yandex		1			1		1	1			1						5
Safari	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	15
Yandex	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	15
Yandex	1		1	1							1	1	1	1	1	1	10
Google	1			1							1	1		1			6
Yandex			1										1		1	1	4
Windows	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	1	41
Chrome	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			14
Google	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			14
Opera	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	15
Yandex	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	15
Yandex	1	1		1		1	1	1	1	1		1	2	1			12
Yandex	1	1		1		1	1	1	1	1		1	2	1			12
Всего исследований	7	8	6	8	6	7	7	7	7	6	6	8	8	6	5	5	107

РАЗНЫЕ УСТРОЙСТВА- РАЗНЫЕ АНКЕТЫ?

КОЛИЧЕСТВО ПОЛЕЙ АНКЕТЫ



Паспортные данные, мобильная версия

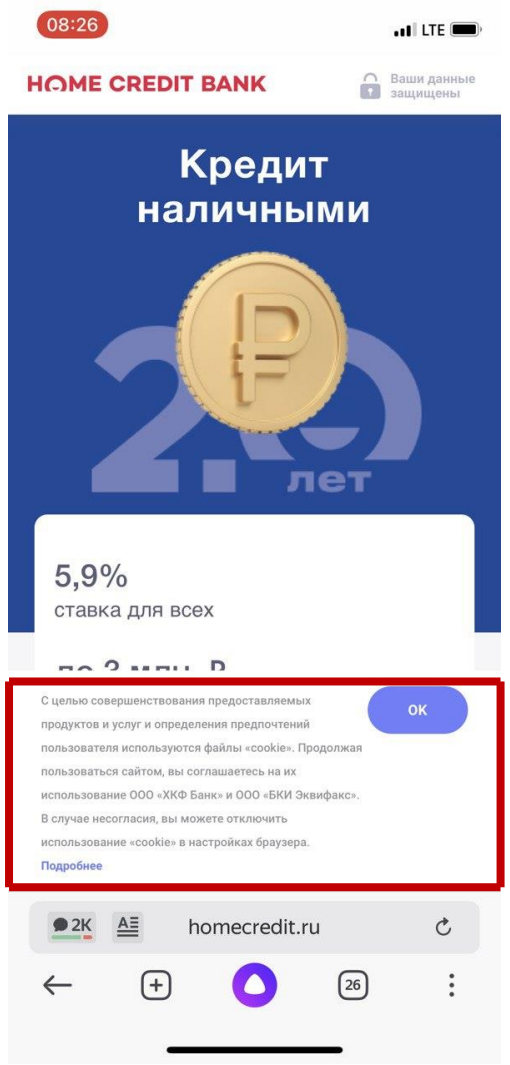


Паспортные данные, десктопная версия

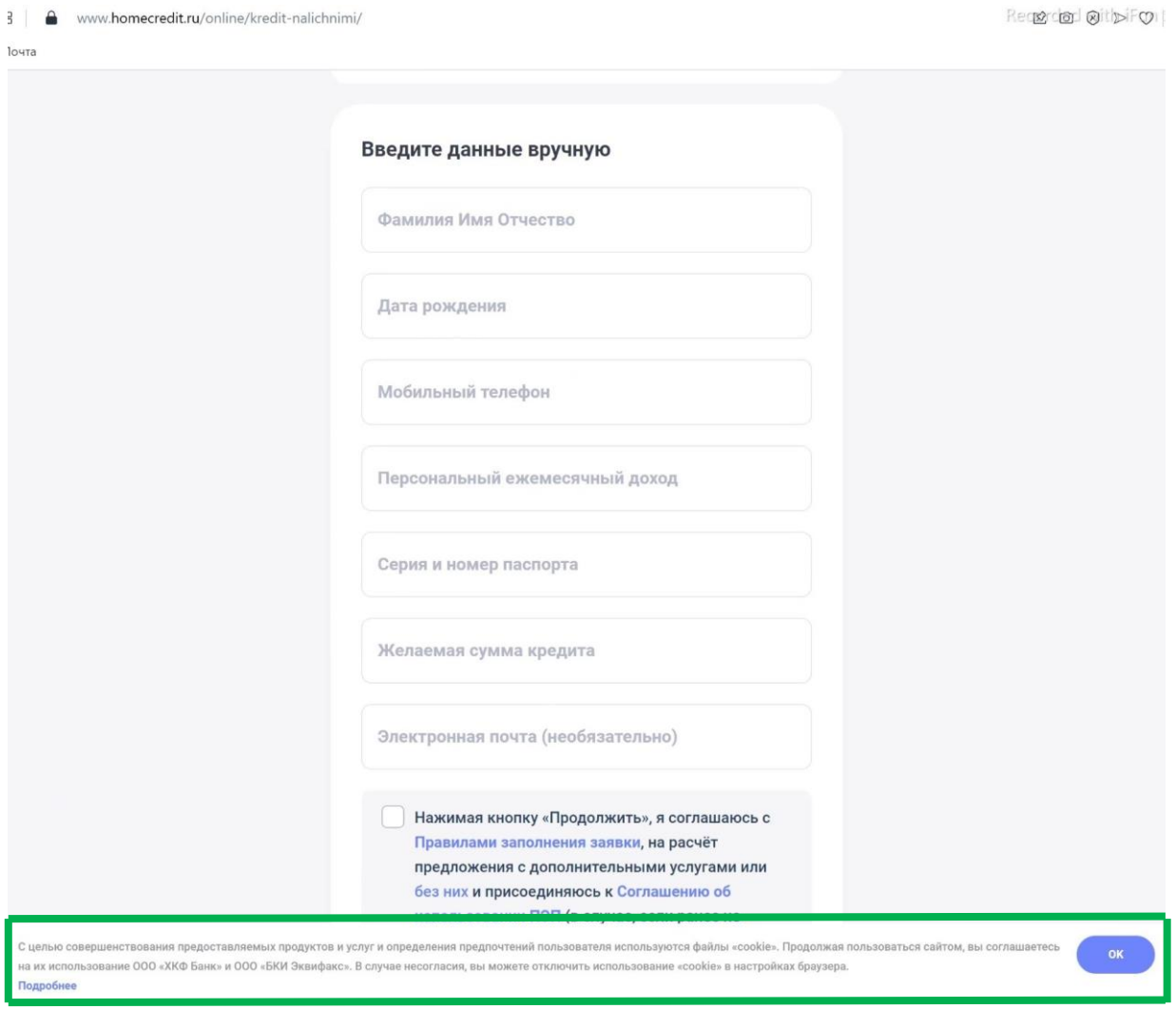
Источник: закрытая часть исследования

РАЗНЫЕ УСТРОЙСТВА- РАЗНЫЕ АНКЕТЫ?

