

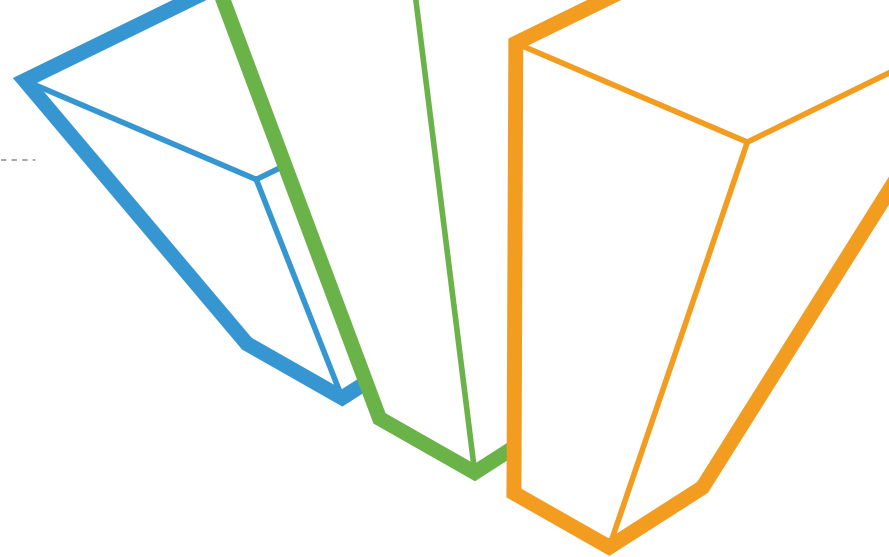
 banki.ru

НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ

Услышать клиента

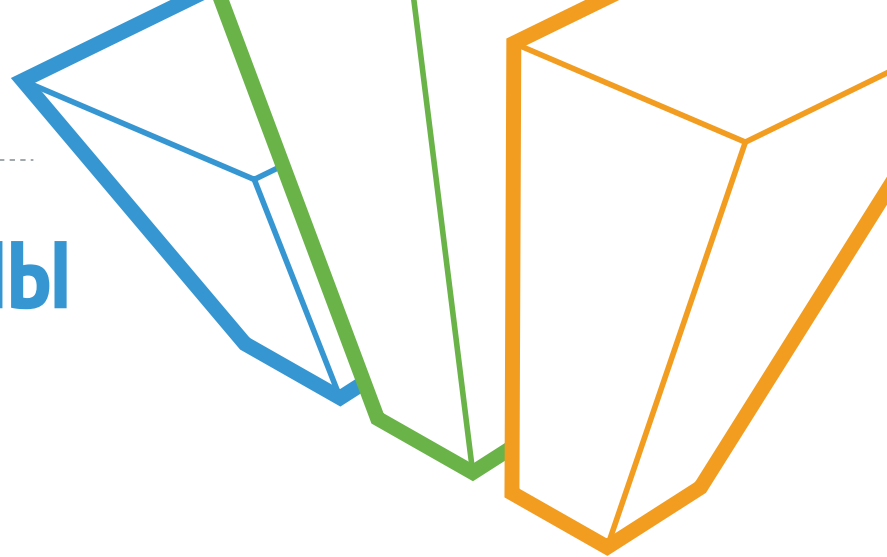
КАК КЛИЕНТ ВЫБИРАЕТ БАНК

- ✓ Доверие, надежность, стабильность
- ✓ Честность
- ✓ Удобный и понятный сервис
- ✓ Спектр банковских услуг
- ✓ Качество обслуживания
- ✓ Индивидуальный подход
- ✓ Оперативное и прозрачное решение проблем

