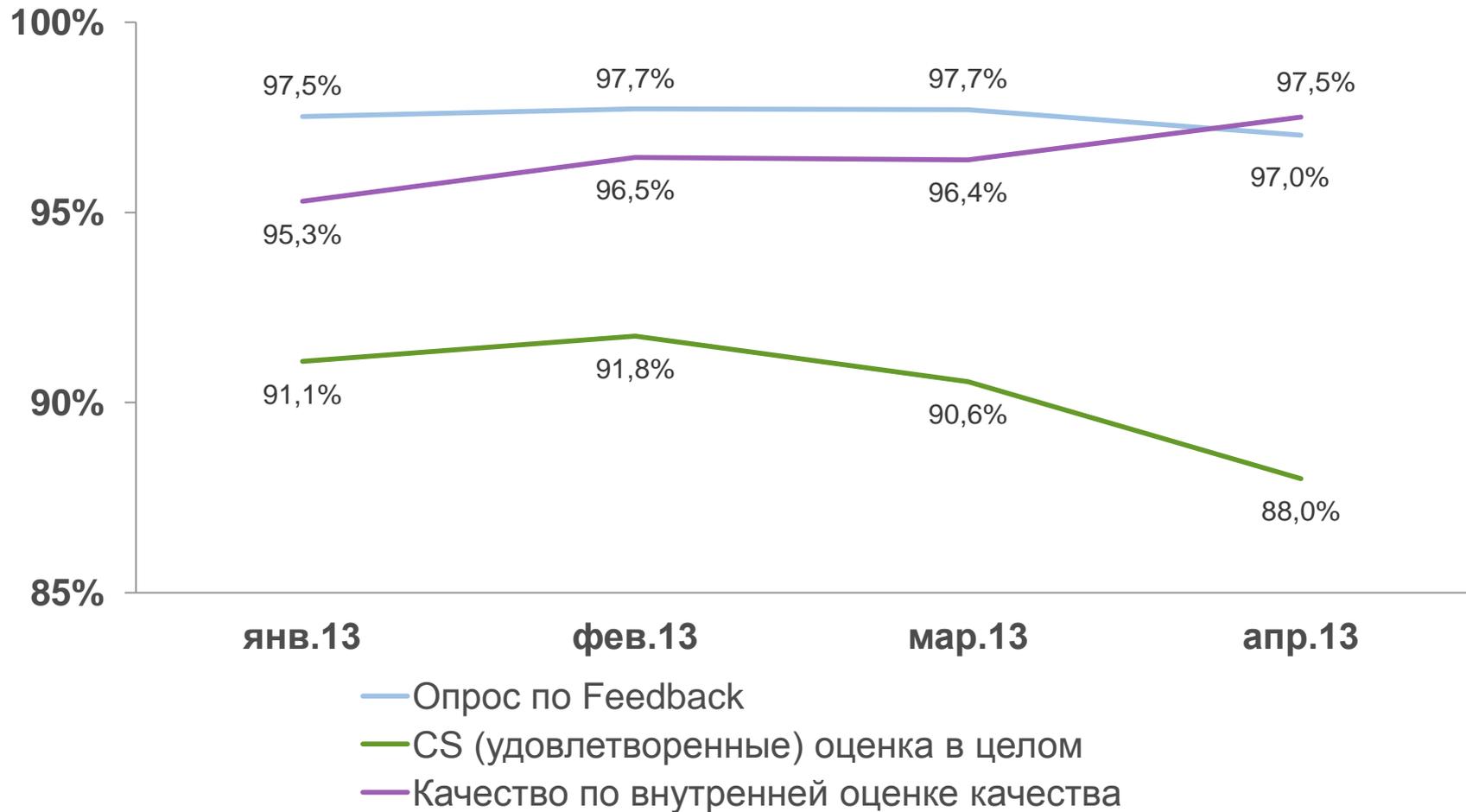


# Система работы с жалобами

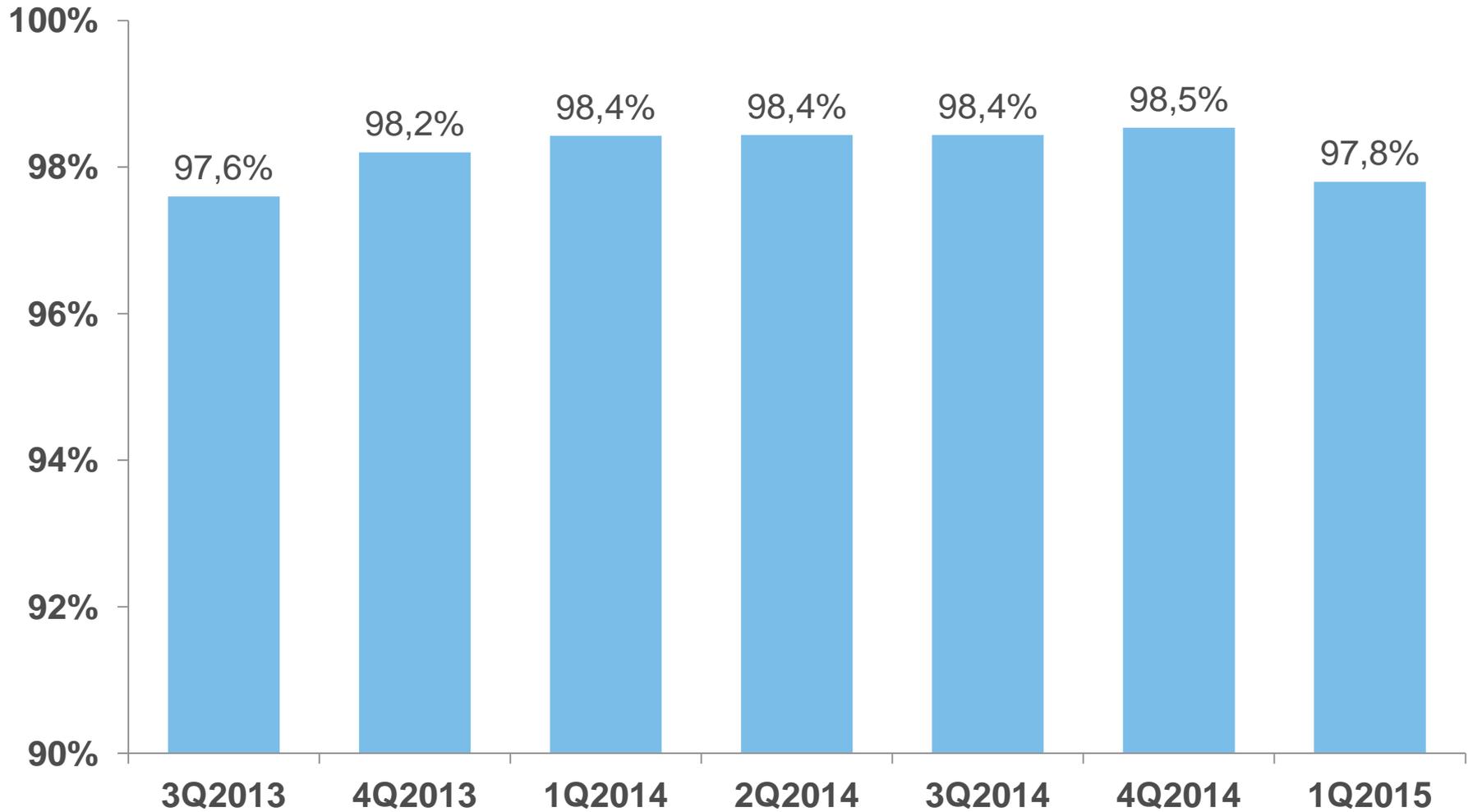
Как научиться предотвращать жалобы  
Вклад сотрудников 1-ой линии поддержки и вклад  
экспертов  
НВД как инструмент работы с жалобами

