



NPS & CSAT

Або - Як виміряти лояльність клієнтів

Вікторія Жежера

жовтень 2026

Вища технічна освіта, ступінь MBA у сфері маркетингу.

Професійна діяльність в маркетингу понад 30 років.

Маю досвід у видавничій галузі, рекламній діяльності, страховій та фінансовій сфері.

Працювала керівником з маркетингу в таких компаніях як Страхова компанія «Княжа Vienna Insurance Group», УКРСИББАНК BNP Paribas Group, Банк «Форвард», Догмат Україна «Єврокредит».



Вікторія Жежера

Директор департаменту маркетингу і комунікацій в COMINBANK

Що таке клієнтський досвід (CX) насправді?

CX ≠ Сервіс

Клієнтський досвід (*Customer Experience*, або **CX**) — це сукупність усіх вражень, емоцій та думок, які виникають у людини під час будь-якої взаємодії з брендом або компанією протягом усього часу їхнього спілкування.

Простіше кажучи, це **те, що відчуває людина, коли купує або використовує ваш продукт.**

Сукупний емоційний осад

Сума всіх вражень клієнта від першої реклами до дзвінка в підтримку та оформлення продукту.

Формула очікувань

Задоволеність = Отриманий досвід - Очікування.



Чому CX — це про гроші, а не про "любов"

86%

Премія за комфорт

Покупців готові платити більше за відмінний сервіс.

32%

Ціна одного факапу

Йдуть до конкурентів після єдиного негативного досвіду.

5x

Економія на залученні

Залучити нового клієнта дорожче ніж втримати наявного.

Трійка головних метрик CX

NPS

Індекс лояльності

Готовність рекомендувати бренд друзям.

CSAT

Задоволеність

Оцінка конкретної взаємодії чи покупки.

CES

Легкість зусиль

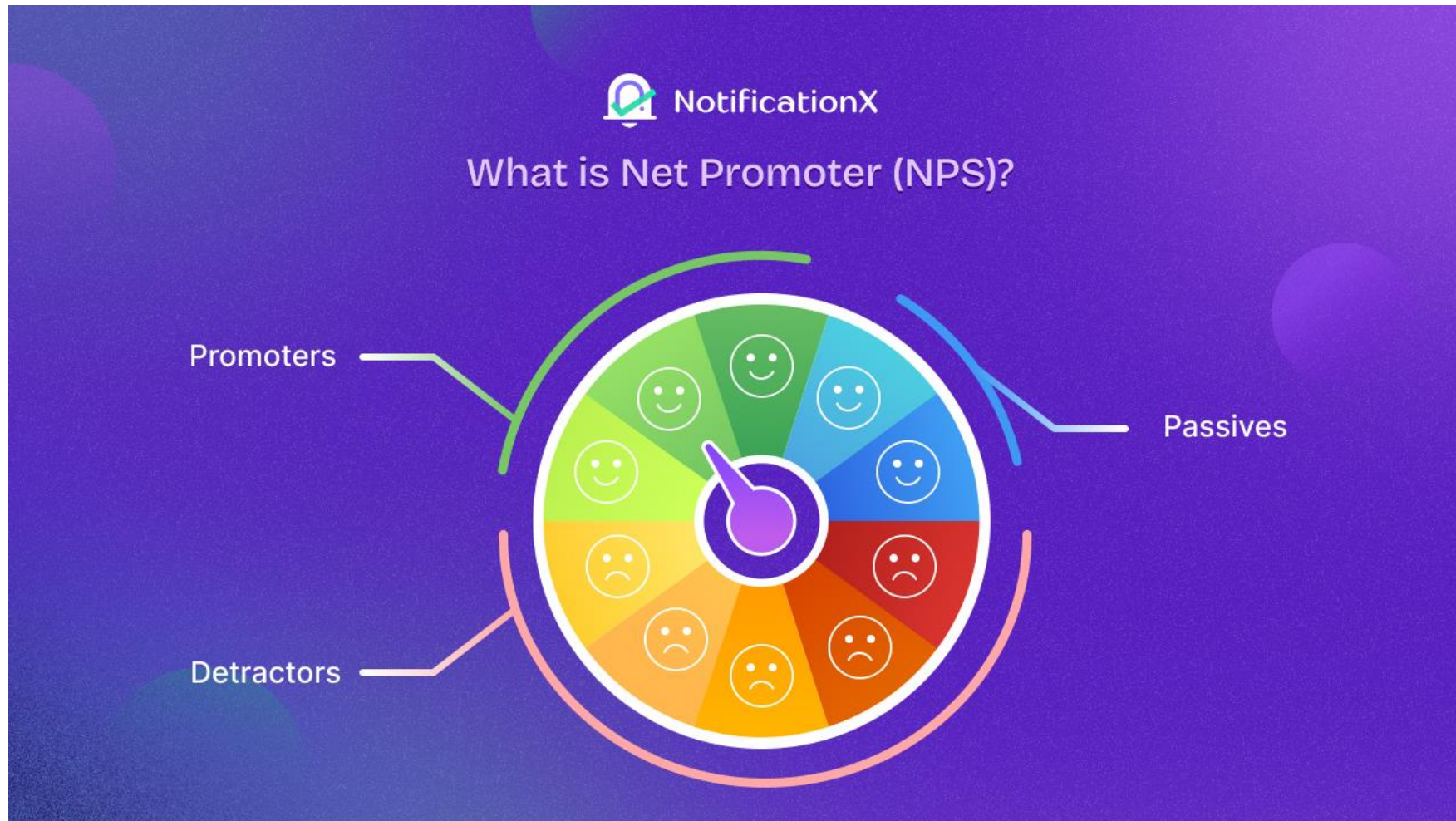
Швидкість вирішення проблеми клієнта.

Як дослідники здобувають правду



- 1 Глибинні інтерв'ю**
Пошук справжніх мотивів та болей.
- 2 Customer Journey Mapping**
Перевірка дотримання стандартів сервісу.
- 3 Mystery Shopping**
Візуалізація всього шляху клієнта.
- 4 Опитування**
Виявлення проблем у процесах обслуговування та негайне усунення.

Індекс споживчої лояльності або Net Promoter Score (NPS) – це показник, який дає можливість дізнатися, який відсоток клієнтів готовий рекомендувати послуги/компанію.



**NPS (Net Promoter Score) -
це основний показник лояльності клієнтів.**

Система NPS необхідна, щоб скоротити кількість критиків бренду та збільшити кількість його прихильників.

Навіть якщо частка задоволених клієнтів збільшиться на 5% і вони зроблять повторне звернення, то прибуток зросте на 25% за рахунок виручки з повторного продажу та відсутності додаткових витрат на рекламу.

При цьому лояльні клієнти, які повертаються знову і знову, збільшують прибуток.



✓ регулярні виміри показують, що має зробити компанія заради покращення бізнесу. Щоб зрозуміти ставлення клієнтів до компанії, потрібно питати про нього прямо.

Після оцінки NPS складається конкретний план заходів щодо відпрацювання негативних відгуків. Завдяки роботі над помилками можна повернути навіть тих клієнтів, котрі пішли ще до проведення опитування і це дозволить продовжити відносини;

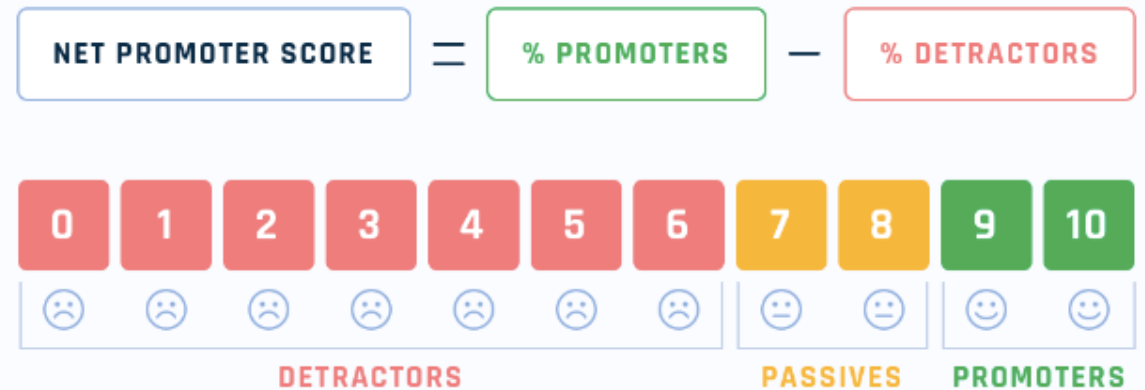
✓ NPS може збільшити кількість повторних угод. Відпрацювання невдоволення клієнта, переконання, що його думка важлива приводить до того, що, **майже 70% клієнтів-критиків будуть готові співпрацювати далі.** Поступово вони перейдуть у категорію нейтральних чи лояльних.



