06.06.2012, 11:58 77

«ИНДЕКС ВПЕЧАТЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ» 39 КРУПНЫХ РОССИЙСКИХ БАНКОВ ЗА 2012 Г. ОТ SENTEO

Компания Senteo (США) опубликовала исследование «Индекс впечатления клиентов», оценивающее деятельность крупных розничных банков с точки...

Фото:

Толковый словарь

В рамках исследования «таинственные покупатели» посетили около 300 отделений в г. Москве (единственный город в России, где широко представлены все участники исследования). Каждое отделение банка посещалось несколько раз в разное время дня. Вместе с тем, розничные офисы каждого отдельно взятого банка анализировались между собой для определения отклонения между лучшими и худшими из них. Как полагают в компании Senteo, такой подход позволил оценить последовательность и единообразие впечатлений клиентов, посещающих разные отделения одного и того же банка.

Методология оценки компании Senteo включает пять основных элементов, воздействующих на впечатление клиентов в момент контакта с банком: бренд, коммуникации, окружение, культура и предложение. Средняя продолжительность каждого посещения составила 20-25 минут. За это время таинственные покупатели проводили внешний и внутренний аудит отделения и общались с сотрудниками банка, имитируя покупку того или иного финансового решения для достижения своей жизненной цели. В результате были выявлены дополнительные элементы для анализа качества работы с клиентами, на основе которых был составлен отдельный рейтинг «эффективности продаж».

По результатам исследования Senteo общий рейтинг в 2012 г. уже в пятый год подряд возглавил Альфа-Банк, а первая десятка лидеров выглядит следующим образом: Альфа-Банк, Райффайзенбанк, Банк Хоум Кредит», ЮниКредит банк, Промсвязьбанк, банк «ВТБ24», Ситибанк, НОМОС-банк, банк «Ренессанс-кредит», Сбербанк России.

Ознакомиться с другими новостями по данной тематике Вы можете в рубрике Исследования и обзоры

По материалам Агентства финансовой информации «М3-

медиа»

Рубрика: {} Платежный бизнес

Теги: #

PLUSworld в соцсетях:

О ЧЕМ ПИСАЛ ЖУРНАЛ
В ПРОШЛОМ ТЫСЯЧЕЛЕТИИ PLUS

1998



ВСЕ МАТЕРИАЛЫ НОМЕРА



ТАКЖЕ ПО ТЕМЕ



Mastercard сотрудничает с OpenAI в сфере трансформации ИИ-решений и агентных платежей



ЕС и Канада договорились объединить свои системы платежей в режиме реального времени



Goldman Sachs запретил трейдерам и другим сотрудникам использовать передовые инструменты ИИ для



FCA устанавливает новые правила для поставщиков ESG-рейтингов

написания
кода

Mastercard сотрудничает с OpenAI в сфере трансформации ИИ-решений и агентных платежей

сегодня, 11:05



Фото: открытые источники

Партнерство выходит за рамки системы Agent Pay и охватывает платежные решения, совместное развитие сервисов, а также трансформацию бизнеса с помощью искусственного интеллекта.

Mastercard рассматривает «агентную коммерцию» — модель, при которой покупатели используют ИИ-агентов для поиска, выбора и приобретения товаров, — как следующий этап развития цифровой торговли. Компания выделяет два направления: транзакции между машинами (machine-to-machine) и традиционную электронную коммерцию. В качестве перспективных направлений также рассматриваются B2B-платежи с использованием карт и микротранзакции.

При этом руководство компании признает, что объемы агентной коммерции пока невелики.

По материалам thepaypers.com; PLUSworld.ru.

ЕС и Канада договорились объединить свои системы платежей в режиме реального времени

вчера, 12:02



Фото: открытые источники

Также планируется изучить возможности для открытия своих рынков для банков и финтех-компаний друг друга.

Инициатива предполагает обеспечение более быстрых, дешевых и беспрепятственных трансграничных транзакций, что упростит для канадцев и европейцев ведение бизнеса, инвестирование и перевод средств между двумя странами.