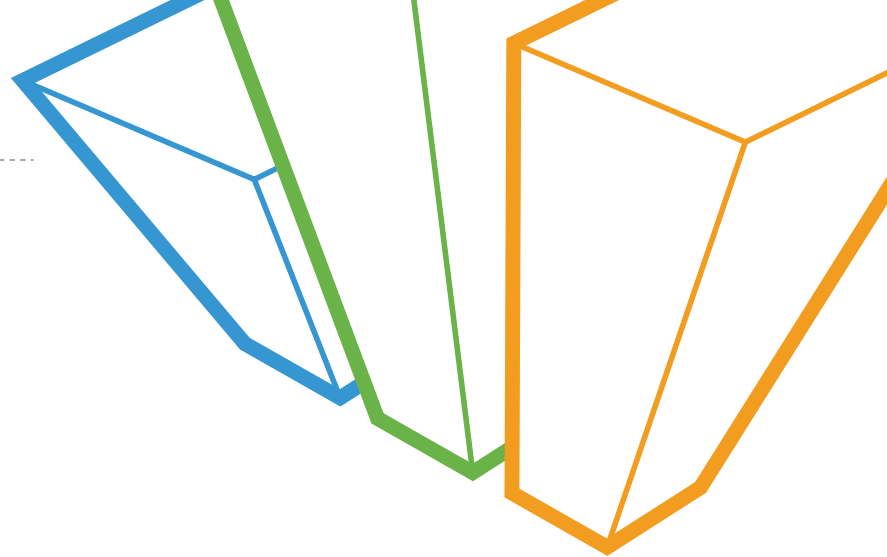


КАК КЛИЕНТ РЕШАЕТ ПРОБЛЕМЫ С БАНКОМ

- ✓ Посещение отделения банка
- ✓ Поиск ответов на официальном сайте банка
- ✓ Звонок на горячую линию банка
- ✓ Отзыв на Banki.ru



КАК РАБОТАЕТ НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ



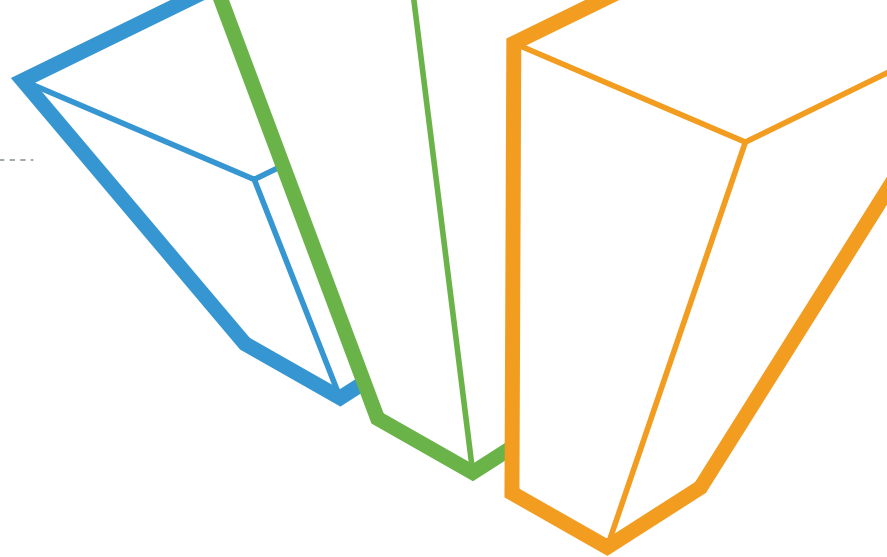
- ✓ Отзывы должны быть основаны на личном опыте
- ✓ Оценка производится по 5-балльной шкале



- ✓ Рейтинг основан на вычислении среднего арифметического всех засчитанных баллов
- ✓ Учитывается «возраст» отзыва: чем «старше» отзыв, тем меньше он влияет на рейтинг
- ✓ Учитывается общее количество засчитанных голосов по конкретному банку
(с помощью оценочной формулы Байеса)
- ✓ Когда проблема решена, система ставит «пятерку», которая отчасти нивелирует негативную оценку