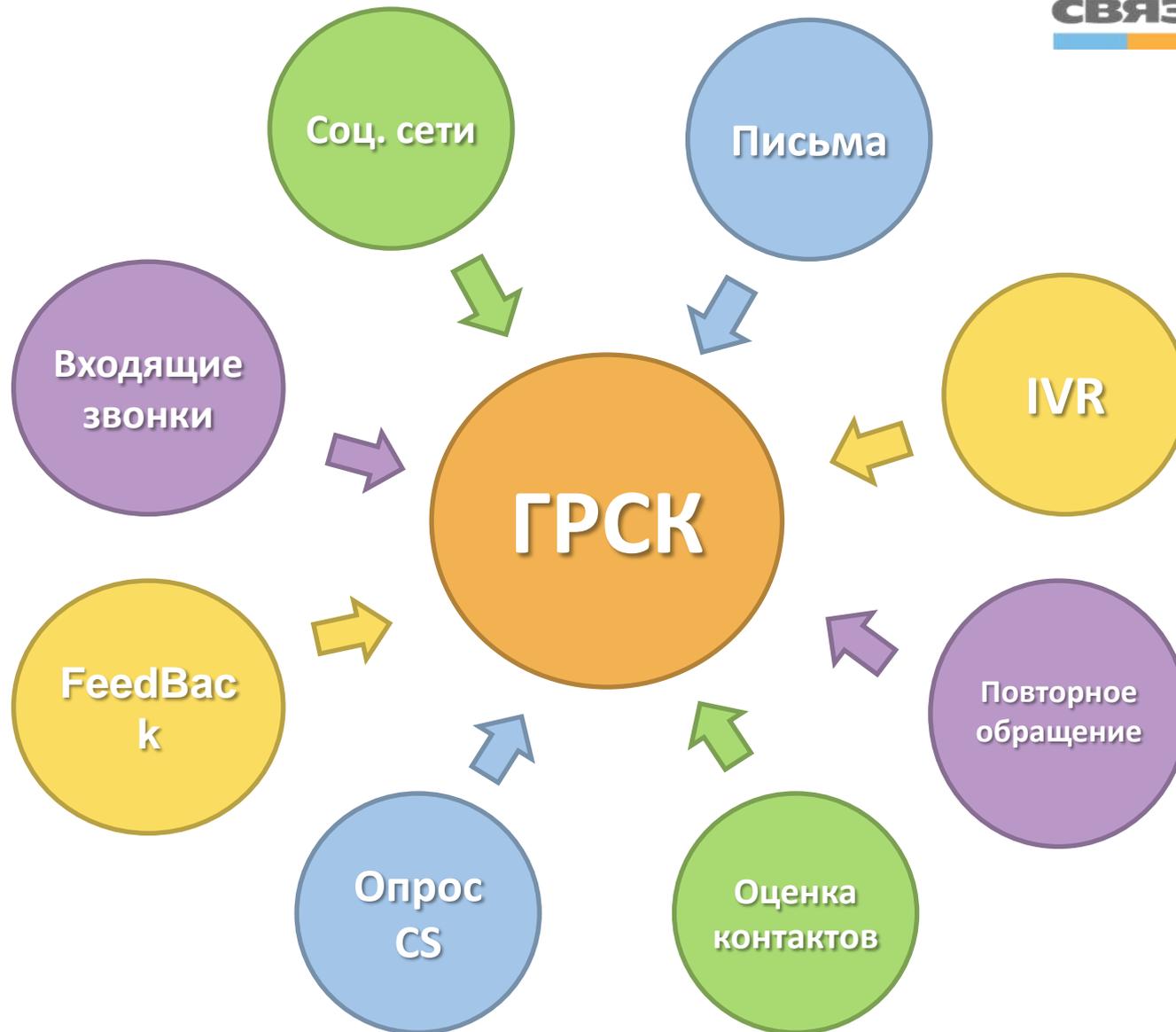


## Тренды Feedback, Customer Satisfaction и внутренней оценки качества

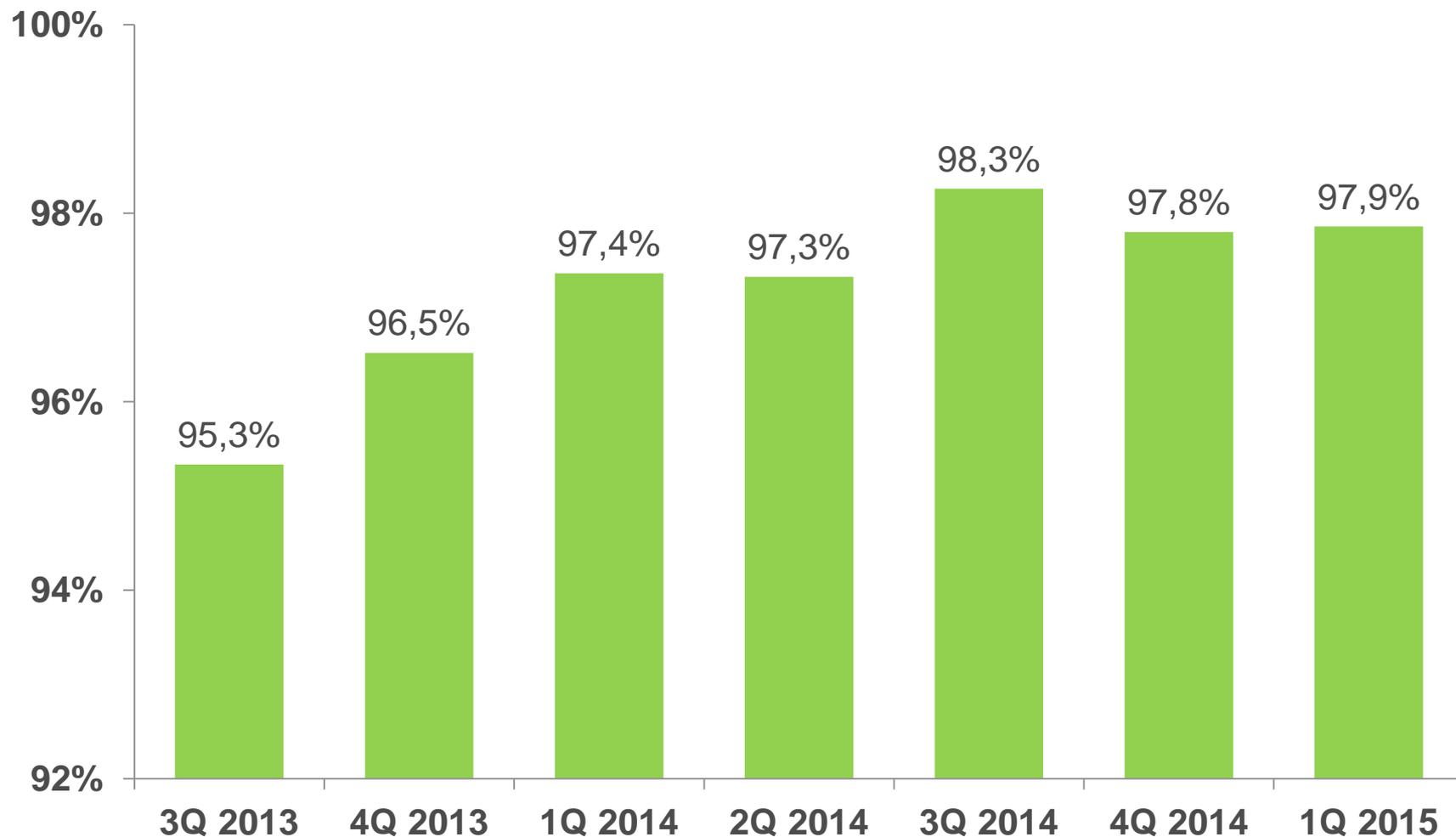


