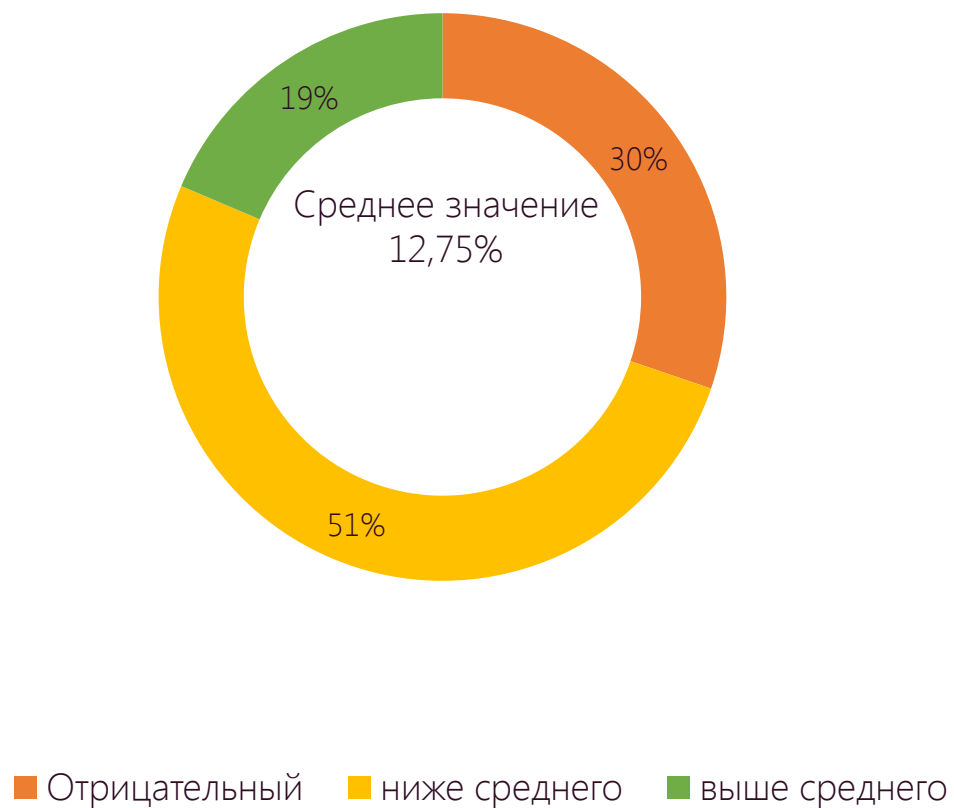


Исследование  
лояльности клиентов  
банков.  
2014

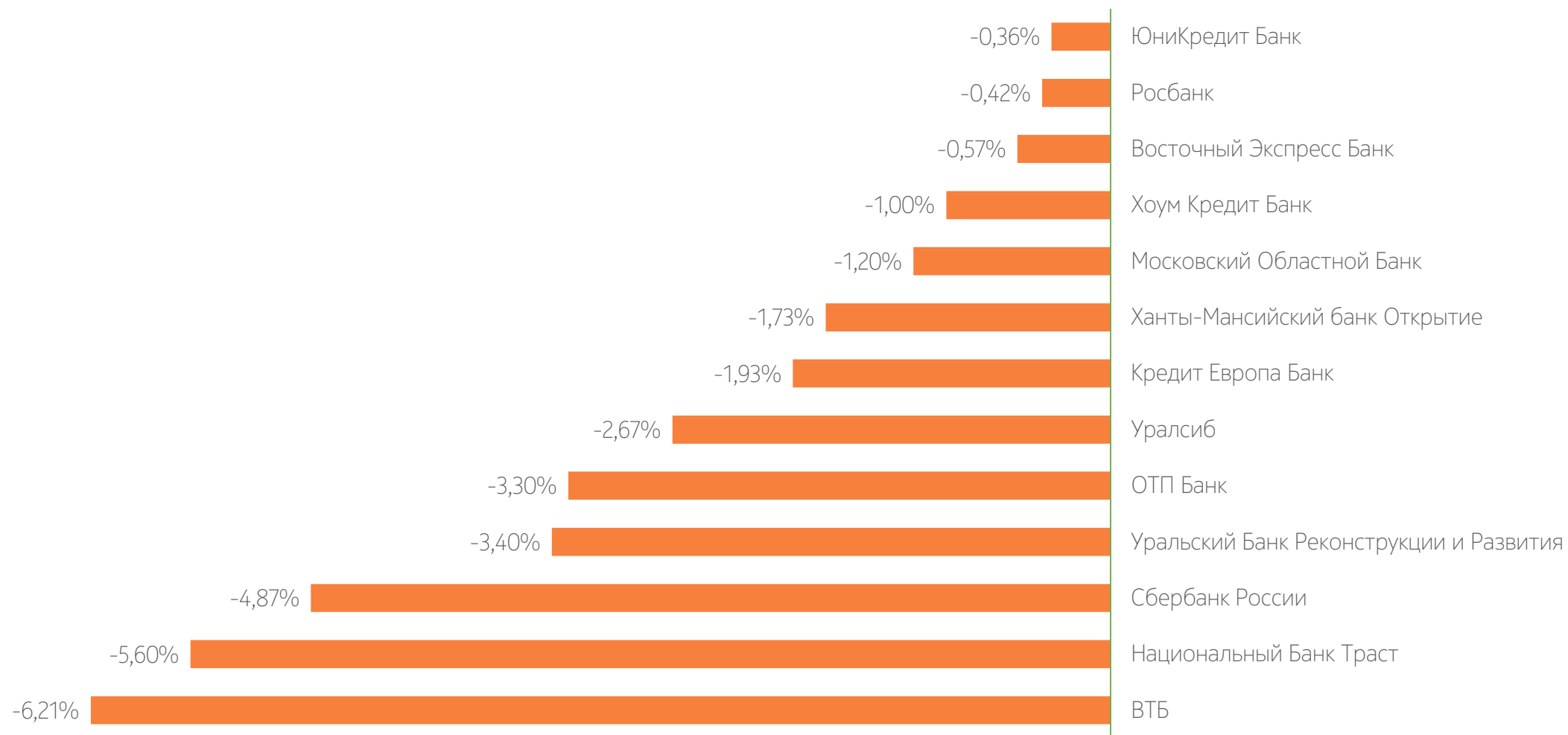
## Рейтинг лояльности клиентов 43-х крупнейших банков России