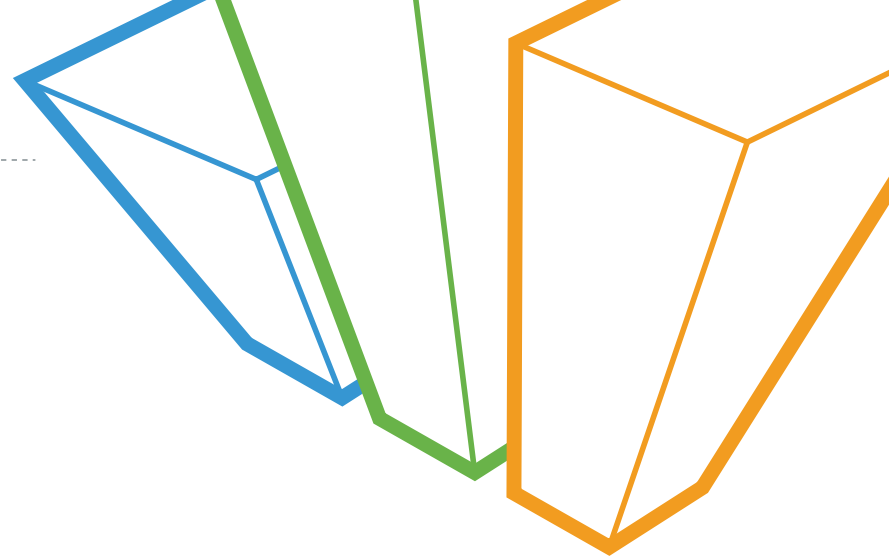
ПОСТМОДЕРАЦИЯ

- ✓ Нет накруткам
- ✓ Нет троллям
- ✓ Проверка реалистичности проблемы



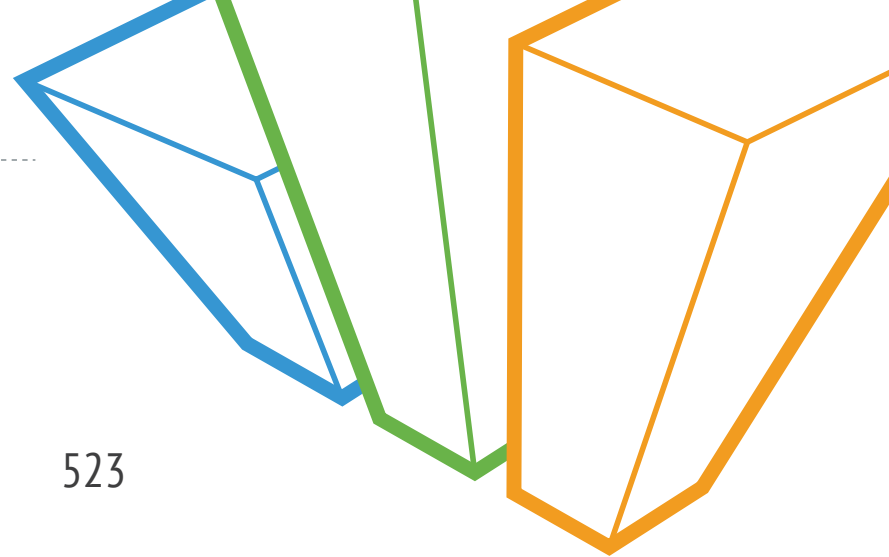
НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ: ЦИФРЫ

- ✓ Уникальных посетителей в месяц 500 000
- ✓ Всего отзывов 110 000 +
- ✓ Отзывов ежедневно 250
- ✓ Комментариев на отзыв (в среднем) 20
- ✓ Выдано призов за Отзыв месяца 100 (на сумму 2 500 000 руб.)

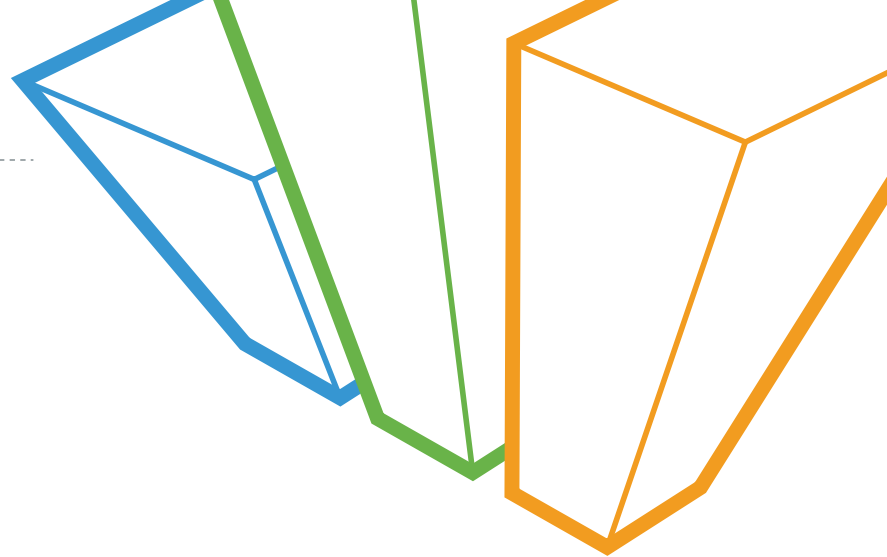


НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ: ЦИФРЫ

✓ Всего банков в Народном рейтинге	523
✓ Работают с клиентами через Личный кабинет НР	195
✓ Активно продвигают НР как канал общения с клиентами	50+
✓ Среднее время реагирования на отзыв	2-3 суток
✓ Решенных проблем	~ 8 000
✓ Лидеры по количеству решенных проблем	Сбербанк, Хоум Кредит Банк, Альфа-Банк
✓ Всего ответов от банков	~ 75 000



