28.01.2011, 00:03 422

РОССИЙСКИЕ БАНКИ ПРОИЗВОДЯТ ВСЕ ЛУЧШЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ НА КЛИЕНТОВ

PwC и Senteo Inc. опубликовали результаты ежегодного исследование сектора розничных банковских услуг «Индекс впечатления клиента – 2010:...

Фото:

Толковый словарь

PwC и Senteo Inc. опубликовали

результаты ежегодного исследование сектора розничных банковских услуг «Индекс

впечатления клиента – 2010: сектор розничных банковских услуг после финансового

кризиса». Исследование включает 90 розничных банков

России, Украины, Чешской Республики и Словакии и оценивает банки по пяти

элементам, формирующим впечатление клиентов: «Бренд», «Коммуникации»,

«Окружение», «Предложение» и «Культура».

Общий показатель «Индекса

впечатления клиента» по России за четыре года демонстрирует незначительную, но

все же положительную динамику, несмотря на последствия кризиса. В 2010 г. первые десять

позиций «Индекса впечатления клиента» в России представлены как российскими,

так и банками с иностранным участием. Четвертый год подряд в общем рейтинге

лидирует Альфа-Банк. Впервые в список десяти лучших банков попал Московский

кредитный банк (9-е место).

Рейтинг десяти ведущих российских банков

согласно «Индексу впечатления клиента – 2010»:

Название банка	Место 2010 г.	Место 2009 г.
Альфа-Банк	1	1
Ситибанк	2	7
Абсолют банк	3	8
Райффайзенбанк	4	2
ВТБ 24	5	4
Banca Intesa (бывший КМБ БАНК)	6	9
МДМ Банк	7	6
BSGV	8	5
Московский кредитный банк	9	12
БАНК УРАЛСИБ	10	10

Лучшую динамику подъема в рейтинге

продемонстрировали НОМОС-Банк, Банк ЗЕНИТ, Пробизнесбанк и Мастер-Банк. Средние

показатели российских банков по элементам «Окружение», «Предложение» и

«Культура» возросли.

В этом году исследование

впервые оценивает качество взаимодействия со специалистами по продажам и другие

факторы, влияющие на эффективность продаж. В результате

была выявлена прочная взаимосвязь между эффективностью продаж и впечатлениями

клиента: банки, получившие высокую оценку по такому параметру, как впечатления

клиента, также получили высокий бал за эффективность продаж.

Кроме того, в ходе

исследования выяснилось, что общий остаток средств на депозитах в

банках-лидерах примерно в пять раз превышает показатель банков с самыми низкими

оценками, а общий объем средств на депозитах до востребования – в 13 раз. Таким образом, клиенты поддерживают прочные отношения с теми

банками, которые их лучше обслуживают и имеют более высокий показатель

впечатления клиента.

«Сегодня банки переживают

непростой период трансформации, в котором фактор лояльности клиента стал еще

более значимым. Банки, демонстрирующие серьезное отношение к потребителю,

стабильно показывают положительные результаты, в отличие от банков, которые

относятся к впечатлению клиента несерьезно – их результаты нестабильны, либо

стабильно плохие. В следующем году мы определим

наиболее стабильные банки с точки зрения показателя «Индекс впечатление

клиента», расширим список стран-участников исследования и добавим новые

критерии оценки. Уверен, что данный обзор для многих банков является эталоном

для сравнительного анализа», – отметил партнер, руководитель консультационной

практики PwC в России, Джеффри Николсон.

«В конечном счете

признаками реального улучшения ситуации в банковской сфере являются такие

факты, как появление инновационных продуктов и их индивидуализация, повышение

качества обслуживания, увеличение скорости и эффективности оказания услуг,

обеспечение доступности и удобства. Клиенты быстро

замечают подобного рода улучшения и, как правило, ценят их даже больше, чем до

кризиса. Как бы то ни было, средний

клиент стал более требовательным и рассчитывает на внимательное отношение к

себе со стороны всех поставщиков услуг, будь то банки или другие предприятия

сферы услуг», – прокомментировал Майкл Рукман, основатель и президент Senteo Inc.

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

По материалам PwC

Рубрика: {} Платежный бизнес

Теги: #

PLUSworld в соцсетях:

О ЧЕМ ПИСАЛ ЖУРНАЛ
В ПРОШЛОМ ТЫСЯЧЕЛЕТИИ PLUS

ПЛАС
ЖУРНАЛ
PLUSworld.ru

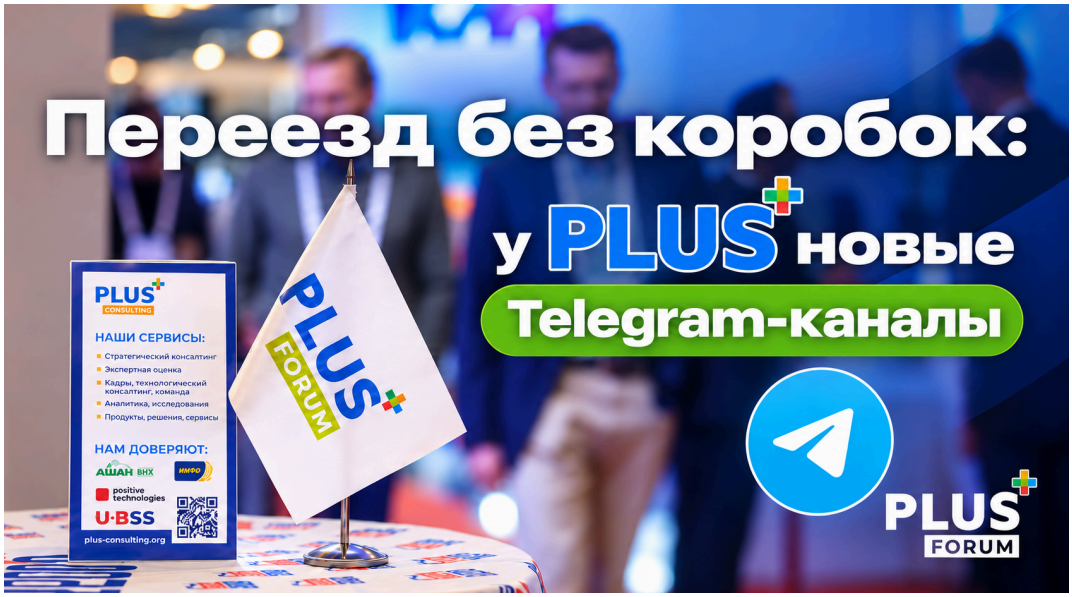
1999

О ЧЕМ ПИСАЛ ЖУРНАЛ
В ПРОШЛОМ ТЫСЯЧЕЛЕТИИ PLUS


ПЛАС
ЖУРНАЛ
PLUSworld.ru
1996
О ЧЕМ ПИСАЛ ЖУРНАЛ
В ПРОШЛОМ ТЫСЯЧЕЛЕТИИ
PLUS
ПЛАС
ЖУРНАЛ
PLUSworld.ru
1995
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