COMINBANK | Як розраховується NPS ?

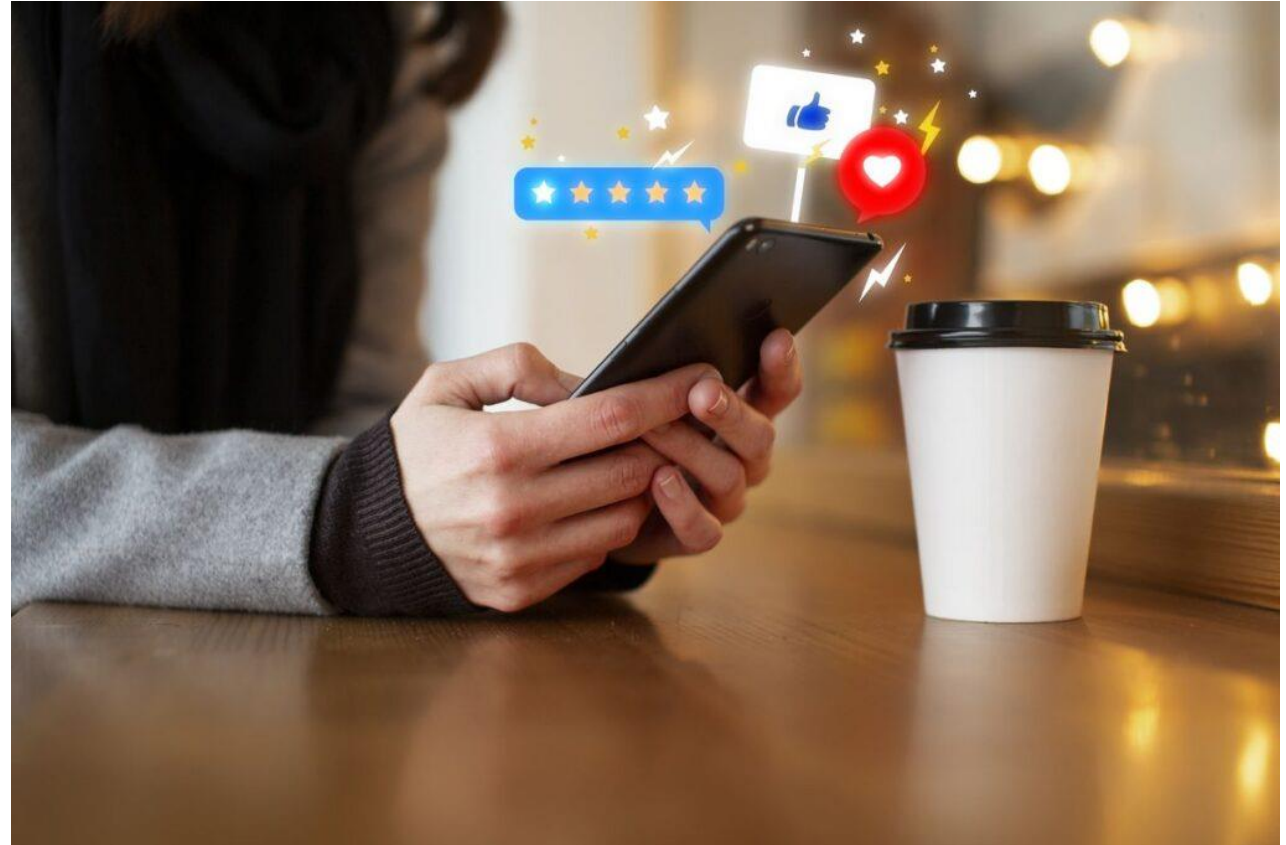
- Показник розраховується на підставі результатів короткого опитування за однією простою формулою;
- Маркетингове опитування NPS можна проводити через кол-центр, електронну пошту, форму на сайті, смс повідомлення, тощо;
- Для проведення опитування не потрібно вкладати багато фінансових та часових ресурсів;
- NPS підходить для оцінки успіхів компанії будь-якого масштабу;
- За допомогою опитування можна сегментувати аудиторію та розробити ефективні заходи для роботи з кожною цільовою групою;
- Аналіз результатів NPS дозволяє виявляти причини відтоку клієнтів та вживати заходів щодо усунення цих причин, відповідно підвищити % утримання клієнтів.

Важливо: оцінка NPS актуальна лише на даний момент, тому опитування клієнтів варто проводити регулярно, відстежуючи динаміку.



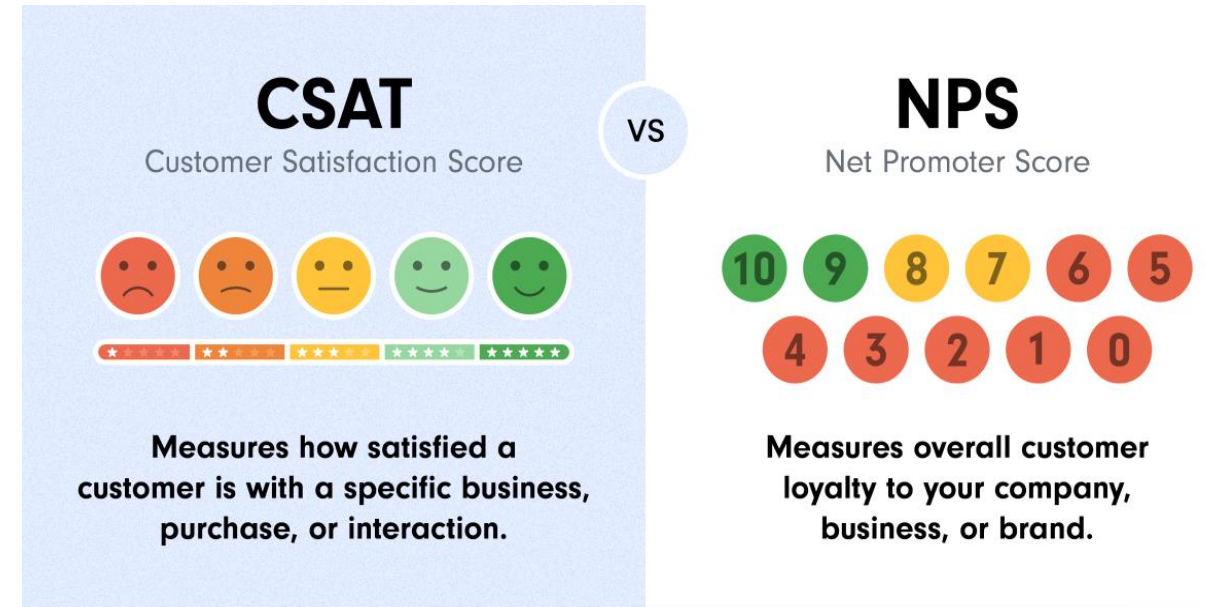
CSAT (Customer Satisfaction Score)

- CSAT – це оцінка задоволеності та інструмент для аналізу конкретних аспектів діяльності компанії.
- Маркетингові дослідження CSAT подібні до оцінювання Індексу Споживчої Лояльності (NPS), адже базуються на єдиному питанні:
«Наскільки ви задоволені?» або «Наскільки вам подобається?».
- Ця методологія менш стандартизована, тому використовується зазвичай 5 -бальна система.
- Система оцінки задоволеності клієнта дозволяє визначати рівень його **вдоволення послугою чи продуктом в даний момент часу, в моменті.**
- Задоволеність показує, наскільки клієнт задоволений або незадоволений якістю продуктів та послуг, рівнем сервісу та іншими аспектами взаємодії з компанією.
- Задоволений клієнт має набагато більшу ймовірність перейти до категорії лояльних клієнтів у порівнянні з незадоволеними.