СООБЩЕНИЕ О ФАЙЛАХ COOKIES



Сообщение о файлах cookies, мобильная версия

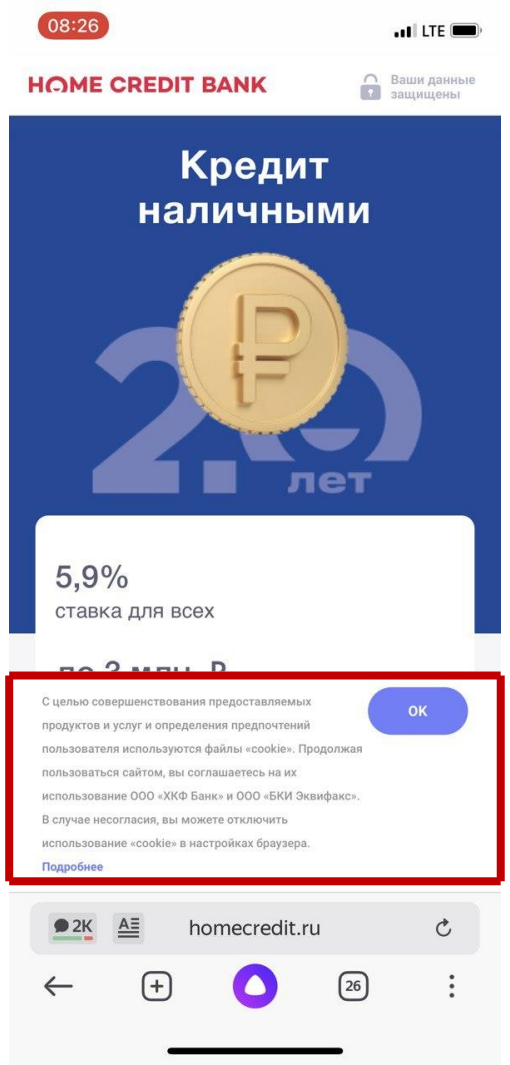


Сообщение о файлах cookies, десктопная версия

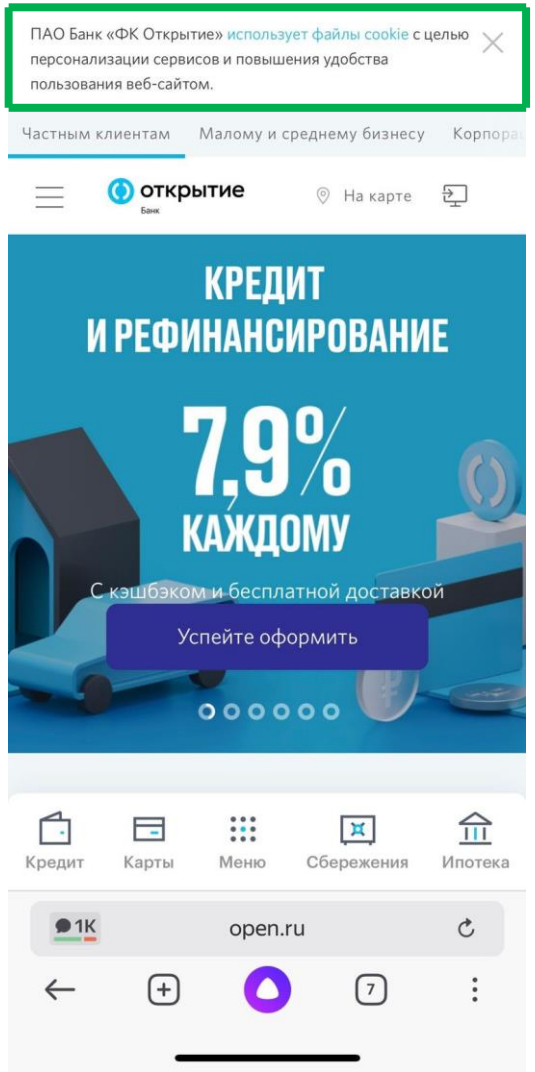
Источник: закрытая часть исследования

СООБЩЕНИЕ О ФАЙЛАХ COOKIES

БОЛЕЕ УДОБНЫЙ ВАРИАНТ



Сообщение о файлах cookies, мобильная версия



Сообщение о файлах cookies, мобильная версия

Источник: закрытая часть исследования

ГОСУСЛУГИ: СУПЕР-АВТОМАТИЗАЦИЯ

В форме заявки есть возможность авторизации через ГосУслуги (1- есть, 0- нет)

Альфа-Банк	Русский Стандарт	ФК Открытие	Банк ВТБ	Банк ГПБ	Ренессанс Кредит»	МКБ	МТС Банк	ОТП Банк	Почта Банк	Райффай зенбанк	Росбанк	Россель хозбанк	Совком банк	Тинькофф Банк	Хоум Кредит Банк
0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0			1,0
1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0		1,0
1,0	1,0		1,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		1,0	1,0	1,0		
	1,0		1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		1,0	1,0	0,0		
0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0
	1,0					0,0							1,0	0,0	
	1,0			1,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	1,0				
1,0				1,0			0,0		0,0		1,0	1,0			
			1,0	1,0				0,0		0,0				0,0	
1,0		1,0	1,0		0,0			0,0		0,0				0,0	1,0
1,0		1,0	1,0					0,0		0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0

Получилось или нет авторизоваться и синхронизировать данные через ГосУслуги? (1-получилось, 0- нет)