КАК ПОВЛИЯТЬ НА НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ



- ✓ Решить проблему
- ✓ Решить проблему оперативно
- ✓ Обратиться к каждому клиенту лично

ПРОБЛЕМУ НАДО РЕШАТЬ

- ✓ Банк: Сбербанк
- ✓ Банковский продукт: Сбербанк Бизнес-онлайн
- ✓ Оценка: 1
- ✓ Место в поисковой выдаче Google: 4

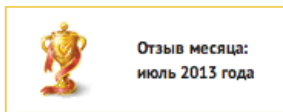
Отзывы о Сбербанке России

Читать все отзывы (17587) Задать вопрос банку

Написать о

Сбербанк Бизнес-онлайн в г. Туле или Как почувствовать себя дураком за 600 руб. в месяц

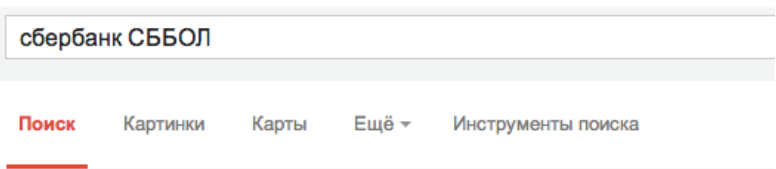
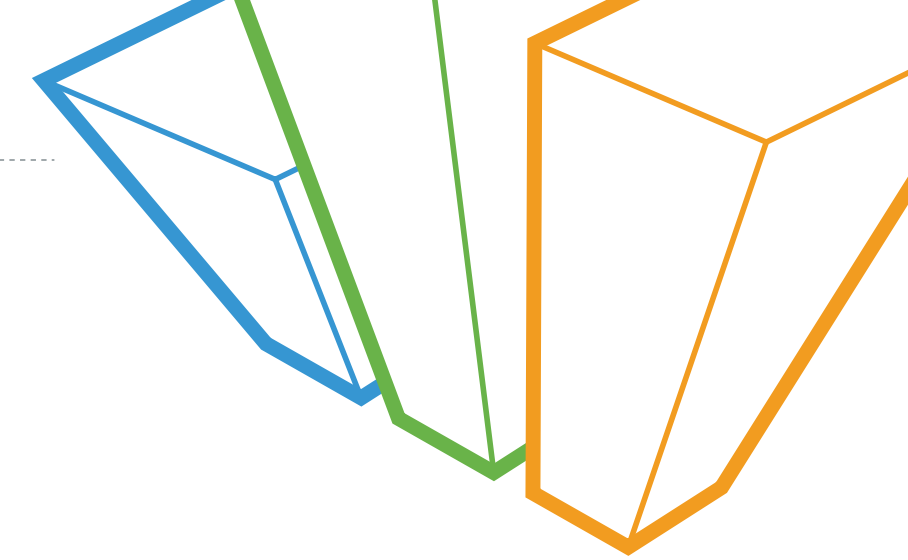
1 проблема решена



Отзыв месяца:
июль 2013 года

В качестве предисловия хочу выразить благодарность нач. отдела обслуживания корпоративных клиентов в г. Туле Пл-вой И.Е. — единственный человек, который пытался нам помочь в сложившейся ситуации.

А что собственно произошло? Все просто — наше предприятие, ООО "МТ-электро" уже полгода не может внедрить Сбербанк Бизнес-онлайн, исправно платя каждый месяц за обслуживание. Надеюсь, что через banki.ru нас услышит Сбербанк и поможет решить проблему обучения и корректной работы. Итак. История началась в далеком декабре 2012 года, когда операционисты нашего отделения рассказали про новое чудо Сбербанка - продукт Бизнес-онлайн. Что Вы, мол, по-старинке с бумажными платежками к нам ходите, выписки берете?.. СББОЛ - он такой вкусный, удобный, привлекательный, избавит от многих хлопот, сэкономит время, бумагу, деньги за обслуживание, будет улыбаться при каждом входе в систему, и разве что кофе варить у него пока не получается — но это только пока. Устоять невозможно... И вот у нас на подлинном договор, приятное оживление царит в стенах предприятия... Де



Поиск Картинки Карты Ещё ▾ Инструменты поиска

Результатов: примерно 11 200 (0,37 сек.)