COMINBANK | Дослідження CSAT та NPS: ключові відмінності

- Хоча використовують маркетингові опитування CSAT та NPS для аналізу задоволеності клієнтів, між цими двома метриками є кілька ключових відмінностей:
- CSAT оцінює досвід клієнта при купівлі продуктів чи послуг, тоді, як NPS оцінює загальне ставлення клієнта до компанії чи бренду;
- Опитування клієнтів CSAT є інструментом для вимірювання короткострокової задоволеності клієнтів, тоді як опитування NPS найкраще підходять для вимірювання довгострокової лояльності до бренду;
- Опитування CSAT можуть бути корисними, якщо планується проводити ітераційні покращення, в той час як опитування NPS можуть бути корисними, якщо компанія хоче визначити значні тенденції лояльності клієнтів в більш тривалому періоді.



1й сегмент

**Спонтанне оцінювання
CSAT**

Відгуки та скарги за
QR-кодами та на сайті
банку

2й сегмент

**Щоденне опитування
CSAT**

Оцінки та коментарі, як
відповіді на SMS

«Наскільки ви задоволені?» або
«Наскільки вам подобається?».

3й сегмент

**Щоквартальне опитування
NPS**

Оцінки та коментарі, як
відповіді на SMS

Чи будете Ви рекомендувати співпрацю з
COMINBANK своїм друзям і знайомим?



1й сегмент

Спонтанне оцінювання

Відгуки та скарги за
QR-кодами та на сайті
банку

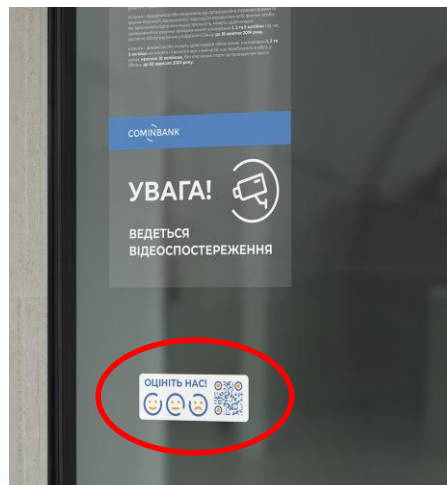
CSAT

- Щоденне щоденне спонтанне оцінювання сканування QR кодів у відділеннях, на друкованих матеріалах та сторінці сайту.
- База для оцінки – клієнти, у яких виникло бажання залишити відгук.
- Бюджет на місяць - **безкоштовно**
- Формування звіту щотижня.

Результат:

- Швидке отримання зворотнього зв'язку;
- Швидке усунення проблеми / гасіння пожеж;
- Зниження негативу у клієнта;
- Збільшення лояльності до банку.

COMINBANK | Посилання на можливість поставити оцінку (CSAT)



COMINBANK

ДЕПОЗИТ
«Щасливий
понеділок»

Отримуй відсотки **ЩОТИЖНЯ!**

до 16% річних у гривні
від 1 000 грн
від 3 до 40 місяців
від 0,5% до 2% річних додатково
за умовами акції «Дохід+»

cib.com.ua
0 800 501 200
безкоштовно в межах України

ОЦІНІТЬ НАС!
😊 😐 😞

Умови дійсні станом на 01.02.2024.
Банк є учасником ФГВФО з 02.09.1999. Свідчення учасника ФГВФО №106 від 01.12.2022. Протягом дії воєнного стану в Україні та трьох місяців з дня його припинення ФГВФО відшкодує кожному вкладнику банку кошти в повному розмірі.
* Акція «Дохід+» діє з 01.02.2024 по 31.01.2025. Місце проведення – Україна, відділення АТ «КОМІНБАНК» окрім тимчасово окупованих територій та АР Крим.
АТ «КОМІНБАНК». Всі види банківських послуг. Ліцензія НБУ №186 від 11.12.2017. Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків 219.



Детальні умови
акції на сайті

Отримуйте відсотки
за вкладом **ЩОТИЖНЯ!**

ПЕРЕВАГИ

- Гарантований дохід щотижня
- Можливість підвищити процентну ставку від 0,5% до 2% за умови участі в акції «Дохід+»

УМОВИ

- Базова ставка до 16% річних у гривні
- Сума вкладу від 1 000 грн
- Термін від 3 до 40 місяців



Деталі акції
на сайті
cib.com.ua

ЗАВАНТАЖИТИ ДОДАТОК CIB-ONLINE



Available on the
App Store



GET IT ON
Google Play

ОЦІНІТЬ НАС!
😊 😐 😞

Умови дійсні станом на 01.02.2024.
Банк є учасником ФГВФО з 02.09.1999. Свідчення учасника ФГВФО №106 від 01.12.2022. Протягом дії воєнного стану в Україні та трьох місяців з дня його припинення ФГВФО відшкодує кожному вкладнику банку кошти в повному розмірі.
* Акція «Дохід+» діє з 01.02.2024 по 31.01.2025. Місце проведення – Україна, відділення АТ «КОМІНБАНК» окрім тимчасово окупованих територій та АР Крим.
АТ «КОМІНБАНК». Всі види банківських послуг. Ліцензія НБУ №186 від 11.12.2017. Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків 219.



2й сегмент

Щоденне опитування

Оцінки та коментарі, як
відповіді на SMS

«Наскільки ви задоволені?» або
«Наскільки вам подобається?».

CSAT

- **Щоденне оцінювання** шляхом надсилання смс через вайбер/смс з проханням оцінити чи задоволений клієнт обслуговуванням.
- База для оцінки – всі клієнти, з якими на передодні були укладені договори (депозиту, рахунку, карткові, тощо.)
- Формування звіту щотижня.

Результат:

- Швидке отримання зворотнього зв'язку;
- Швидке усунення проблеми / гасіння пожеж;
- Зниження негативу у клієнта;
- Збільшення лояльності до банку.

Критерії вибірки - секрет 😊

Сценарій розсилки:

SMS розсилка відбувається один раз в день після того, як клієнт скористався однією чи декількома послугами / продуктами Банку і угода відобразилася у В2.

Незалежно від кількості послуг / продуктів якими скористався клієнт, відправляється лише **одна SMS**.

Час відправки клієнту SMS фіксований 11:00.

Якщо угода була в п'ятницю, повідомлення відправляється на наступний день (суботу) о 12:00.

Текст SMS однаковий, надається / змінюється Департаментом маркетингу та комунікацій.

Текст SMS (65 символів):

Дякуємо, що обираєте КОМІНБАНК. Оцініть нас: <https://is.gd/LH2Aa8>

Посилання на сторінку оцінювання:

<https://is.gd/LH2Aa8>

COMINBANK | Сторінка банку для оцінки CSAT

COMINBANK

КУРС БАЛІТ USD 37.6 / 38.15 HUF 1704.4 EUR 40.9 / 41.7 HUF 4044.4

ЧЕРГОВИЙ ВИДІЛЕННЯ 0 800 501 200 UA EN

ПРИВАТНИЙ ОСОБАМ

БІЗНЕСУ

МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

ВИДІЛЕННЯ

ПРО БАНК

КОНТАКТИ

CIB-ONLINE

PAV.CIB

ВСІ ПОСЛУГИ

БАНКОВІСЬКІ КАРТКИ

ПЕНСІЇ ТА ВИПЛАТИ

ПЕРЕКАЗИ

РАХУНКИ

КРЕДИТИ

ДЕПОЗИТИ

БАНКОВІСЬКІ МЕТАЛИ

КАРТКИ PLATINUM

ОЦІНІТЬ НАС!

Вітаємо!

Тут Ви можете оцінити нашу роботу та залишити свій відгук

Як це зробити?

Оберіть оцінку, яка відповідає показнику наскільки, ймовірно, Ви порекомендуєте наш Банк своїм друзям та знайомим:

5

Дуже задоволений

4

Задоволений

3

Нейтрально

2

Незадоволений

1

Дуже незадоволений

Розкажіть нам, що Вам сподобалося, що здивувало під час спілкування з нами та при користуванні нашими продуктами та сервісами. Ми будемо вдячні за відгук, адже це допоможе нам удосконалити наші продукти та сервіси і стати кращими для Вас!

Ми прагнемо бути клієнто-орієнтованим банком, тому хочемо зрозуміти, які процеси потребують удосконалення, аби Ви могли рекомендувати наш Банк своїм друзям та знайомим. Запрошуємо Вас поставити оцінку щодо якості нашого сервісу обслуговування та користування фінансовими продуктами.

