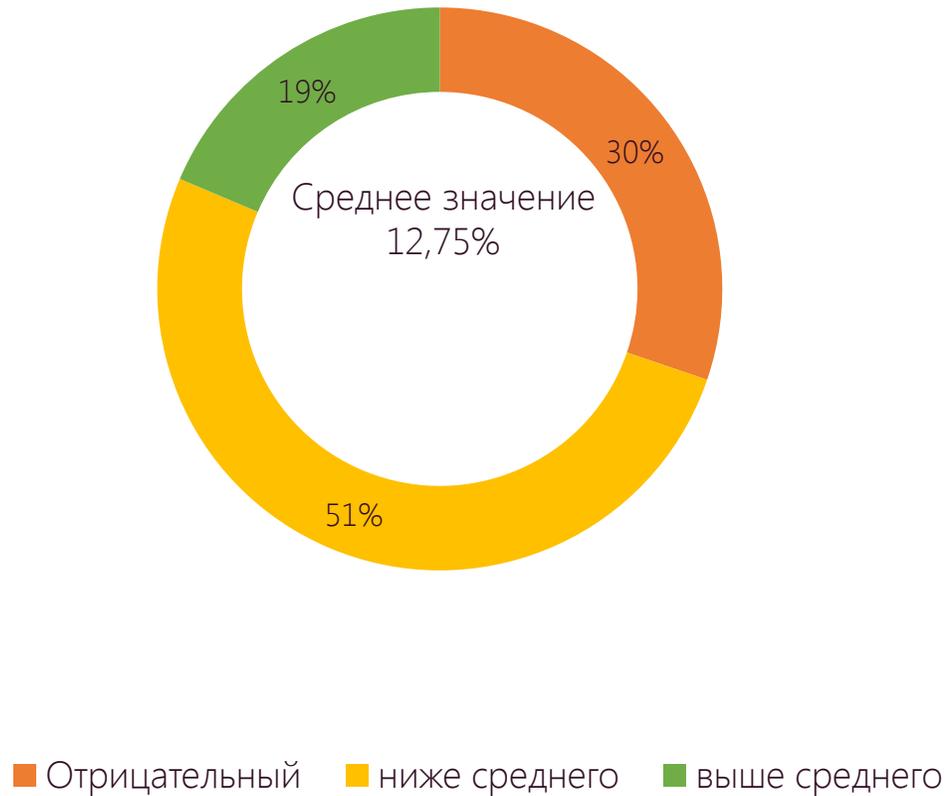


Исследование
лояльности клиентов
банков.
2014

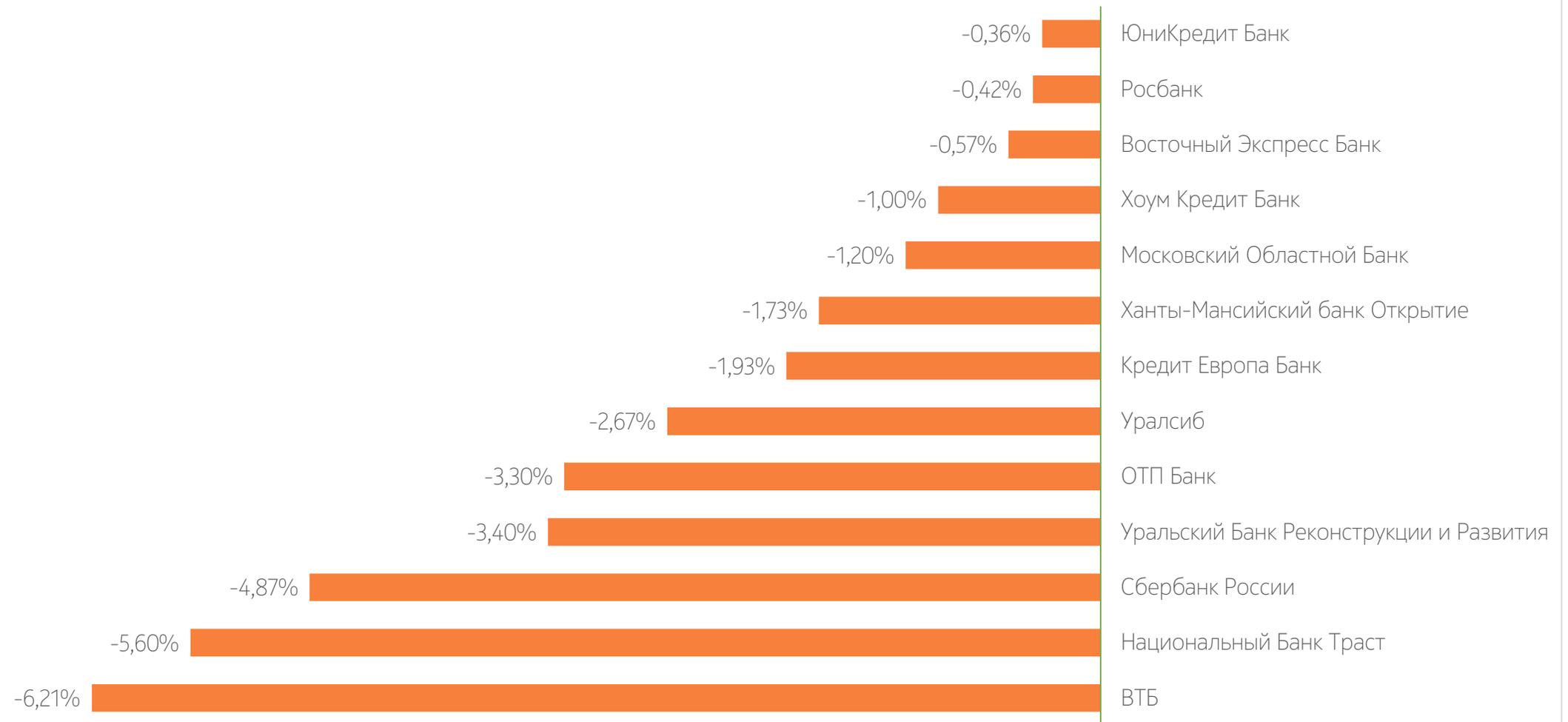
Рейтинг лояльности клиентов 43-х крупнейших банков России