## Оценка клиента по FeedBack,%

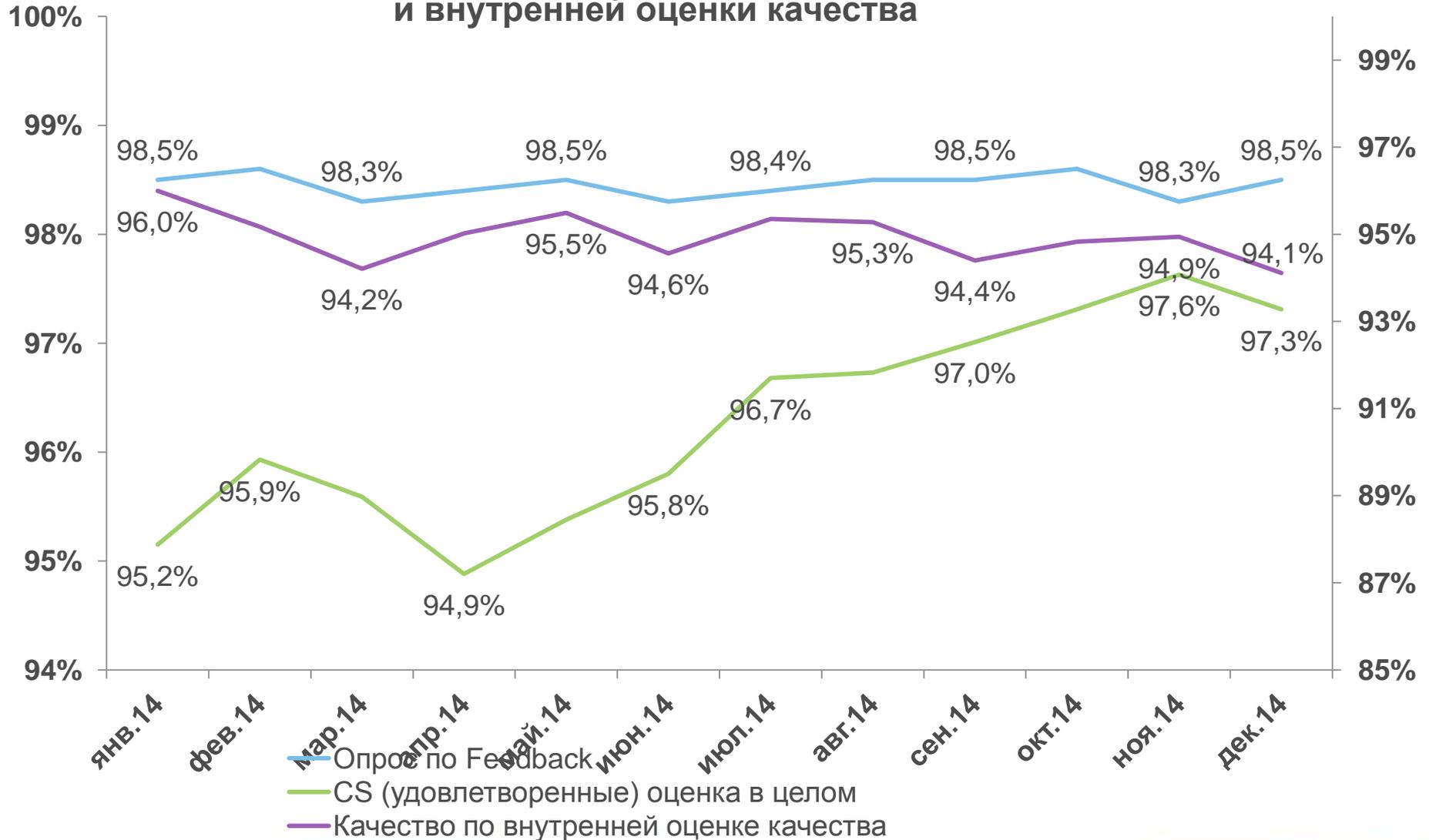




## Ясность объяснений оператора



## Тренды Feedback, Customer Satisfaction и внутренней оценки качества