ОЦІНІТИ ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Ми виконаємо рівень задоволеності наших клієнтів на основі індексу CSAT [Customer Satisfaction Score], аби знати як Ви сприймаєте послуги і продукти, які ми надаємо.

Методика CSAT є частковою комплексною системою оцінки якості обслуговування і дозволяє визначити рівень задоволеності клієнта та причини незадоволення.

Індекс CSAT допомагає нам усунути недоліки в роботі аби відповідати Вашим очікуванням.

COMINBANK

КУРС БАЛІТ USD 37.6 / 38.15 HUF 1704.4 EUR 40.9 / 41.7 HUF 4044.4

ЧЕРГОВИЙ ВИДІЛЕННЯ 0 800 501 200 UA EN

ПРИВАТНИЙ ОСОБАМ

БІЗНЕСУ

МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

ВИДІЛЕННЯ

ПРО БАНК

КОНТАКТИ

CIB-ONLINE

PAV.CIB

ВСІ ПОСЛУГИ

БАНКОВІСЬКІ КАРТКИ

ПЕНСІЇ ТА ВИПЛАТИ

ПЕРЕКАЗИ

РАХУНКИ

КРЕДИТИ

ДЕПОЗИТИ

БАНКОВІСЬКІ МЕТАЛИ

КАРТКИ PLATINUM

ОЦІНІТЬ НАС!

Шановний клієнте!

Оцініть, будь ласка, як Ви будете рекомендувати АТ «КОМІНБАНК» своїм друзям, родичам, колегам за шкалою від 1 до 5, де 5 — дуже задоволений, 1 — дуже незадоволений.

Ваше ім'я:

Номер телефону:

Ваша оцінка:

5

4

3

2

1

Будьте відверті!

Ця історія для підвищення якості.

Запрошуємо вас поділитися вашою думкою про обслуговування в нашому Банку.

Будь ласка, додайте коментар що вашої оцінки, щоб ми могли зробити наші послуги ще кращими.

ВІДПРАВИТИ

COMINBANK

КУРС БАЛІТ USD 37.6 / 38.15 HUF 1704.4 EUR 40.9 / 41.7 HUF 4044.4

ЧЕРГОВИЙ ВИДІЛЕННЯ 0 800 501 200 UA EN

ПРИВАТНИЙ ОСОБАМ

БІЗНЕСУ

МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

ВИДІЛЕННЯ

ПРО БАНК

КОНТАКТИ

CIB-ONLINE

PAV.CIB

ВСІ ПОСЛУГИ

БАНКОВІСЬКІ КАРТКИ

ПЕНСІЇ ТА ВИПЛАТИ

ПЕРЕКАЗИ

РАХУНКИ

КРЕДИТИ

ДЕПОЗИТИ

БАНКОВІСЬКІ МЕТАЛИ

КАРТКИ PLATINUM

ДЯКУЄМО ЗА ВАШУ ОЦІНКУ!

НА ГОЛОВНУ

ПРИВАТНИЙ ОСОБАМ

БІЗНЕСУ

ПРО БАНК

Банківські послуги

Пенсії та виплати

Поворотні

Виплати

Відкриття

Послуги

Банківські послуги

Картки

Інформація для клієнтів

Інформація для клієнтів

Інформація для клієнтів

Банківські послуги

Пенсії та виплати

Поворотні

Виплати

Відкриття

Послуги

Банківські послуги

Картки

Інформація для клієнтів

Інформація для клієнтів

Інформація для клієнтів

Банківські послуги

Пенсії та виплати

Поворотні

Виплати

Відкриття

Послуги

Банківські послуги

Картки

Інформація для клієнтів

Інформація для клієнтів

Інформація для клієнтів

0 800 501 200

або поштою: info@cominbank.ua

CIB-ONLINE

CIB-ONLINE

© 2023-2024 АТ «КОМІНБАНК»

Facebook

Twitter

LinkedIn

Додаток

Сторінка

Сторінка

Сторінка



Зй сегмент

Щоквартальне опитування

Оцінки та коментарі, як
відповіді на SMS

Чи будете Ви рекомендувати співпрацю з
COMINBANK своїм друзям і знайомим?

NPS

- **Щоквартальне оцінювання** шляхом надсилання повідомлень через вайбер/смс з проханням оцінити чи готовий клієнт рекомендувати банк.
- Формування звіту щокварталу.

Результат:

- Можливість отримати зворотній зв'язок від клієнтів;
- Вияснення точок болю клієнтів та усунення їх;
- Створення нових параметрів продуктів на основі відгуків;
- Визначення мотивації клієнтів у співпраці з нами;
- Збільшення лояльності клієнтів.

Критерії вибірки - секрет 😊

Сценарій:

Розсилка робиться один раз на квартал в кінці звітної періоду після формування бази клієнтів Банку за підтвердженням / згодою департаментом маркетингу та комунікацій.

Незалежно від кількості послуг / продуктів якими скористався клієнт, відправляється лише **одна SMS**.

Час відправки клієнту SMS фіксований **11:00**.

Текст SMS однаковий, надається / змінюється департаментом маркетингу та комунікацій.

Якщо розсилка запланована на суботу чи неділю, то повідомлення відправляється о 12:00.

Текст SMS (100 символів (2 sms)):

Дякуємо, що обираєте КОМІНБАНК! Оцініть на скільки ви готові рекомендувати нас: <https://is.gd/PBxkY9>

Посилання на сторінку оцінювання:

<https://is.gd/PBxkY9>

COMINBANK | Сторінка банку для оцінки NPS

COMINBANK

Курс валютUSD 37.6 / 38.15EUR 40.9 / 41.7UAH 40.8004

Чергові відділення

0 800 501 200

UA EN

ПРИВАТНИМ ОСОБАМ

БІЗНЕСУ

МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

ВІДДІЛЕННЯ

ПРО БАНК

КОНТАКТИ

CIB-ONLINE

PAY.CIB

ВСІ ПОСЛУГИ

БАНКІВСЬКІ КАРТКИ

ПЕНСІЇ ТА ВИПЛАТИ

ПЕРЕКАЗИ

РАХУНКИ

КРЕДИТИ

ДЕПОЗИТИ

БАНКІВСЬКІ МЕТАЛИ

КАРТКИ PLATINUM

ОЦІНІТЬ НАС!

Шановний клієнт!

Оцініть, будь ласка, як Ви будете рекомендувати АТ «КОМІНБАНК» своїм друзям, родичам, колегам за шкалою від 0 до 10, де 10 — із задоволенням буду рекомендувати, 0 — ніколи не порекомендую.

Ваше ім'я:

Номер телефону:

Ваша оцінка:

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Будьте відверті!

Ця історія для підвищення якості.

Запрошуємо вас поділитися вашою думкою про обслуговування в нашому Банку.
Будь ласка, додайте коментар до вашої оцінки, щоб ми могли зробити наші послуги ще кращими.

ВІДПРАВИТИ

COMINBANK

Курс валютUSD 37.6 / 38.15EUR 40.9 / 41.7UAH 40.8004

Чергові відділення

0 800 501 200

UA EN

ПРИВАТНИМ ОСОБАМ

БІЗНЕСУ

МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

ВІДДІЛЕННЯ

ПРО БАНК

КОНТАКТИ

CIB-ONLINE

PAY.CIB

ВСІ ПОСЛУГИ

ПАКЕТНІ ПРОПОЗИЦІЇ

МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

РАХУНКИ (РКО)

ДЕПОЗИТИ

КРЕДИТИ

ЗАРПЛАТНІ ПРОЕКТИ

БАНКІВСЬКІ ГАРАНТІЇ

БАНКІВСЬКІ МЕТАЛИ

КОРПОРАТИВНІ КАРТКИ

ТОРГОВИЙ ЕКВАЙРІНГ

ДЯКУЄМО ЗА ВАШУ ОЦІНКУ!