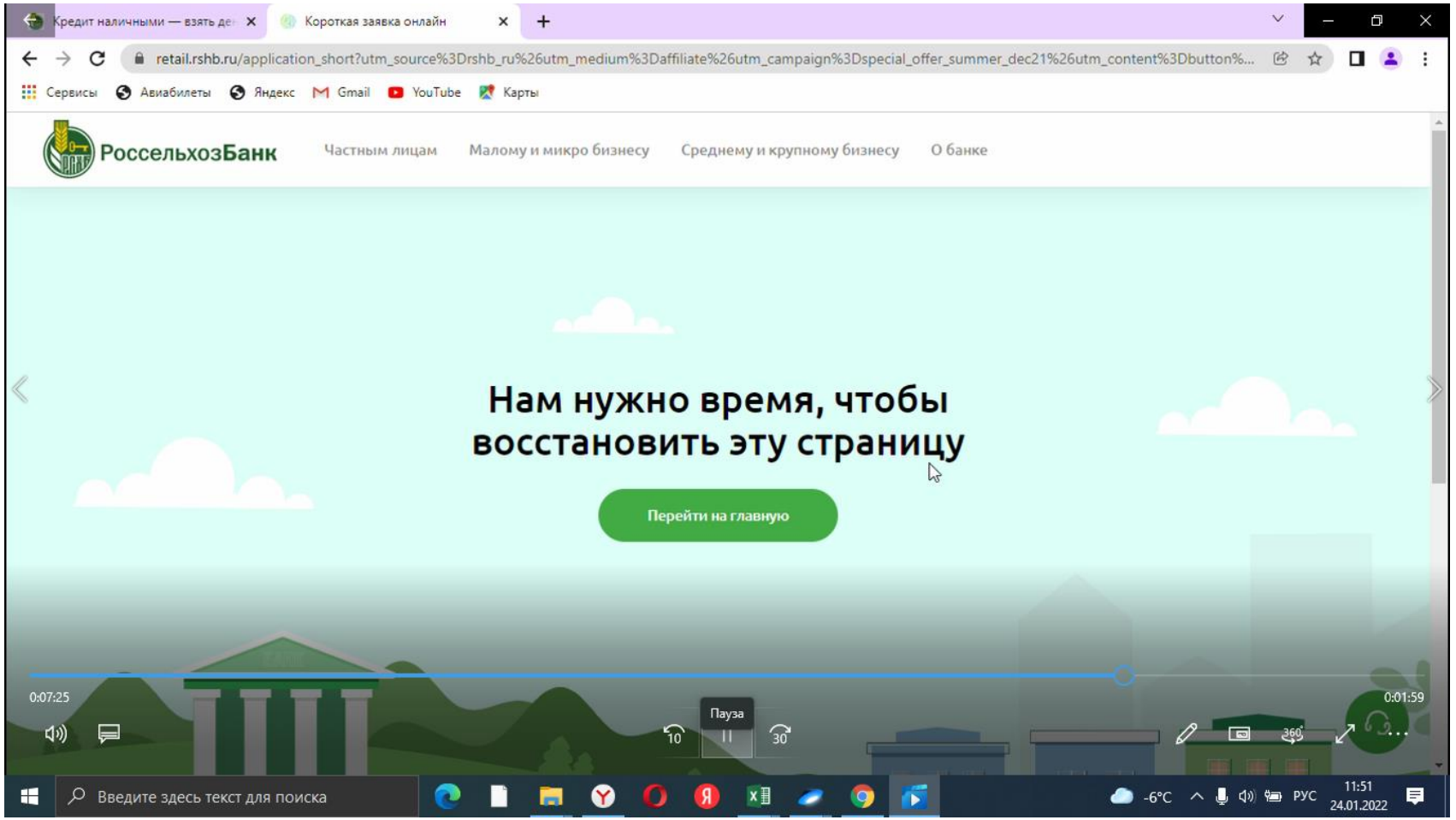
Альфа-Банк	Русский Стандарт	ФК Открытие	Банк ВТБ	Банк ГПБ	Ренессанс Кредит»	МКБ	МТС Банк	ОТП Банк	Почта Банк	Райффай зенбанк	Росбанк	Россель хозбанк	Совком банк	Тинькофф Банк	Хоум Кредит Банк
0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0			1,0
1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0		0,0
0,0	1,0		0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	1,0	1,0		
	1,0		0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		1,0	1,0	0,0		
0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0
	0,0					0,0							0,0	0,0	
	1,0			1,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	1,0				
0,0				1,0			0,0		0,0		1,0	1,0			
			0,0	0,0				0,0		0,0				0,0	
0,0		0,0	0,0		0,0			0,0		0,0				0,0	1,0
1,0		1,0	0,0					0,0		0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0