[Sberbank Business Online Интернет-Клиент - Сбербанк России](https://sbi.sberbank.ru:9443/ic)
https://sbi.sberbank.ru:9443/ic ▾
Если Вам на телефон поступил SMS-пароль с реквизитами операции, которой Вы не совершали, и система предлагает ввести данный пароль для ...

[Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн - Сбербанк России](http://sberbank.ru/moscow/ru/legal/new_means/)
sberbank.ru/moscow/ru/legal/new_means/ ▾
Корпоративным клиентам - Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн. Предлагаем Вам ознакомиться с интерфейсом системы и основными принципами ее работы.

[прос\) Памятка по работе с системой «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн](http://sberbank.ru/common/img/uploaded/banks/uploaded.../sbbol_doc.doc)
sberbank.ru/common/img/uploaded/banks/uploaded.../sbbol_doc.doc ▾
1.1 Зайдите на сайт Сбербанка sbrf.ru ->Раздел корпоративным ... http://sbrf.ru/common/img/uploaded/banks/uploaded_urb/files/sbbol_WinXP.doc. Для ОС ...

Отзывы о банке Сбербанк России: «Сбербанк Бизнес-онлайн в www.banki.ru > ... > Отзывы о Сбербанке России ▾
10 июля 2013 г. - В качестве предисловия хочу выразить благодарность нач. отдела обслуживания корпоративных клиентов в г. Туле Пл-вой И.Е.

ПРОБЛЕМА РЕШЕНА

Проблема решена: Вчера в 17.55 мне вернулись мои деньги на карту. Я очень рада конечно, но прочитанные отзывы заставляют меня задуматься о смене банка. Поэтому хочу сказать спасибо себе и этому сайту, думаю он тоже повлиял в какой-то степени на такой скорый возврат денег.

31.10.2013 11:50

зачтено

Проблема решена: Проблема решена, ура! Вообще, мой отзыв был из разряда "накипело", и на ответ банка я не рассчитывала. Но мне позвонили, и, что самое важное, грамотно проконсультировали по сложившейся ситуации (на руках теперь имею аж 2 зарплатные карты). Ну и извинения принесли.

01.11.2013 08:17

зачтено

Проблема решена: Здравствуйте, Андрей!
Денежки я действительно получила - чему очень рада. И хочу сказать Большое Спасибо женщине, которая курировала этот вопрос и была со мной на связи. Жаль только, что без моего обращения на сайт решение вопроса так затянулось.

28.10.2013 14:38

зачтено

Проблема решена: Наконец-то вчера вечером все случилось!!! Но по-прежнему возникает вопрос: если бы я не написала на Банки.ру ничего бы не произошло? Почему у нас проблемы возможно решить только, когда будут истрепаны все нервы?!!

29.10.2013 11:29

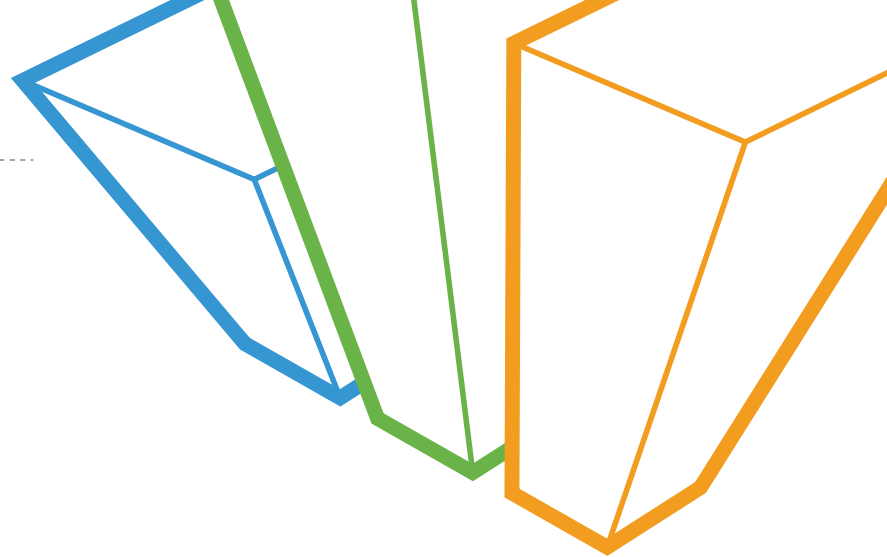
зачтено

Проблема решена: Сбербанк признал ошибку своих сотрудников, после публикации на banki.ru мне позвонил представитель банка и принес извинения.