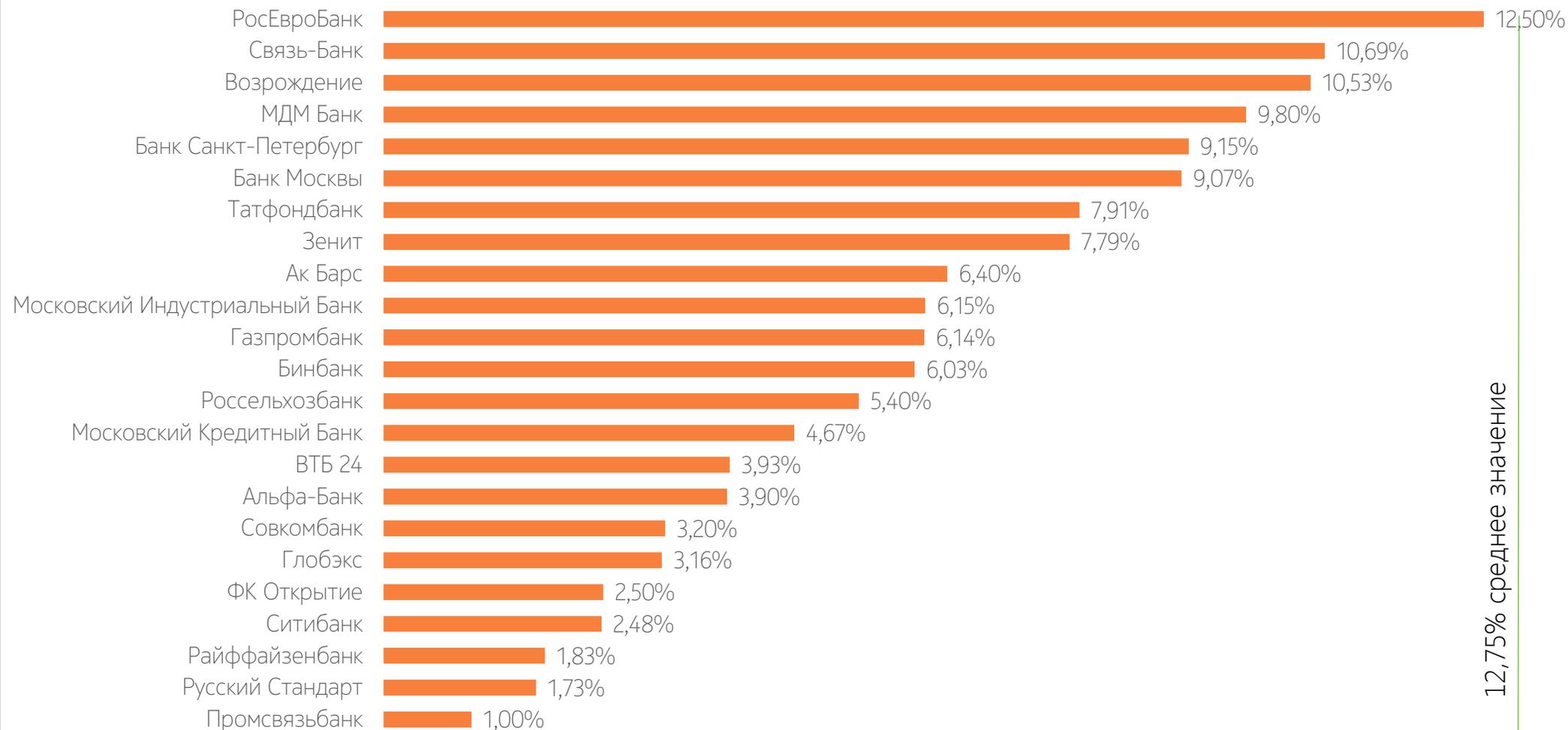
30% из числа крупнейших банков России имеет отрицательный индекс лояльности по методике NPS.