НА ГОЛОВНУ

ПРИВАТНИМ ОСОБАМ

Банківські картки

Пенсії та виплати

Перекази

Екзамени

Бонуси

Депозити

Банківські металки

Кредити

Інформація для міжбанківських та зарплатних категорій осіб

БІЗНЕСУ

Пакетні пропозиції

Мікрокредитування

Екзамени (РКО)

Депозити

Бонуси

Депозити

Банківські металки

Кредити

Інформація для міжбанківських та зарплатних категорій осіб

ПРО БАНК

Новини банку

Відгуки

Корпоративне управління

Корпоративна безпека

Інформація про банк

Що таке COMINBANK

Мова та сторінка

COMINBANK випускає 30 років

Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб

Співпраця з банком

Банки-контрагенти

Товариство оперативного ліній та оперативного/посередницького часу

Товариство

Відкриття

Контактна інформація

Інформація для покриття з Банком

FATCA

Відкриття

Корпоративна безпека

Законотворчість

Центр клієнтської підтримки (обслуговування по Україні)

0 800 501 200

app-footer_call_center_address

e-mail: info@cib.com.ua

CIB-ONLINE

CIB-ONLINE

© 2013-2024 АТ «КОМІНБАНК»

Публічна пропозиція

Фонд гарантування вкладів фізичних осіб

Надійшла Нова Оцінка якості обслуговування

Ім'я: Ольга

Телефон: 380661389696

Оцінка: 5

Коментар: У відділенні вашого банку в Кропивницькому працюють дуже чудові люди, завжди зустрічають з посмішкою, відповідають на всі питання, також касири дуже приємні. З задоволенням відвідую відділення банку. Всі питання по яким зверталася на гарячу лінію також були вирішені вчасно. Дякую за роботу.

UTM мітки:

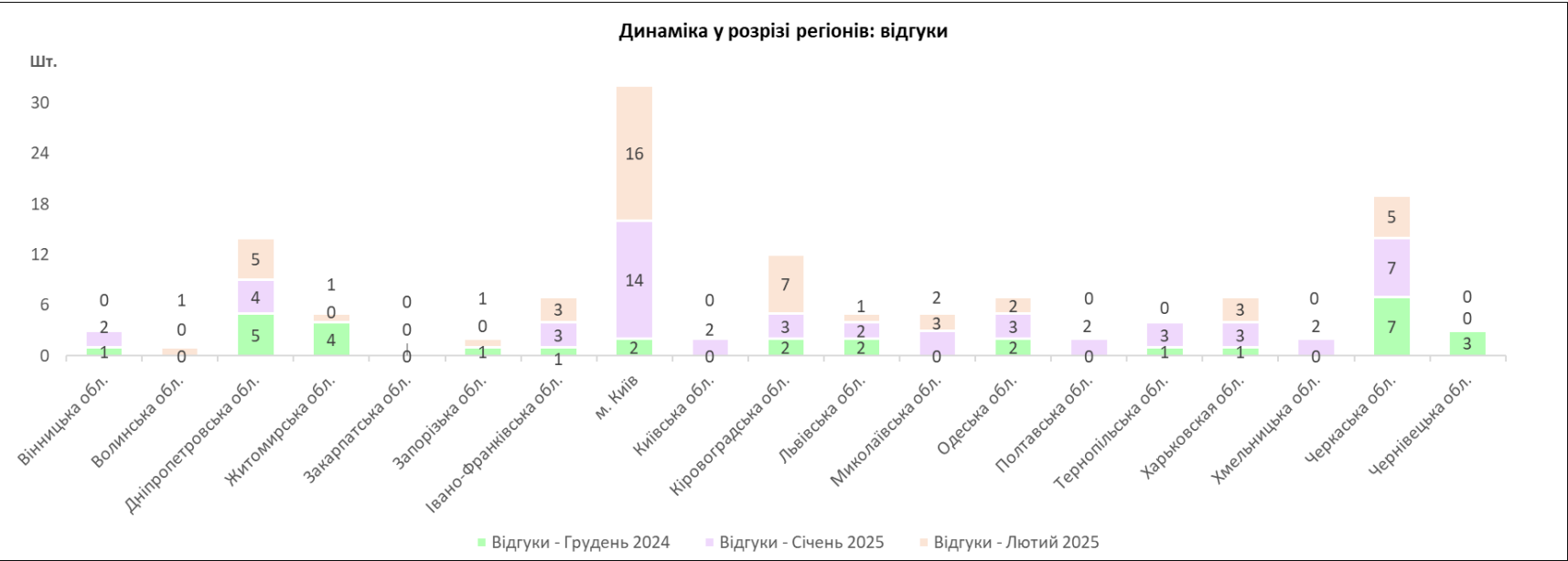
UTM source: site

UTM medium: csat

UTM campaign: footer

Повідомлення сформовано роботом,
будь ласка, не відповідайте на нього.

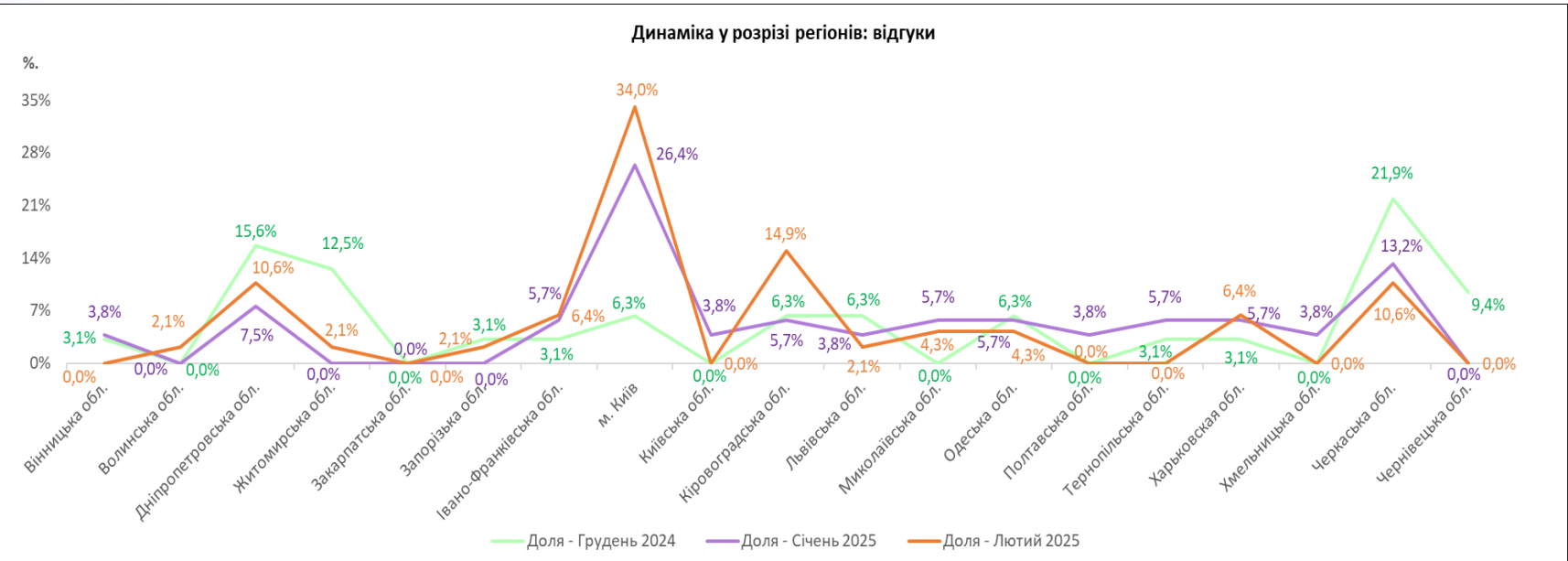
COMINBANK | Розподіл у розрізі регіонів (з 16.12.2024 р. по 28.02.2025 р.): відгуки



Загальна кількість **відгуків** – **132** шт.

Найбільша кількість відгуків:

- м. Київ та Київська обл. – **34** шт. або **25,8%** від всіх відгуків, **перше** місце.
- Черкаська обл. – **19** шт. або **14,4%** від всіх відгуків, **друге** місце.
- Дніпропетровська обл. – **14** шт. або **10,6%** від всіх відгуків, **третє** місце.