23.10.2013 19:43

зачтено

СКОРОСТЬ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ



ЛИДЕРЫ

- ✓ Хоум Кредит Банк
- ✓ Тинькофф Кредитные системы
- ✓ Русский стандарт
- ✓ БИНБАНК
- ✓ Авангард
- ✓ Ренессанс Кредит

АУТСАЙДЕРЫ

- ✓ Восточный экспресс банк
- ✓ Траст
- ✓ Ситибанк
- ✓ Сбербанк

ПРОБЛЕМА РЕШЕНА ОПЕРАТИВНО

Отдел взыскания. Жду ответа!

без оценки

Услугами банка не пользовалась, но судьба свела, пришлось общаться. Уже около недели-двух каждый день минимум 4 раза на один из рабочих номеров поступают звонки из отдела взыскания. Звонят с разных номеров - знаю, потому что уже тупо добавляю в черный список каждый раз.

Ищут днем с огнем некую С-ву Екатерину Л., которая указала номер моей организации 8(812)448-13-35 как свой рабочий. Видать, Екатерина Л. перестала гасить кредит. И вот я каждый день по несколько раз объясняю одно и то же - что такая у нас никогда не работала, что номер нам принадлежит уже почти год, что мы никакое ни "Карвет Плюс", а ИП. Все бес толку.

Пишу я сдержанно, но я уже очень устала от некомпетентности вашего отдела взыскания. Я трачу свое время на общение с вашими мальчиками-девочками, на написание этого отзыва... У нас виртуальный номер и каждый входящий звонок стоит денег, пусть там полтора рубля, но они все мои и мне надоело их платить из-за вас!

Насколько надо быть то ли глупыми, то ли не уважающими себя, чтобы после моего объяснения, вместо того чтобы зайти в поисковик и найти там реальный телефон этого Карвет Плюс, говорить "я понял, но извините, звонки будут продолжаться некоторое время"?

У меня поиск их номера занял одну минуту. <http://www.korvet-plus.stroyvitrina.r...ntacts.htm>

Жду ответа от банка. Это полнейшее безобразие пора прекратить.

0 kochieva 12.11.2013 16:27

Нравится 0 В +1 Класс 0 Твитнуть 0 в блог

Ответ банка: Уважаемый kochieva!
12.11.2013 16:50

Приносим Вам свои извинения за неудобства, доставленные Вам в связи с возникшей ситуацией. В настоящее время Ваш номер телефона исключен из работы сотрудников Службы взыскания Банка. До конца дня Вам могут поступить ещё несколько звонков в связи со спецификой работы программного обеспечения, просьба их игнорировать.

С уважением,
Новиков Александр

ПРОБЛЕМА РЕШЕНА ОПЕРАТИВНО

Проблема решена: 03.07.2013 18:36
зачтено Извинения от банка получены. Инцидент считаю исчерпанным. За оперативность и разрешение инцидента банку твердая "5+". Банк не стал что-то доказывать и извиняться, а просто принес извинения, согласился с моей точкой зрения. Т.е. в следующий раз таких проблем не будет.

Проблема решена: 07.06.2013 00:00
зачтено Приятно удивлен моментальной реакцией банка. Через 3 часа после написания отзыва мне позвонили из банка и сообщили, что уже провели расследование, все подтвердилось. В связи с этим мне принесли извинения и аннулировали комиссию за обслуживание карты.
Признаю, что погорячился с решением расстаться с [REDACTED] и с обвинением банка в обмане, это была просто ошибка менеджера, которую банк тут же исправил.

Просьба к модератору исправить оценку. За 8 лет пользования картами [REDACTED] у меня не было претензий к банку, а на первую появившуюся банк моментально отреагировал и все исправил. В связи с этим прошу исправить оценку на 5.

ЛИЧНОЕ ОБРАЩЕНИЕ К КЛИЕНТУ

WIN

FAIL

👍 14 👤 Porvantes 06.11.2013 12:29

Ответ банка: Здравствуйте.

07.11.2013 14:37

Очень приятно видеть, что

👤 оттенок 07.11.2013 14:16

Ответ банка: Добрый день, оттенок!

08.11.2013 16:38

Большое спасибо за отзыв,

👤 нина максимова 29.10.2013 20:22

Ответ банка: Уважаемы клиент!