Источник: закрытая часть исследования

ГОСУСЛУГИ

Банк	ЕСТЬ ГОСУСЛУГИ	ОШИБКИ
АО «АЛЬФА-БАНК»	1	1
АО «Банк Русский Стандарт»	1	2
АО «ОТП Банк»	0	
АО «Райффайзенбанк»	0	
АО «Россельхозбанк»	1	1
АО «Тинькофф Банк»	0	
Банк ВТБ (ПАО)	1	8
Банк ГПБ (АО)	1	1
КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	0	
ООО «ХКФ Банк»	1	1
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	0	
ПАО «МТС-Банк»	0	
ПАО «Почта Банк»	0	
ПАО «Совкомбанк»	1	3
ПАО Банк «ФК Открытие»	1	3
ПАО РОСБАНК	1	0

ОШИБКИ В АНКЕТЕ



Источник: закрытая часть исследования

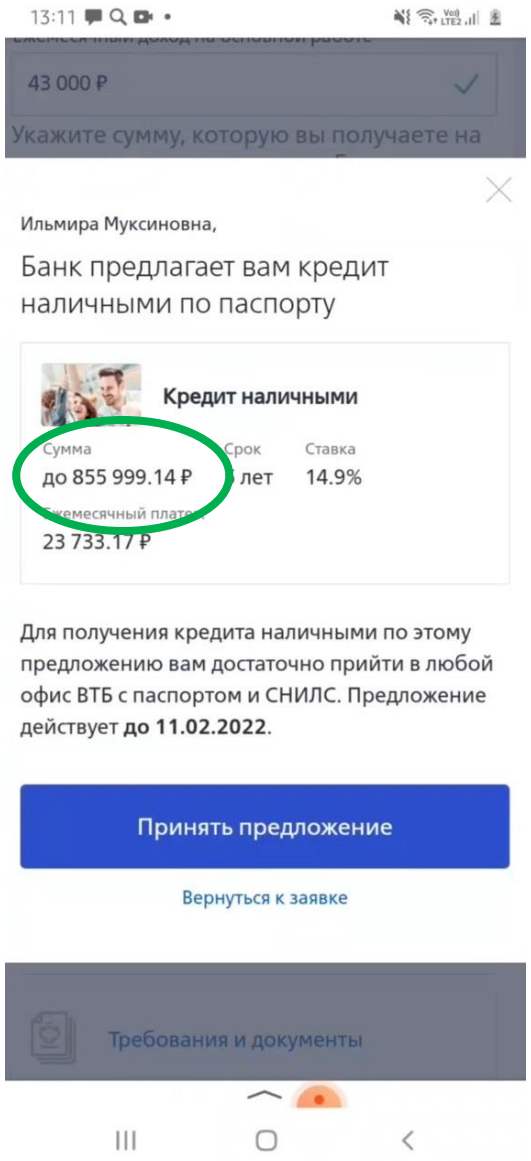
ДАННЫЕ – КТО БЫСТРЕЕ?

В какой момент пользователь подтверждает телефон и дает согласие на коммуникацию с банком

