

ПОЛОВИНА КЛИЕНТОВ ВЫСОКО ОЦЕНИВАЮТ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ БАНКОВСКИХ СОТРУДНИКОВ

МОСКВА, 21 мая 2019 года. 78% россиян обращались в банк за последние три года. При этом половина клиентов (50%) банков высоко оценивают профессионализм работы банковских сотрудников. Опрошенные отметили важность компетентности сотрудников, скорости обслуживания, индивидуального подхода, а также удобного режима работы банкоматов и отделений. Об этом свидетельствуют результаты исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ в январе-феврале 2019 г.¹

Большинство россиян обращались в банк за последние три года (78%). Чаще в банки обращались жители Москвы и Санкт-Петербурга (89%), реже – жители сел (70%).

Половина опрошенных (50%), обращавшихся в финансовые организации, высоко оценивают профессионализм банковских работников, эта доля остается неизменной с 2012 года. 41% дают среднюю оценку качеству работы сотрудников, 7% высказывают недовольство. Особенно высокие оценки работе банковских специалистов дают клиенты в столицах (62%).

Несмотря на существенную долю клиентов, невысоко оценивающих профессионализм банковских работников, именно компетентность является самой важной характеристикой качества обслуживания в банке (60%). На втором месте – скорость обслуживания (56%), третье место делят «индивидуальный подход» (36%) и удобный режим работы отделений или банкоматов (31%). Реже отмечают важность удобства пользования банкоматом (16%), приятную атмосферу в офисе (12%), доступность и качественную работу колл-центра (10%).

Компетентность работников финансовых организаций особенно значима для квалифицированных специалистов (72%), людей с высшим образованием (69%) и жителей столиц (78%) – наиболее обеспеченных и экономически активных групп россиян.

Всеволод Хоменко, руководитель исследовательских проектов в сфере финансов, Аналитический центр НАФИ:

¹ Инициативный всероссийский опрос НАФИ проведен в январе-феврале 2019 г. Опрошено 1600 человек в 140 населенных пунктах в 42 регионах России. Возраст: 18 лет и старше. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

«В условиях сходства предлагаемых продуктов, роста доверия россиян к банкам в целом и общерыночного снижения лояльности к своим банкам в частности отрицательный опыт обращения в банк может оказаться решающим фактором переключения потребителя. Поэтому качественное обслуживание в офисе и колл-центре банка – не столько конкурентное преимущество, сколько «гигиенический минимум», необходимый для предотвращения оттока клиентов. Другим аналогичным минимумом является обеспечение возможностей самообслуживания, включая онлайн-доступ к основным банковским операциям, – условием необходимым, но недостаточным для сохранения клиентской базы в ситуации жесткой конкуренции на рынке банковских услуг».

«Если Вы в течение последних трех лет обращались в банк, то как бы Вы в целом оценили профессионализм банковских сотрудников, которые вас обслуживали?», в % от опрошенных, которые обращались в банк

	Все респонденты
Высокий и выше среднего	50
Средний	41
Низкий и ниже среднего	7
Затрудняюсь ответить / Не помню	2

«Какие характеристики качества обслуживания в Банке являются для Вас наиболее важными?»,* в % от всех опрошенных

	Все респонденты
Компетентность сотрудников Банка	60
Скорость обслуживания	56
Индивидуальный, персональный подход	36
Удобный режим работы отделений и банкоматов	31
Удобство пользования банкоматом	16
Удобный офис, приятная атмосфера	12
Качественная работа call-центра банка	10
Честность/правдивость/получение достоверной информации	1
Другое	1
Затрудняюсь ответить	4

* Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа

Источник: НАФИ

Оставайтесь в курсе! Интересная аналитика у вас в почте. Подписывайтесь на <http://nafi.ru>
Новости и обсуждения на <https://www.facebook.com/nacfin>