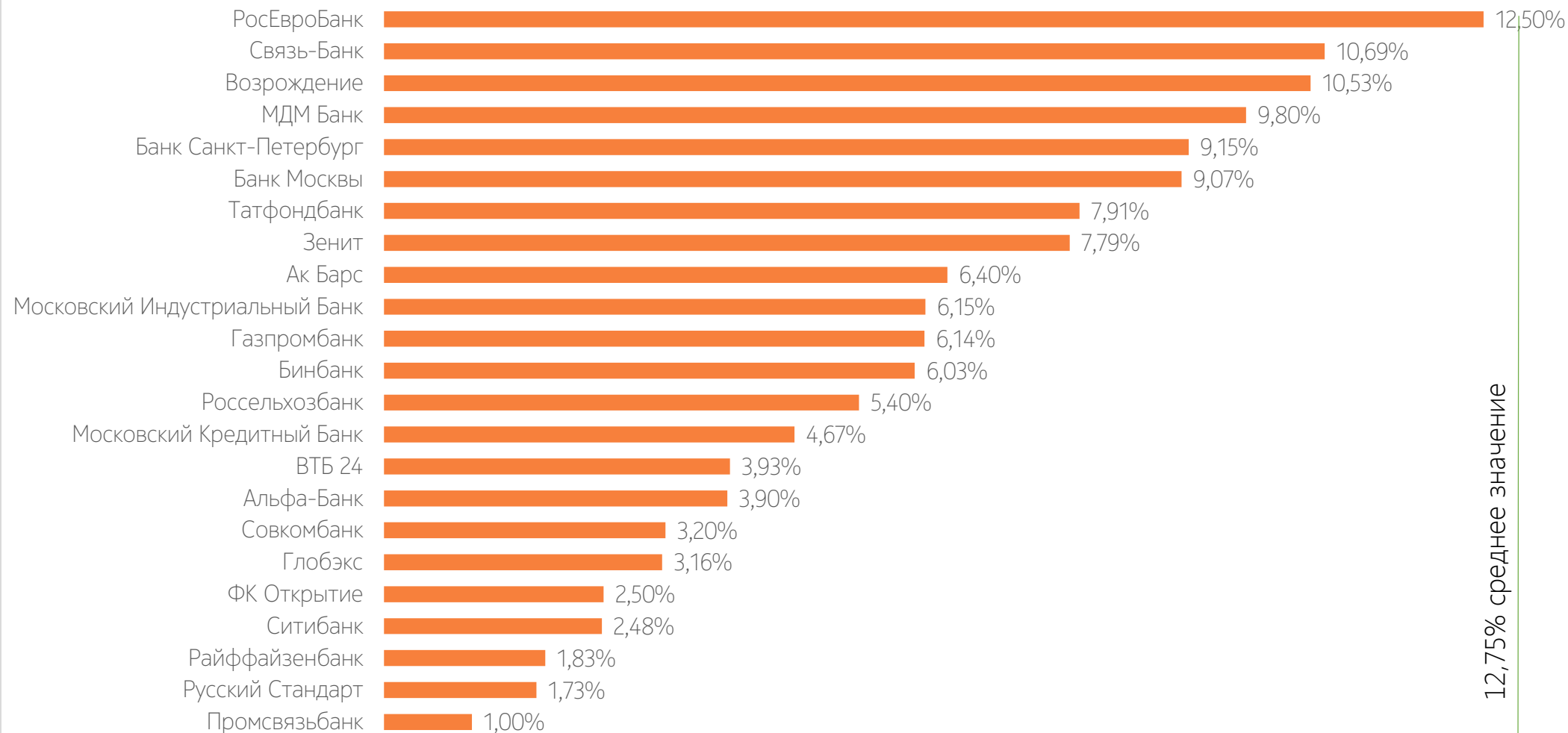
30% из числа крупнейших банков России имеет отрицательный индекс лояльности по методике NPS.