Система RTR является частью более масштабной стратегии ЕС, направленной на упрощение процесса отправки и получения платежей (включая денежные переводы) для европейских компаний и потребителей при взаимодействии с другими странами.

В прошлом году Европейский центральный банк (ЕЦБ) начал работу по интеграции TIPS с индийской системой Unified Payments Interface (UPI) и другими платформами для платежей в режиме реального времени в Азии; также ведется работа над аналогичным проектом с бразильской системой Pix.

По материалам finextra.com; PLUSworld.ru.

Goldman Sachs запретил трейдерам и другим сотрудникам использовать передовые инструменты ИИ для написания кода

вчера, 10:29



Фото: открытые источники

Причина – опасения, касающиеся снижения производительности и возникновения рисков.

После того как в течение нескольких месяцев банкирам было разрешено пользоваться такими решениями, как Claude Code от компании Anthropic и GitHub от Microsoft, Goldman Sachs ограничил доступ к подобным инструментам — теперь ими могут пользоваться только инженеры.

По данным Bloomberg, это изменение политики вызвало недовольство у некоторых трейдеров, которые

применяли эти инструменты для таких задач, как отслеживание торговых потоков клиентов, а также моделирование рыночных изменений и позиций.

По материалам finextra.com; PLUSworld.ru.

FCA устанавливает новые правила для поставщиков ESG-рейтингов

06.11.2026, 14:37



Фото: открытые источники

Управление по финансовому регулированию и надзору Великобритании (FCA) утвердило новые правила для провайдеров ESG-рейтингов. Эти меры призваны повысить стандарты в данной сфере и помочь инвесторам принимать более взвешенные решения.

ESG-рейтинги представляют собой оценку деятельности компании, продукта или фонда с точки зрения экологических, социальных и управленческих факторов (ESG). Они используются при принятии инвестиционных решений, в управлении рисками и при подготовке регуляторной отчетности. По прогнозам, к 2025 году мировые расходы на ESG-данные, включая рейтинги, достигнут 2,2 млрд долларов.

Вместе с тем растут опасения относительно надежности ESG-оценок, что связано с недостаточной прозрачностью и отсутствием сопоставимости методик их формирования.

В связи с этим правительство включило сферу ESG-рейтингов в зону ответственности FCA. Цель — внедрить четкие и соразмерные требования к прозрачности и корпоративному управлению, чтобы восстановить доверие рынка и снять существующие вопросы. По заявлению FCA, требования разработаны с учетом масштаба деятельности компаний и опираются как на международные, так и на уже существующие стандарты.

По материалам finextra.com; PLUSworld.ru.

EPC опубликовал новые рекомендации по сопоставлению данных при проверке получателя платежа

06.11.2026, 13:55



Фото: открытые источники

Документ содержит дополнительные указания по обработке символов и анализу имен получателей перед инициированием платежа.

Европейский платежный совет (EPC) опубликовал новые рекомендации для свода правил по системе Verification of Payee (VOP) – это схема проверки получателя платежа в рамках SEPA (Единого пространства платежей в евро). Использование системы VOP стало обязательным для поставщиков платежных услуг. Эта мера направлена на снижение значительных финансовых потерь, ежегодно возникающих в единой зоне SEPA вследствие мошенничества и человеческих ошибок. Согласно данному нормативному требованию, необходимо было помечать, соответствует ли предполагаемая операция данным получателя платежа полностью, частично или не соответствует.

Цель EPC — способствовать более единообразному и удобному для пользователей внедрению системы VOP на рынке, сокращая количество случаев, когда система ошибочно сообщает об отсутствии совпадения или лишь

частичном совпадении, что может создавать лишние препятствия при инициировании платежей.

По материалам finextra.com; PLUSworld.ru.

ЕЩЁ НОВОСТИ

WORLD

ул. Научный проезд, 19
Москва, 117246

Телефон: +7 495 961 1065

Зарегистрировано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Свидетельство о регистрации ЭЛ № ФС77-70421 от 20 июля 2017 года

Редакция не несет ответственности за достоверность информации, содержащейся в рекламных объявлениях. Редакция не предоставляет справочной информации.

© 1994-2026 Все права защищены