	Название банка	*Запрос верификации данных пользователя*
В начале анкеты	Газпром Банк	ФИО+ телефон+ email+ согласие
	МТС-Банк	Расчет кредита+ ФИО+ телефон+ email+ согласие
	ОТП Банк	Расчет кредита+ ФИО+ телефон+ email+ согласие
	Почта Банк	Расчет кредита+ ФИО+ телефон+ email+ согласие
	Райффайзен Банк	Расчет кредита+ ФИО+ телефон+ email+ согласие
В начале анкеты	ВТБ	Расчет кредита+ данные из ГосУслуг или после ФИО+ телефон+ email+ согласие
	Банк Открытие	Данные из ГосУслуг или ФИО+ телефон+ email+ согласие
	Ренессанс Кредит Банк	Расчет кредита+ +цель кредита+ ФИО+ телефон+ email+ паспорт+ доходы+ согласие
	РосБанк	Данные из ГосУслуг или ФИО+ телефон+ email+ паспорт+ согласие
	Банк Русский Стандарт	Размер кредита+ данные из ГосУслуг или ФИО+ телефон+ email+ согласие
	Хоум Кредит Банк	Данные из ГосУслуг или ФИО+ телефон+ email+ паспорт+ сумма кредита+ согласие
В конце анкеты	Альфа-Банк	ФИО+ телефон+ email+ согласие+ паспорт+ работа+ доп.сведения
	Московский Кредитный банк	Расчет кредита+ ФИО+ телефон+ email+ паспорт+ согласие
	Совкобанк	Расчета кредита+ данные из ГосУслуг или ФИО+ телефон+ email (необязательно)+ согласие
	Тинькофф Банк	ФИО+ телефон+ email+ согласие+ паспорт+ работа+ доп.сведения
	Россельхозбанк	1- данные из ГосУслуг или после ФИО+ телефон+ email+ паспорт+ доп.сведения+ согласия Код верификации запрашивается дважды или трижды во время заполнения заявки

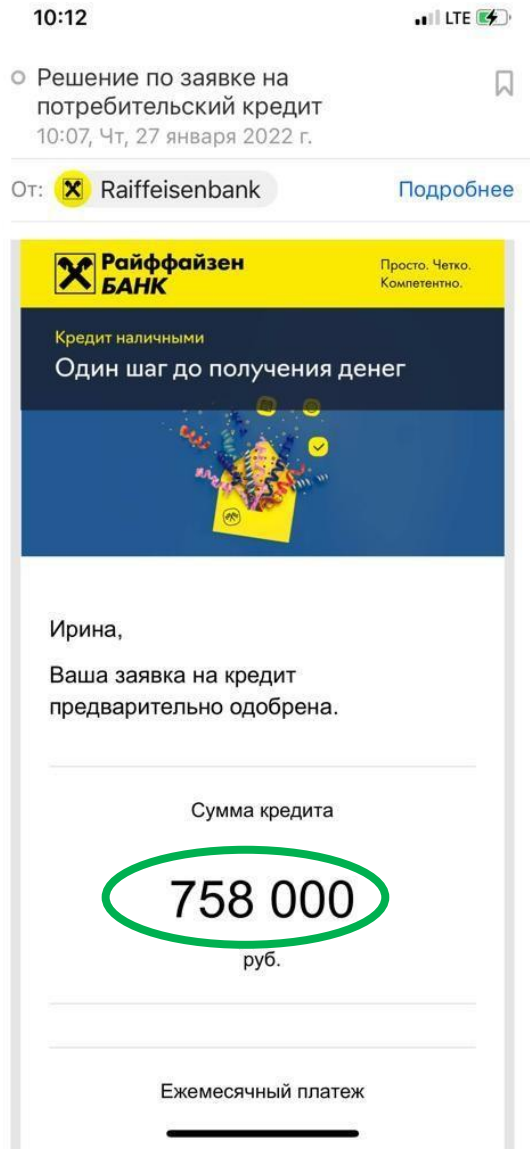
Источник: закрытая часть исследования

ДО-ПРОДАЖИ ЛИМИТА – ЗАРАБОТАТЬ БОЛЬШЕ!



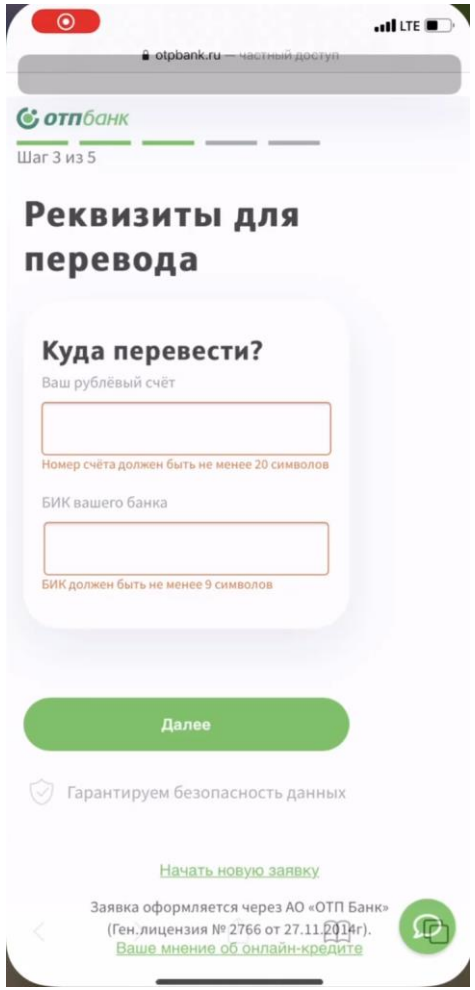
Запрос размера и срока кредитования в исследовании:

200.000 р.
36 мес.



