Банк Русский Стандарт: доля диалогов в чатах Интернет- и Мобильного банков в первом полугодии 2022 выросла до 28%

Тематика: **Экономика и финансы**
Статьи и исследования

Дата публикации: 6.07.2022

Дата мероприятия / события: 6.07.2022

г. Москва

Банк Русский Стандарт выяснил, какие каналы общения с клиентами – самые популярные в первом полугодии 2022 года. Число звонков снижается на фоне роста диалогов в Интернет- и Мобильном банках.

Банк Русский Стандарт выяснил, какие каналы общения с клиентами – самые популярные в первом полугодии 2022 года. Число звонков снижается на фоне роста диалогов в Интернет- и Мобильном банках.

71% всех обращений пришелся на долю звонков

Телефонные звонки в банк по-прежнему предпочитает большинство клиентов. В первом полугодии текущего года на долю звонков в колл-центр пришелся 71% от всех обращений. Популярность вполне объяснима – таким способом решаются любые вопросы (кроме тех, которые предполагают по законодательству личное присутствие клиента). С помощью звонка легко заполнить анкету на продукт, изменить лимит, сформировать или сменить ПИН-код, активировать, разблокировать или заблокировать карту, разблокировать суммы, получить информацию по счету и многое другое.

При этом, как показала статистика банка, доля звонков постоянно снижается. Так, в аналогичном периоде 2020 года она составляла 81%, а в первой половине 2021 года – 77%. В немалой степени этому способствует заметная миграция диалогов в цифровые каналы общения, которая отмечается уже несколько последних лет.

Топ-3 вопросов, с которыми чаще всего звонили в банк в январе-июне 2022 года: информация по счету карты, по состоянию потребительского кредита, а также вклада.

Интересный факт: в первом полугодии текущего года женщины чаще звонили в банк, чем мужчины. На них пришлось 54% обращений в колл-центр, а на мужчин – оставшиеся 46%.

Доля диалогов в чатах растет с каждым годом

По данным Банка Русский Стандарт, на втором месте по популярности у россиян – чаты Интернет- и Мобильного банков. Смартфон за последние годы стал неотъемлемой частью нашей жизни, и доступность сети Wi-Fi лишь упростила современную финансовую коммуникацию. На онлайн-диалоги в чатах с января по июнь 2022 года пришлось 28% всех обращений клиентов. Причем этот показатель с годами лишь растет: в 2020 году он был 19%, а в 2021 году – уже 23%.

Растущий интерес к чатам можно объяснить – их отличает быстрое и удобное общение, клиенту не требуется дополнительной идентификации. Здесь можно вести непрерывную переписку прямо по дороге домой или на работу, и, в отличие от разговора по телефону, ее невозможно услышать посторонним.

Чаще всего в январе-июне 2022 года с помощью чат-диалогов решали вопросы, связанные с состоянием счета карты, кредита, а также уточняли подробности программы лояльности.

При этом, как оказалось, женщины здесь также более активны, чем мужчины. На них пришлось 55% всех диалогов в чатах Интернет- и Мобильного банков за минувшее полугодие, а на мужчин – 45%.

Женщины чаще, чем мужчины общаются с банком в соцсетях

Третье место рейтинга каналов банковского общения в первой половине 2022 года делят письма с сайта, финансовые маркетплейсы и социальные сети. Они занимают оставшуюся долю обращений.

С помощью писем в минувшем полугодии в основном решали справочные вопросы, получали контактную информацию и решали вопросы идентификации. Интерес к этому каналу у мужчин и женщин в минувшем полугодии был одинаковым – по 50% пришлось на каждого в зависимости от общего числа писем.

На финансовых маркетплейсах в январе-июне 2022 года чаще всего оставляли слова благодарности сотрудникам и обращались с просьбами решить проблему. При этом на долю женщин пришлось 56% таких обращений за первое полугодие, а на мужчин – 44%.

И, наконец, в социальных сетях, по данным Банка Русский Стандарт, чаще всего получали справочно-контактную информацию, решали вопросы с оформлением карт. Этот канал также в приоритете у женщин. На них пришлось

55% таких диалогов, а на мужчин 45%.
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 в первом полугодии 2022, 2021 и 2020 гг.

Постоянная ссылка на материал: http://smi2go.ru/publications/145097/