01.11.2013 19:45

Прежде всего, хотим принести |
обращения была проведена прс

0 👤 Sergey 06.11.2013 15:07

Администратор: Мало фактов для положительной оценки.

Ответ банка: Уважаемы frelander_2002@mail.ru!

08.11.2013 11:44

Мы рады, что вы остановили свои выбор на

WIN!

Банк даже к должникам относится с юмором и уважением

Уж так сложилось, что я имею вредную привычку запаздывать в оплате

«Лето прошло, было весело, жарко. Вы в должниках до сих пор - очень жалко».

«Вот и осень наступила, листья, тучи, ветерок. В Вашем сердце грусть заняла? Не оплачен в банке долг».

«Осенний лес пестрит своей красою и греет нежно солнышко пока. Вам нужно за 2 дня найти возможность, чтоб вовремя оплата в Банк пришла».

«Картошка, редиска, чеснок, кабачки. Продай урожай и долг оплати».

Последнее СМС было особенно милым, так как в этот момент я находился на даче и копал картошку.

Ну а в общем, именно после таких смс стало неудобно, что у меня образовалась задолженность. В целом приятно, что банк даже к должникам относится с юмором и уважением. Судя по многим отзывам, многие другие кредитные учреждения зачастую начинают грубить.


В общем, «5» за высокую клиентоориентированность!

ЗЫ: Долг в ближайшее время погашу.

Ответ банка: Здравствуйте.

09.09.2013 17:56

Напомнить об оплате долга мы считаем нормой.
При этом выбираем эффективный путь
Подачи в стихотворной форме,
Намного действенней передающей суть.

Благодарим за мнение о Банке
И рады, что Вам стало веселей.
От всей души, поистине, гигантски
Желаем Вам вернуться в график платежей! 

FAIL

Телебанк и Сертификат

2

Уважаемый Банк ВТБ24, когда вы уже доведете до ума свой Телебанк и Колл центр? Как минимум, второй день не работают повышенные суточные лимиты, при авторизации с Сертификатом.

У меня ушло 1.5 часа, чтобы дозвониться в ваш колл центр, чтобы выяснить, что это сбой у вас в системе и что суточные лимиты при межбанковских переводах не учитывают наличие ЭЦП. Хотя бы в объявлениях при входе в систему повесили бы объявление, что ЭЦП толком не работает. На вопрос когда и что делать, был предложен только один ответ - работайте без сертификата. Спрашивается, а зачем вы тогда вообще нужны при таких мизерных лимитах на переводы?

0 solo177 07.10.2013 14:15

Нравится 0 В +1 Класс 0 Твитнуть 0 в блог

Ответ банка: 25.10.2013 16:16

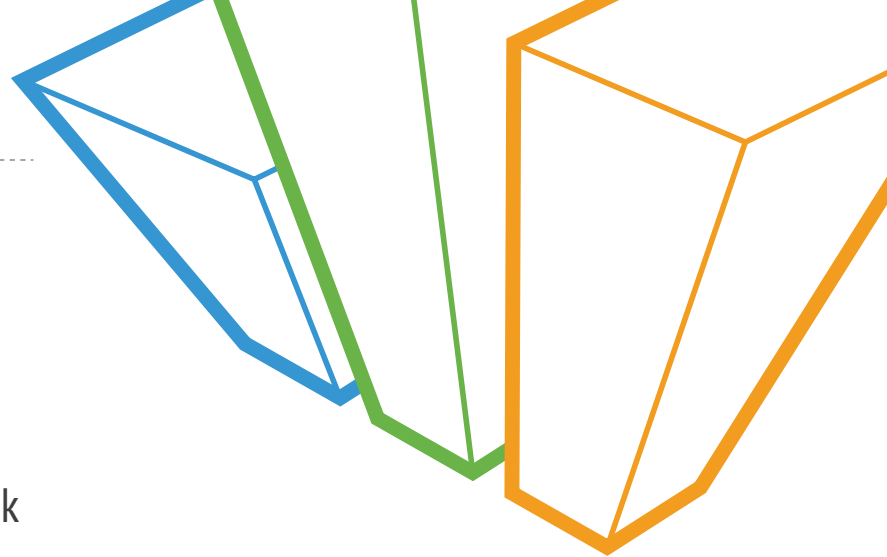
Здравствуйте!

Ваш отзыв доведен до сведения ответственных руководителей банка. Сотрудники банка проводят мероприятия по устранению возникшей ошибки. Надеемся на скорейшее положительное разрешение ситуации. Приносим искренние извинения за доставленные неудобства.