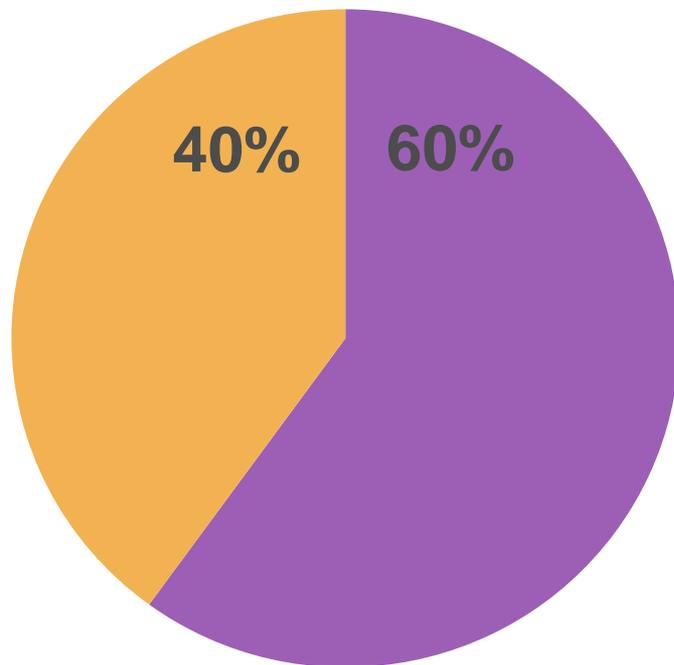


**1-е место в категории  
«Лучший Интернет-  
банк» в России**



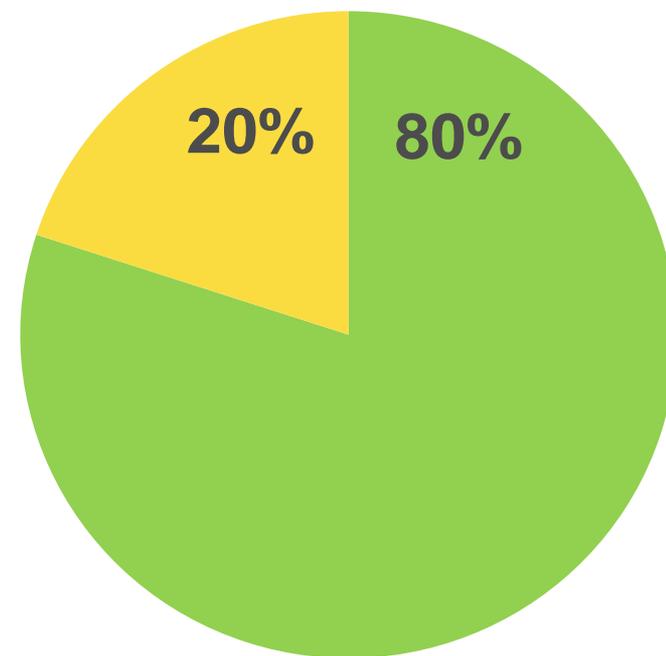