Источник: закрытая часть исследования

ДЕНЬГИ НА КАРТУ ДРУГОГО БАНКА? НЕТ ПРОБЛЕМ!



Запрос реквизитов для перевода суммы кредита в случае одобрения заявки, мобильная версия

Куда перевести сумму кредита в случае одобрения банком?

Источник: закрытая часть исследования

ЗАЯВИТЕЛЬ: ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ?

Понятны ли заявителю дальнейшие действия после получения решения банка о выдаче кредита?

Альфа-Банк	Русский Стандарт	ФК Открытие	Банк ВТБ	Банк ГПБ	Ренессанс Кредит»	МКБ	МТС Банк	ОТП Банк	Почта Банк	Райффайзенбанк	Росбанк	Россельзбанк	Совком банк	Тинькофф Банк	Хоум Кредит Банк
2,0	1,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	2,0	2,0	0,0	1,0			2,0
2,0	1,0	0,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	0,0	1,0		1,0
1,0	0,0		2,0		2,0	2,0	2,0	2,0	1,0		2,0	2,0	0,0		
	1,0		1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0		2,0	2,0	1,0		
2,0	2,0	2,0	0,0	2,0	0,0	2,0	2,0	2,0		2,0	2,0	0,0	2,0	2,0	2,0
	2,0					2,0							2,0	0,0	
	2,0			1,0	2,0	2,0	2,0		2,0	2,0	2,0				
2,0				2,0			0,0		0,0		2,0	1,0			
			1,0	2,0				1,0		0,0				2,0	
2,0		2,0	2,0		2,0			1,0		2,0				2,0	2,0
1,0		1,0	0,0					2,0		0,0	2,0	0,0	1,0	0,0	2,0

20% «совсем не понятно»

57% «все понятно»

100% – ?

Источник: закрытая часть исследования

РЕШЕНИЕ БАНКА

КАКИЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ ИСПОЛЬЗУЕТ БАНК? НУЖНО ЛИ ИДТИ В ОТДЕЛЕНИЕ БАНКА ОНЛАЙН-ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ?

Банк	Решение банка после отправки анкеты заявителем			Получение кредита	
	Сайт (после отправки заявки	Смс	Почта	В отделении банка	По адресу заявителя
МТС Банк	Заявка отправлена	Заявка на кредит одобрена	–	+	+
Банк Открытие	Заявка на кредит одобрена	Заявка на кредит одобрена	Заявка на кредит одобрена	+	+
Ренессанс Банк	Кредит одобрен	Заявка одобрена	Ваш запрос зарегистрирован в системе	+	–
РосБанк	Кредит предварительно одобрен	Кредит предварительно одобрен	Кредит одобрен	+	–
Россельхоз-банк	Заявка отправлена	По заявке принято предварительное решение	Кредит предварительно одобрен	+	–