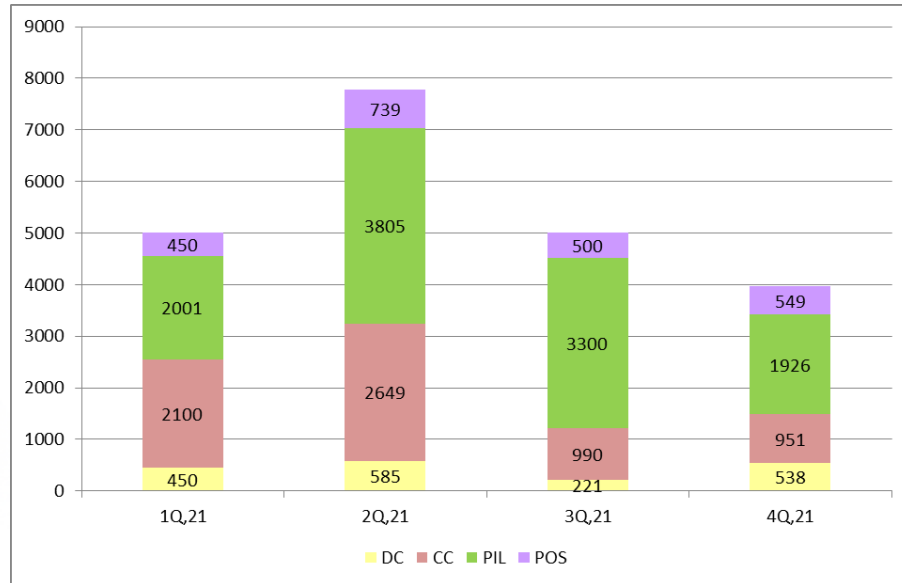


Кількість **відгуків** в **Лютому 2025** – **47** шт.

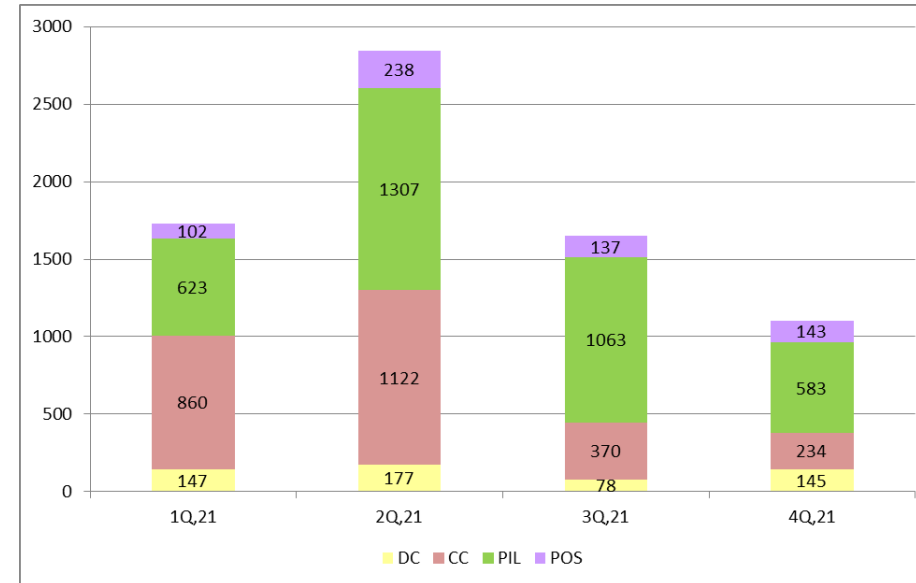
Найбільша кількість відгуків:

- м. Київ та Київська обл. – **16** шт. або **34,0%** від всіх відгуків, **перше** місце.
- Кіровоградська обл. – **7** шт. або **14,9%** від всіх відгуків, **друге** місце.
- Черкаська обл. та Кіровоградська обл. – по **5** шт. або по **10,6%** від всіх відгуків, **третє** місце.

