

Сбербанк признан самым клиентоцентричным банком России второй раз подряд

20 июня 2016 года, Сочи – Сбербанк второй раз подряд признан лауреатом ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания». Банк первенствовал в номинации «Самый клиентоцентричный банк России».

Экспертный совет премии особо отметил проекты в рамках внедрения клиентоцентричной модели в банке. В их числе введение специальной роли сервис-менеджеров в отделениях банка по всей России, задача которых помогать клиентам Сбербанка решать вопросы по принципу «здесь и сейчас». Также высокие оценки жюри банк получил за эффективную работу с обращениями клиентов в социальных медиа и высокую вовлеченность руководителей банка в данный процесс.

«Мы ежедневно измеряем уровень удовлетворенности нашими услугами и проводим оценку качества обслуживания в различных каналах, – отметила начальник управления модернизации клиентского опыта Александра Алтухова. – В мае 2016 года индекс NPS, который характеризует готовность клиентов рекомендовать своим друзьям и знакомым пользоваться услугами банка, достиг 58%. Самый высокий индекс – в молодежном (63%) и массовом сегментах (59%)».