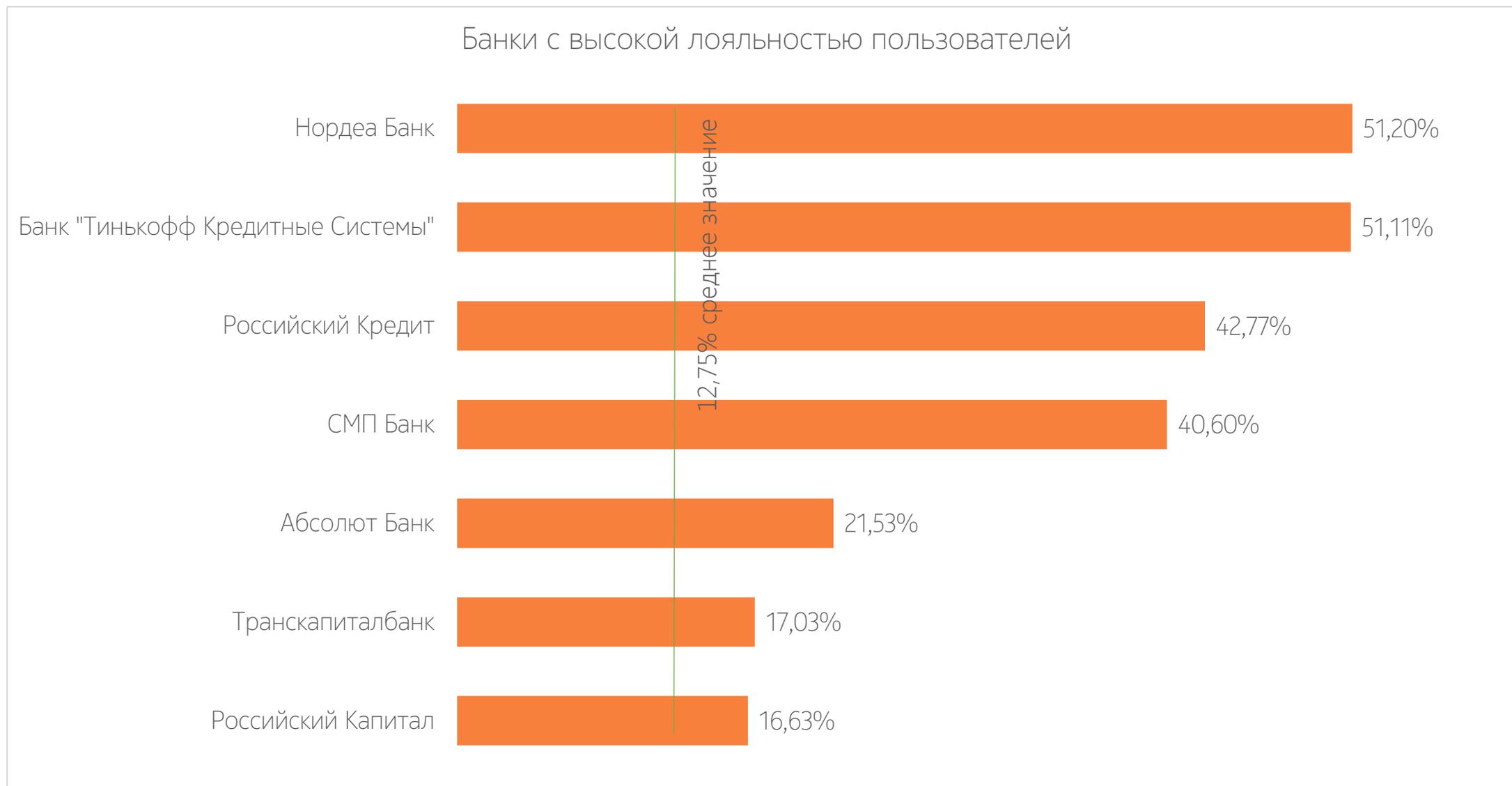
Корреляция между размером банка и индексом лояльности отрицательная, т.е. чем больше банк, тем хуже впечатление клиента.

Банки с отрицательной лояльностью



Банки с лояльностью ниже среднего





Об исследовании:

- Индекс лояльности клиентов банка рассчитывался по расширенной методике Net Promoter Score (NPS)
- Обработано 6500 ответов клиентов банков

По результатам исследования заказчик получил список факторов, которые влияют на лояльность клиентов банка (драйверы лояльности), по каждому драйверу лояльности был получен коэффициент удовлетворенности.

Практическая ценность исследования:

- Выявлены функции банка, которые воспринимаются клиентами как сильные
- Выявлены функции, которые считались отлаженными, но имели низкий уровень с точки зрения клиентов
- Доказана зависимость коммерческой ценности клиента от уровня лояльности
- Определены бизнес-процессы, влияющие на драйверы лояльности, сформулированы рекомендации по их изменениям
- Сформулированы идеи для новой рекламной кампании: упор на сильные стороны, выявленные в результатах опроса клиентов банков.