

Пресс-релиз

О результатах исследования качества обслуживания в банках г. Алматы в 2010 году

2 февраля

2011 г.

По результатам отраслевого исследования компании «Розница.KZ» по качеству обслуживания в банках г. Алматы в 2010 году Народный банк Казахстана вышел на первое место.

Ежегодное отраслевое исследование качества обслуживания клиентов банков г. Алматы по розничному бизнесу проводилось методом «таинственный покупатель» (Mystery shopper). В рамках исследования оценивались различные параметры при обслуживании клиентов работниками подразделений различных банков по направлениям: потребительское кредитование, депозиты, платежные карты.

При этом базовыми компонентами проверки являлись внешний вид сотрудника, поведение сотрудников в операционном зале, приветствие, инициирование общения с Клиентом, выявление потребностей Клиента, презентация вариантов решения (предложение каких-либо условий, аргументация), работа с возражениями и сомнениями Клиента и завершение общения с Клиентом.

По результатам исследования средний уровень обслуживания в банковском секторе г.Алматы составил 74,55%. Данный показатель по шкале оценки попадает в категорию «ХОРОШО».

В 2009 году компания «Розница.KZ», провела исследования и определила рейтинг БВУ Казахстана по качеству обслуживания клиентов. Народный оказался «среднячком».

В 2010 году, благодаря реализованной программе «Года качества обслуживания клиентов в АО «Народный Банк Казахстана», средний уровень сервиса в подразделениях Народного банка в г. Алматы, по результатам исследования компании «Розница.kz», вырос на 25% и достиг наивысшего показателя уровня обслуживания в банковском сегменте Алматы (88%), что по шкале оценки попадает в категорию «ОТЛИЧНО».

- Мы рады, что программа по улучшению качества сервиса, которая была внедрена в банке в 2010 году, дала положительные результаты. Внутри банка мы назвали 2010 год – Годом качества и проводили ежедневную работу по улучшению качества обслуживания наших клиентов. В текущем 2011 году наш банк продолжит ранее начатую работу над улучшением качества обслуживания, - оценивая результаты исследования сказала председатель правления Народного банка Умут Шаяхметова, - Параллельно мы продолжим работу по ревизии внутренних процессов и процедур, их оптимизации, обучению персонала, развитию продуктовой линейки с упором на дистанционный доступ, интернет- и мобильный банкинг, совершенствование нашей тарифной политики.

АО «Народный Банк Казахстана» является лидирующим банком республики с наибольшим числом клиентов и самой крупной филиальной сетью. Банк активно участвует в реализации государственных программ. Банк входит в финансовую группу «Halyk Group», которая объединяет 13 дочерних компаний. Компании группы предлагают широкий спектр услуг населению (банковские услуги, пенсионные накопления, страхование, лизинг, брокерско-дилерские услуги, услуги по управлению активами), представителям малого и среднего бизнеса, корпоративным клиентам. Народный банк также осуществляет свои операции в России, Грузии и Кыргызстане.

АО «Народный Банк Казахстана» присвоены следующие рейтинги от международных рейтинговых агентств: Moody's Investors Service (Ba2), Fitch Ratings (B+) и Standard&Poor's (B+).

Пресс-служба

АО «Народный Банк Казахстана»

тел. +7 727 2 590 816,

www.halykbank.kz