Об'єм бази

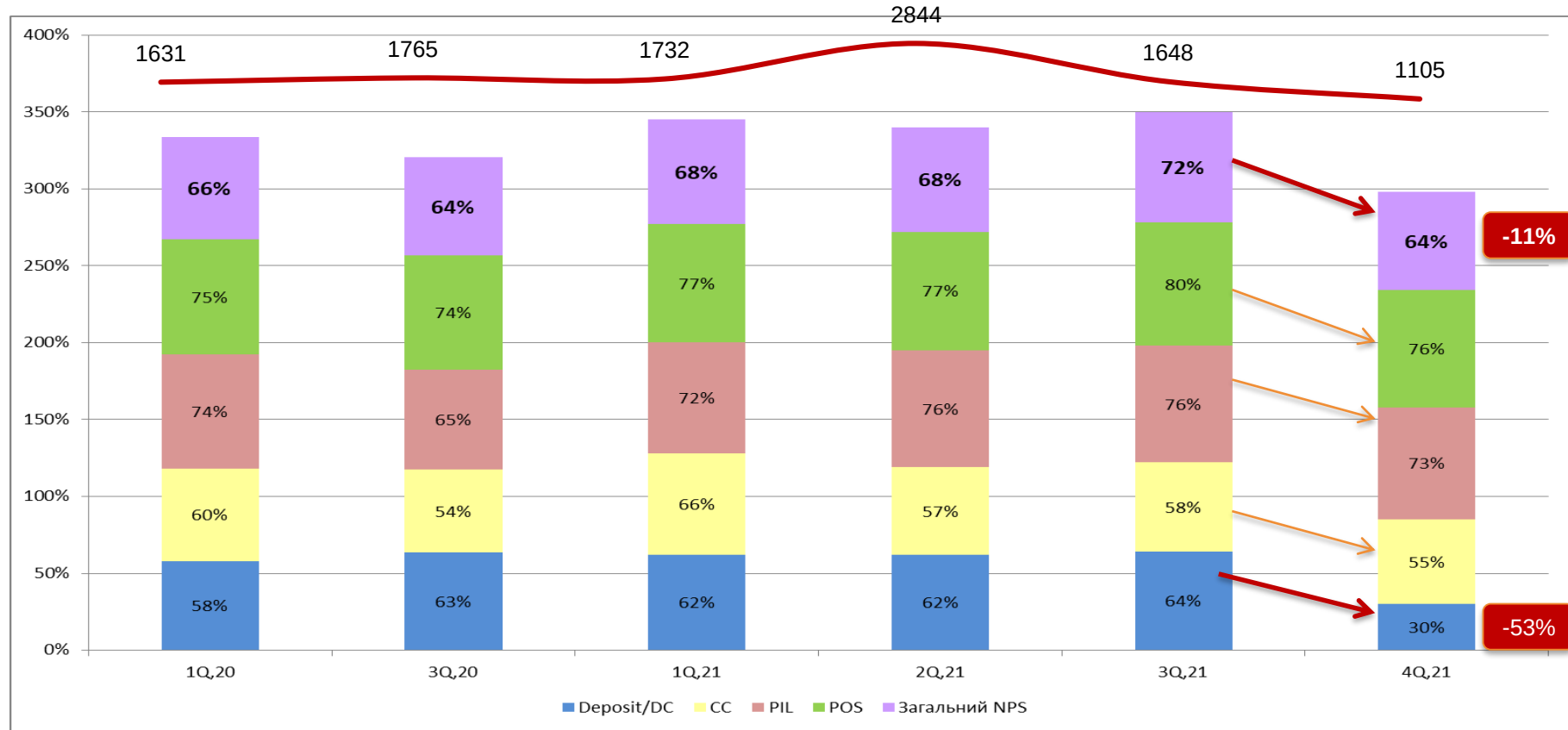


Оцінки



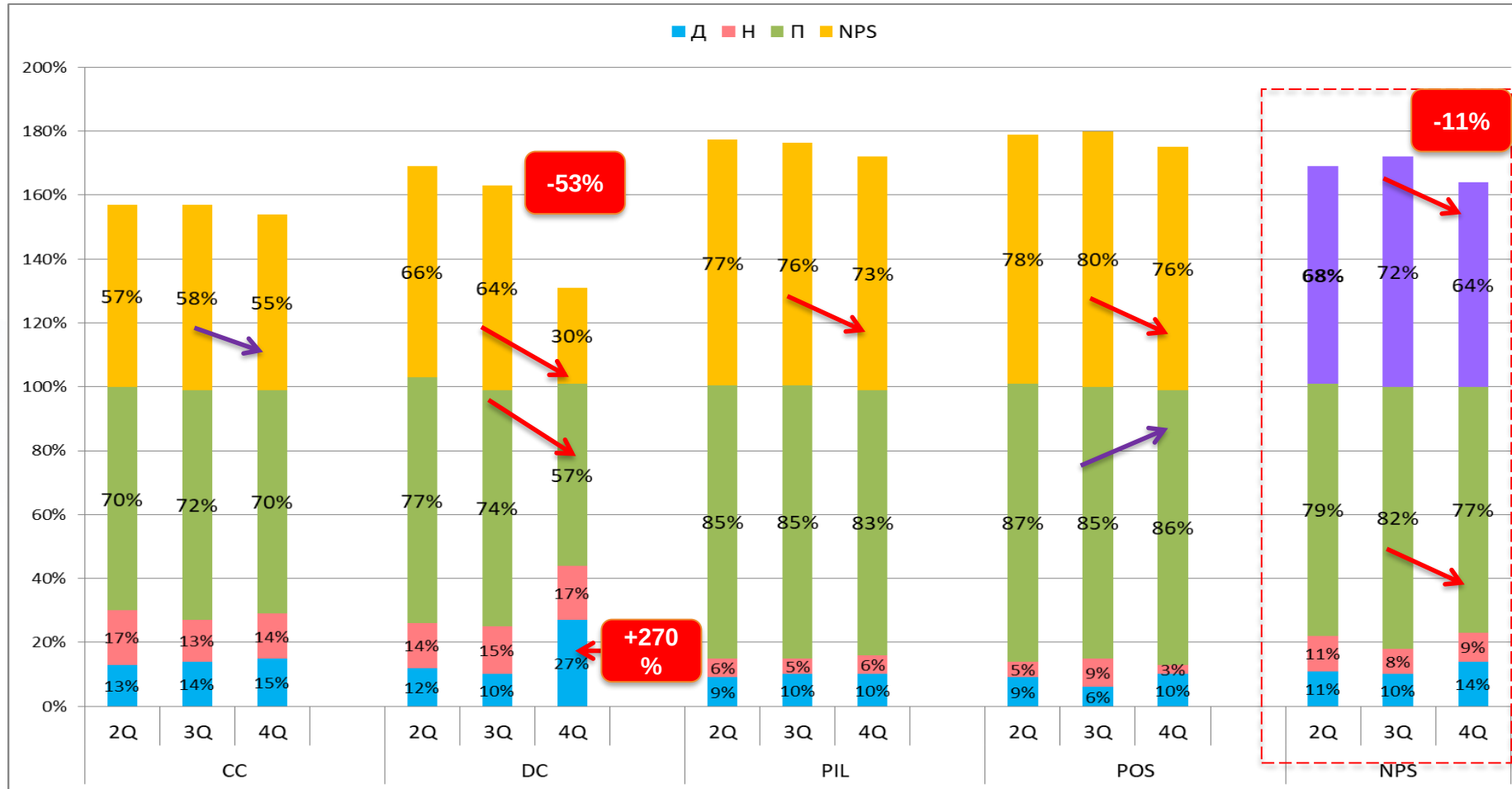
- Об'єм бази визначався пропорційно долі продуктів в портфелі банку та склав 3854 клієнти.
- Так було проведено опитування 1105 клієнтів шляхом IVR. Кількість клієнтів, які взяли участь в опитування склала 28%.
- Спостерігаємо спад по % учасників опитування 43% у 3му кварталі та 28% у 4му, падіння 35%. Пов'язуємо це з періодом відпусток та свят, а також з високим інформаційним навантаженням (sms, push, сервісні повідомлення)

COMINBANK | Результати опитування у розрізі продуктів, NPS 4Q- 64% (-11%)



- За результатами IVR опитування за 4-й квартал рівень NPS склав 64% . Показник знизився на 11 % порівняно з 3-м кварталом.
- Спостерігаємо падіння рівня NPS по всім продуктам. По продукту POS і PIL показний найвищий NPS – 76% і 73% відповідно.
- Найнижчий - по ДК – 30%, показник знизився на 53%, також маємо зниження і по КК на 5% порівняно з 3м кварталом 2021 року.
- Зниження пов'язуємо зі зміною тарифів по картці, а саме комісію за користування картою, 15 грн /міс, зниження % на залишок коштів та % кешбеків. Також маємо значний негатив власників карток про користування ІБ – некоректне відображення продуктів, проведення платежів, нарахування відсотків на залишок.

Детрактори – клієнти, які поставили оцінку від 0 до 5 при опитуванні через IVR, це 14 % від всіх, хто пройшов IVR опитування. При цьому рівень промоутерів становить 77% від всіх опитаних.

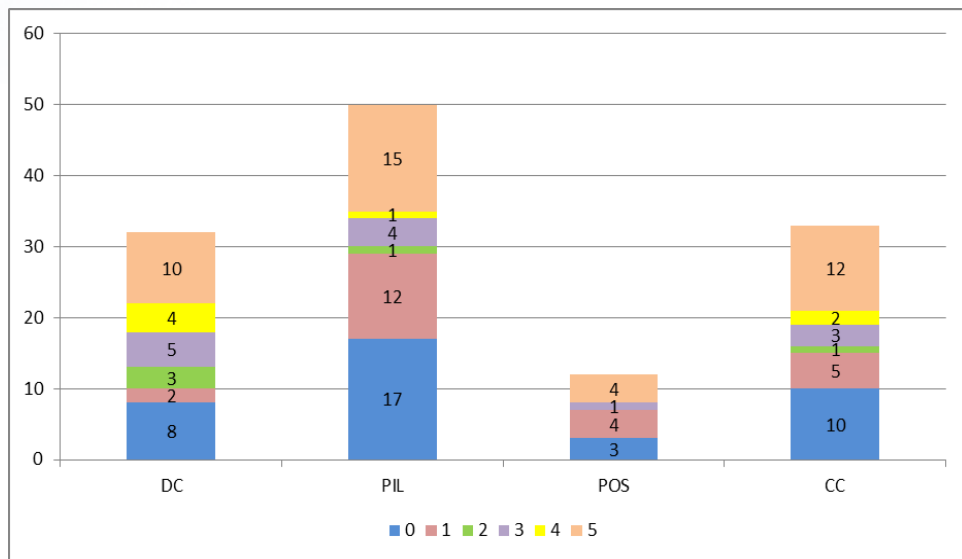
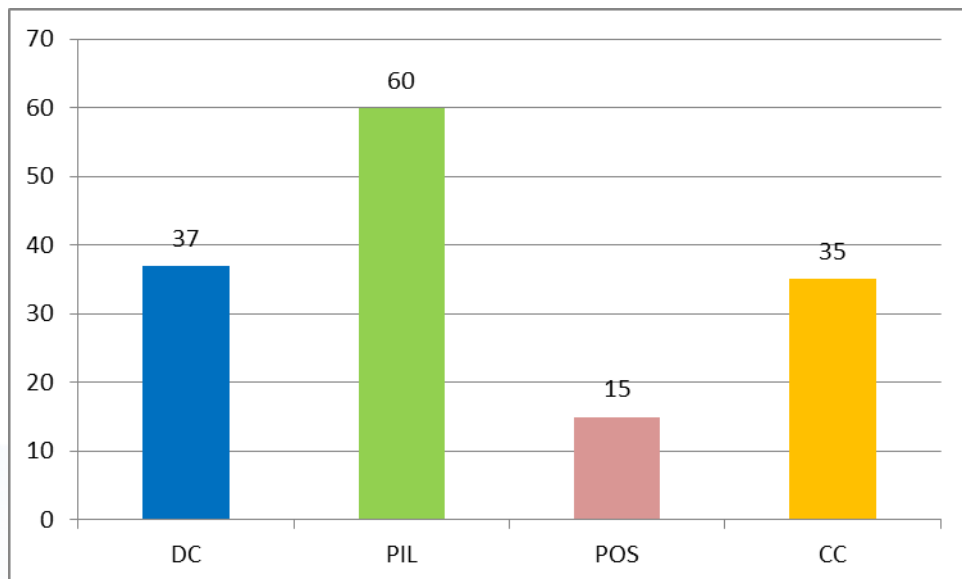


На другому етапі дослідження було проведено глибинні телефонні інтерв'ю з детракторами. Мета - вивчення точок болю клієнтів і причин низької оцінки під час опитування.