С уважением,
ВТБ 24 (ЗАО).

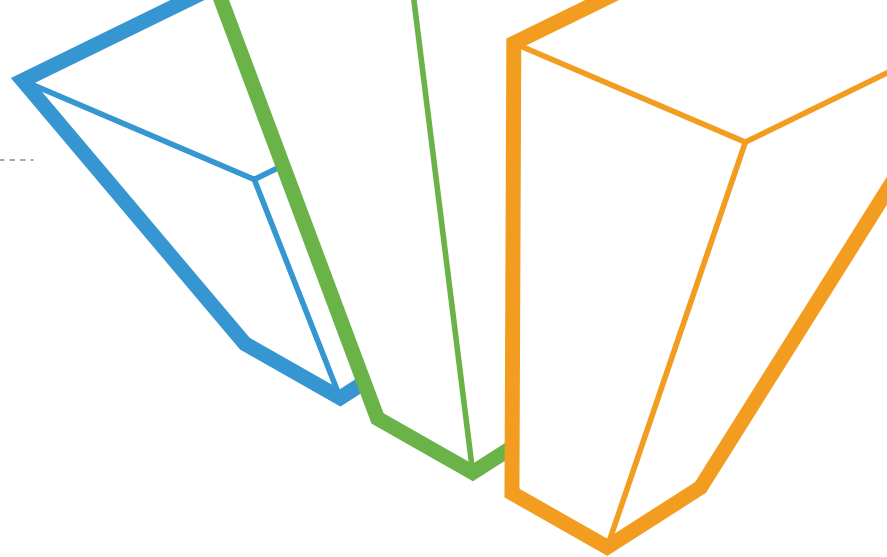
ТАК НАДО

- ✓ БИНБАНК
- ✓ Авангард
- ✓ Тинькофф Кредитные системы
- ✓ Восточный экспресс банк
- ✓ Ситибанк
- ✓ МТС Банк
- ✓ Банк24.ру
- ✓ GE Money Bank
- ✓ Московский Областной Банк
- ✓ Траст
- ✓ iMoneyBank
- ✓ Альфа-Банк
- ✓ Хоум Кредит Банк

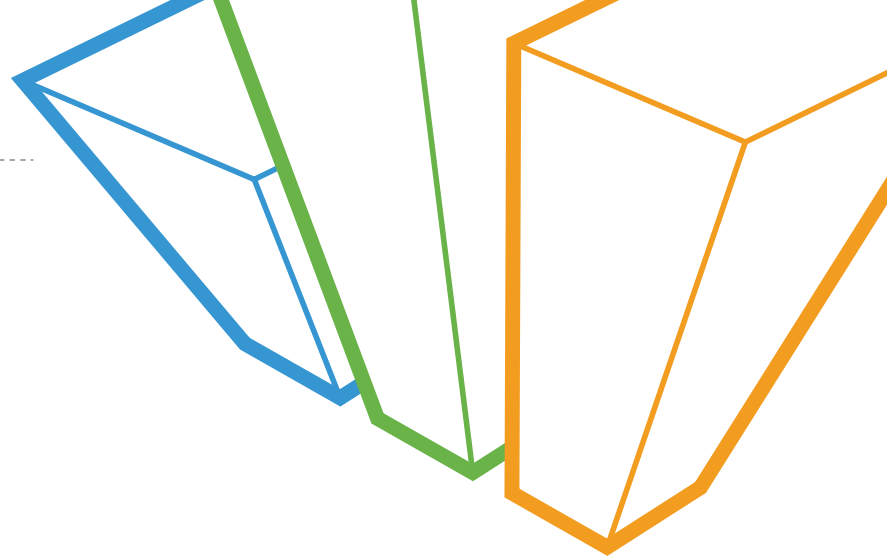


ТАК НЕ НАДО

- ✓ Русский стандарт
- ✓ ОТП Банк
- ✓ ВТБ24
- ✓ Райффайзенбанк



ЗАЧЕМ БАНКАМ НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ



- ✓ Достоверная информация о репутации банка «из первых рук»
- ✓ Определение проблемных зон клиентского сервиса
- ✓ Возможность корректировать имидж банка

СПАСИБО!

Кира Кузьменко

Заместитель генерального директора Banki.ru

+7 (495) 739-52-55, доб. 222

+7 (926) 398-55-05

Skype: hagakyre

www.banki.ru