**4-е место в рейтинге  
эффективности интернет-  
банков в России**

## Обращения в Центральный Банк



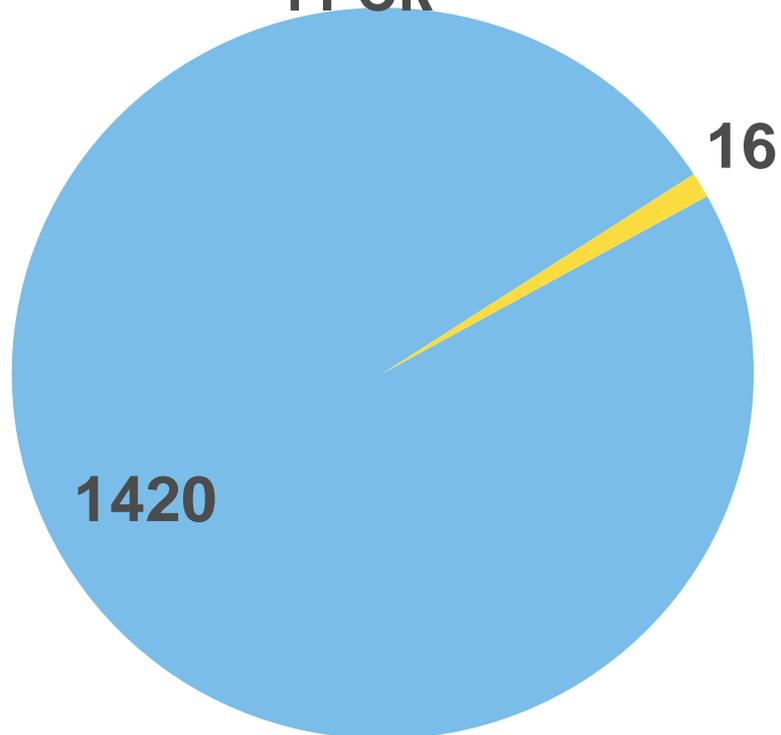
- Обращались в Банк
- Не обращались в Банк