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

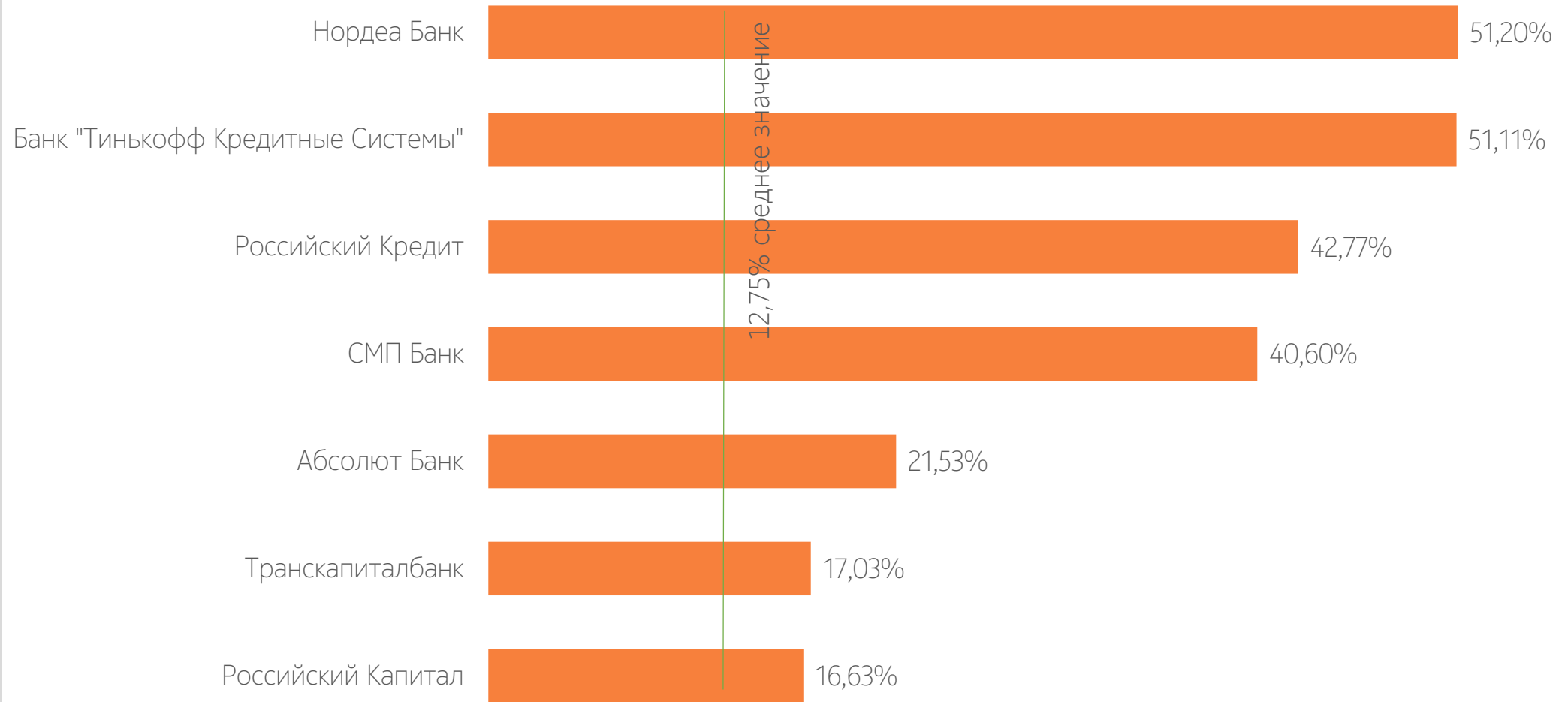
## Банки с отрицательной лояльностью



## Банки с лояльностью ниже среднего



Банки с высокой лояльностью пользователей



## 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.