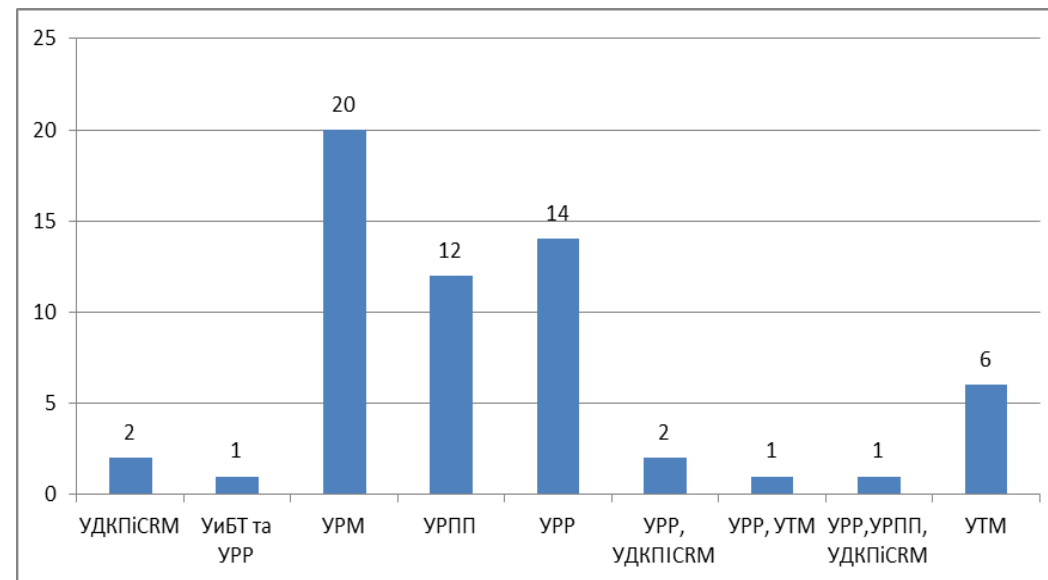
Розподіл оцінок детракторів, всього 128

COMINBANK |

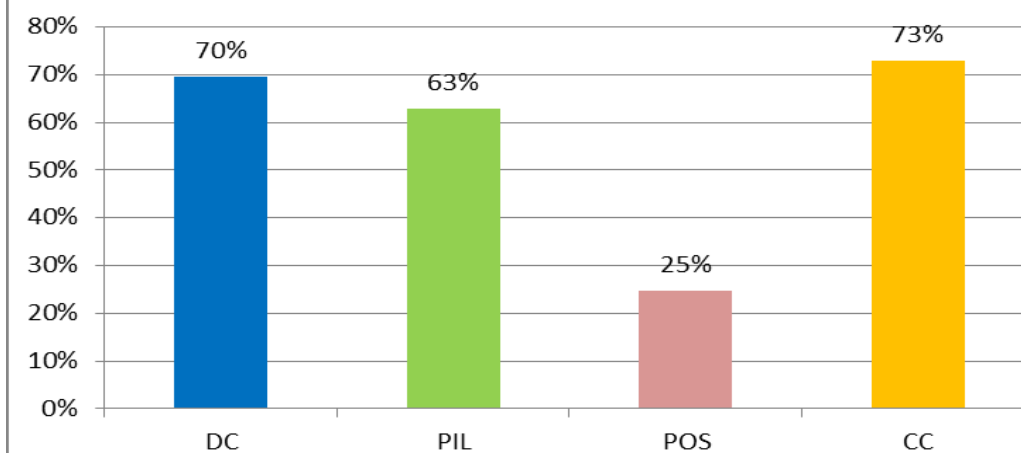
Розподіл детракторів по продуктам

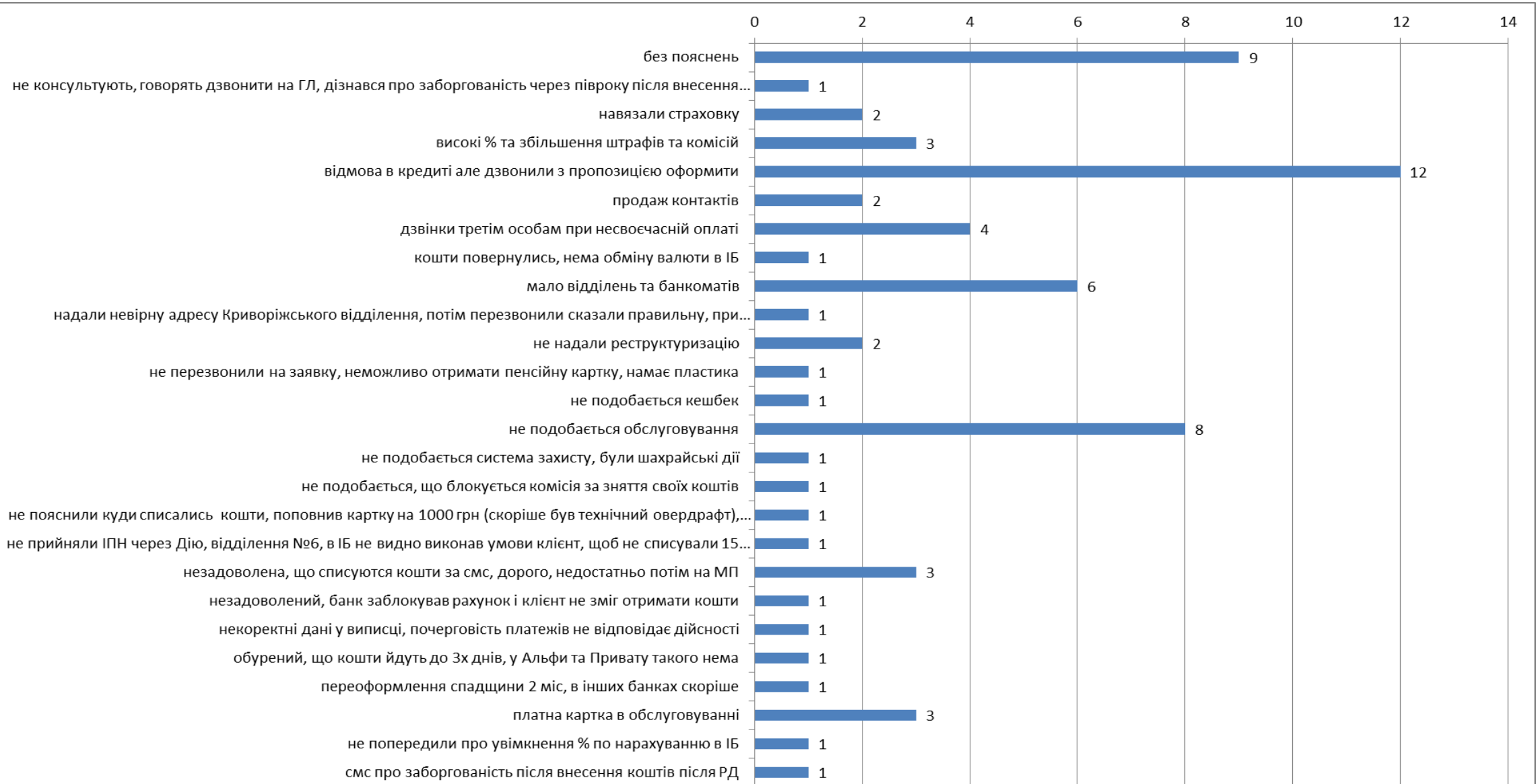


Розподіл детракторів по підрозділам



Дозвон 61% (листопад 47%)





1. У 4-му кварталі 2021 року спостерігаємо падіння рівня NPS по всім продуктам.

Основні точки болю клієнтів наступні:

- висока % ставка;
- мало відділень;
- зміна тарифів по карткам;
- зниження кешбеків;
- проблеми зі збоями в роботі систем банку;
- непрофесійне відношення працівників та обслуговування;
- некоректність надання відповідей;
- некоректна інформація в ІБ;
- відмова в кредиті
- дзвінки третім особам при несвоєчасному внесення МП

2. Значною мірою виявлено некоректне обслуговування зі сторони працівників банку у відділеннях та при дзвінках клієнту і відмові у кредиті.

Рекомендації:

- допрацювати ІБ для користувачів ДК карток для можливості бачити статус виконання умов щодо уникнення стягнення плати за користування картою, УДКП і CRM;
- Зробити регулярну комунікацію щодо каналів погашення кредиту та проведення платежів;
- Провести додаткове інформування стосовно дотримання працівниками Стандартів обслуговування клієнтів.

Дякую за увагу!