Банк Русский Стандарт: на фоне снижения доли звонков в колл-центр заметно выросла доля онлайн-диалогов с клиентами

Тематика: **Экономика и финансы**
Корпоративные новости

Дата публикации: 9.02.2023

Дата мероприятия / события: 9.02.2023

г. Москва

Банк Русский Стандарт определил, каким каналам общения с финансовой организацией отдавали предпочтение клиенты в разные сезоны 2022 года. Общая доля диалогов в чатах Интернет- и Мобильного банков от всех обращений в банк достигла пика осенью минувшего года.

Банк Русский Стандарт определил, каким каналам общения с финансовой организацией отдавали предпочтение клиенты в разные сезоны 2022 года. Общая доля диалогов в чатах Интернет- и Мобильного банков от всех обращений в банк достигла пика осенью минувшего года.

Зимой доля звонков была самой высокой

Статистика в очередной раз подтвердила, что самый популярный канал общения с банком у россиян – колл-центр. На телефонные диалоги в 2022 году пришлось большинство обращений клиентов – их доля относительно всех каналов коммуникаций с составила 68%. При этом с каждым годом количество звонков снижается на фоне миграции клиентов в дистанционные каналы связи. Так, по данным банка, в 2021 году на телефонные диалоги приходилась доля в 75% от всех обращений, а в 2020 – 80%.

Кстати, самая высокая активность в телефонных звонках в банк была зимой 2022 года. Их доля от общего числа диалогов с клиентами составляла 72%. На втором месте – лето (69%). Далее идут весна (67%) и осень (63%).

Интересный факт: общение через колл-центр в 2022 году чаще выбирали женщины, чем мужчины. Соотношение в пользу первых составило 54% против 46%, соответственно.

С помощью телефонных звонков, по данным банка, в минувшем году чаще всего узнавали о состоянии дебетового или кредитного счетов, о графике работы и адресах офисов, уточняли реквизиты.

Как видно из статистики, большинство россиян по-прежнему выбирает живое общение с оператором колл-центра. Однако популярность телефонных звонков в современном ритме, где ценится каждая свободная минута, снижается. Общение по телефону порой занимает больше времени и обходится дороже, чем, к примеру, переписка в чате. К тому же, в отличие от звонка, к незаконченному онлайн-диалогу можно вернуться в любой удобный момент, даже там, где не доступна мобильная связь, но есть wi-fi (к примеру, в метро или шумном месте).

Осенью доля диалогов в чатах выросла на фоне снижения показателей у звонков

Второе место в рейтинге по числу обращений в банк – чаты Интернет- и Мобильного банков Русского Стандарта. Согласно статистике, в 2022 году на них пришелся 31% от всех диалогов с сотрудниками банка. В 2021 году показатель был 23%, а в 2020 – 19%.

По данным банка, самая высокая доля таких диалогов от всех обращений была отмечена осенью 2022 года (36%). Учитывая вышеупомянутую статистику по снижению доли звонков в банк с сентября по ноябрь, можно сделать вывод о заметном перетоке россиян в это время года в онлайн-чаты. 32% пришлось на «весенние» диалоги в чатах Интернет- и Мобильного банков, 30% – на лето. А самая низкая доля была отмечена зимой – 27%.

На женщин здесь также, как и в статистике звонков, пришлось 54% всех обращений. А на мужчин – оставшиеся 46%.

По данным банка, в онлайн-чатах чаще всего узнавали о решениях по сделанных ранее обращениям, о состоянии счета карты, кредита или вклада, а также получали справку или выписку по счету.

И, наконец, третье место в рейтинге, на которое пришелся 1% обращений, поделили остальные каналы связи с банком (письма с сайта, финансовые маркетплейсы и соцсети).

Напомним, что в Банке Русский Стандарт возможно решение сложных вопросов через дистанционные каналы обслуживания. На данный момент дистанционные каналы общения (защищенные идентификацией клиента) Банка Русский Стандарт (колл-центр и онлайн-чаты в Интернет- и Мобильном банках) предоставляют практически все услуги при обращении (за исключением тех, которые в соответствии с требованиями законодательства предполагают личное присутствия клиента в банковском офисе). В перечень услуг входят все аспекты

обслуживания банковских продуктов (заполнение анкеты на продукт с отправкой всех подтверждающих документов в электронном виде, активация карты, ее блокировка/разблокировка, формирование или смена ПИН-кода, разблокировка сумм, информация по счету и пр.). Реализован дистанционный заказ часто запрашиваемых справок с возможностью получения документа на электронный/почтовый адрес.
Методология: в рамках исследования было проанализировано общее количество обращений клиентов в Банк Русский Стандарт в зависимости от пола, а также выбранных видов дистанционных каналов общения за 2022 г.

Постоянная ссылка на материал: http://www.smi2go.ru/publications/149778/