Источник: закрытая часть исследования

АВТОРЫ И СОДЕРЖАНИЕ

Исследование 1
Введение 8
Почему Потребительский Кредит? 9
Количество исследований и исследуемых параметров. Веса параметров 12
Платформы, браузеры и поисковые системы 13
Исследователи. Почему нет «Сбера»? 18
Кредитный рейтинг 18
Исследуемые банки 20
Для кого предназначены результаты 21
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ 22
Контекст 22
Запросы в интернете 26
Доступность предложений потребительских кредитов от банков в интернете 29
Заявки на потребительские кредиты в канале независимых партнерских сетей 39
О критических ошибках и тестировании 41
Отладка онлайн-заявки 42
Скорость загрузки страниц 44
Рейтинг по поисковой выдаче 46
Клики до заявки 47
Время заполнения 49
Количество полей анкеты 50
Согласие на Cookies 50
Запрос размера кредитного лимита. Кредитный калькулятор 62
Получение согласий 85
Получение кода на телефон (подтверждение согласий или подтверждение телефона заявителя) 105
В какой момент банки подтверждают контактные данные пользователя? 115
Подтверждение (валидация) адреса электронной почты заявителя 117
Использование банками смс, push, мессенджеров, электронной почты после получения данных заявителя 123
Непонятные сообщения 127
Автоматизация заполнения полей 130
Поля, которые заставляют задумываться, или «Дружелюбие» 160
Поддержка пользователя при заполнении онлайн анкеты: телефоны, чаты, мессенджеры (возможности для улучшения) 239
До-продажи указанного пользователем размера кредита 256
Формулировка отказов: большие возможности для улучшений 261
Кросс-предложения после получения согласий 280
Предложения для пользователя от партнеров банка 284
Способы выдачи кредита: отправка онлайн-пользователя в отделение банка или доставка курьером? 286
Обратная связь 297
Утечка данных 306
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ 306
ПРИЛОЖЕНИЯ 307

Над исследованием работали:

Александр Гладько
Егор Залетов
Екатерина Маслова
Артур Микаелян
Валерия Паршикова
Дмитрий Равкин
Елена Сатарова
Александр Садчиков
Ирина Серова
Вячеслав Семенихин
…и 11 исследователей…

Предложить тему для исследований и заказать новые:

Екатерина Маслова
(«Банковское обозрение»)
+ 7 (499) 404 2069
maslova@bosfera.ru

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

ВОПРОСЫ ПАНЕЛЬНОЙ ДИСКУССИИ

1. Как выдать кредит и не проспать тех, кто не хочет встать с дивана?

2. Когда вы/мы будем к этому готовы?



НАГРАЖДЕНИЕ

100+ ИССЛЕДОВАНИЙ ОНЛАЙН-АНКЕТ, ПРОАНАЛИЗИРОВАНЫ 88 ПАРАМЕТРОВ ОБЪЕДИНЕННЫХ В 6 ГРУПП:

СКОРОСТЬ (поиск, клики, страницы, поля, индикация);
АВТОМАТИЗАЦИЯ заполнения (внешние базы, маски, дополнительные документы);
ВАЛИДАЦИЯ данных (телефон, почта и сбор согласий);
ДРУЖЕЛЮБИЕ (тональность обращения, отсутствие сложных и непонятных вопросов, непроходимых ошибок);
ПОДДЕРЖКА заявителя при подаче заявки (чат, телефон, обращение, предсказуемость шагов);
КОММУНИКАЦИЯ с потребителем (использование разнообразных каналов, кросс-продажи и дополнительные предложения, обратная связь)

ЛИДЕРЫ В НОМИНАЦИЯХ

Скорость - Совкомбанк

С существенным отрывом стал лидером первой категории, включающей среднее время для заполнения полей и получения одобрения, число полей, экранов, и показатель от поиска до заполнения заявки

Автоматизация - Банк Хоум Кредит

Первый по автоматизации исследованных действий пользователя. У этого банка реализовано почти все, что можно автоматизировать

Валидация данных – Альфа-Банк

Первый по сумме показателей валидизации согласий и данных пользователя, что, безусловно, расширяет количество возможностей коммуникации с потенциальными клиентами

Дружелюбие - ОТП Банк

Анкета этого банка для запроса на получение кредитной карты вызывала меньше всего трудностей у исследователей

Поддержка пользователя – Банк Русский Стандарт

Потенциальный клиент может воспользоваться наибольшим числом каналов поддержки, получить персонализированные обращения и благодарности за оставленную заявку

Коммуникация - Райффайзенбанк

Количество каналов и типов коммуникаций с потенциальными клиентами было максимальным в списке. Мы рекомендуем пользоваться практиками Райффайзенбанка, копировать его доступный опыт



3





2

РОСБАНК




Райффайзен
БАНК

ЗАКАЗАТЬ ИССЛЕДОВАНИЕ



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

ЕСТЬ ВОПРОСЫ?

+7 985-999-37-71
sva@mplace.me
Вячеслав
Семенихин