## % клиентов переведенных на ГРСК



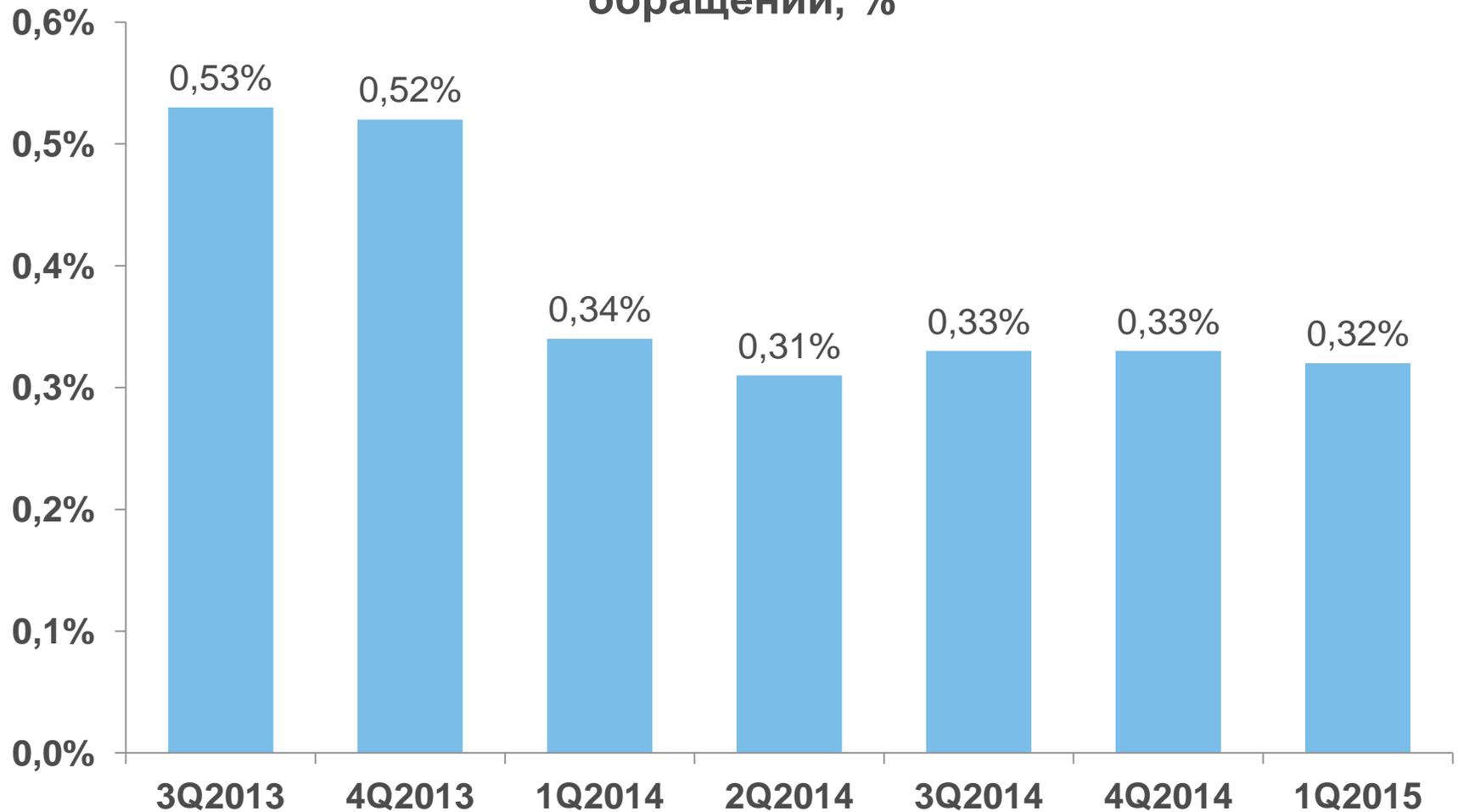
- Не переведены на ГРСК
- Переведены на ГРСК

## Количество обращений в ЦБ после ГРСК

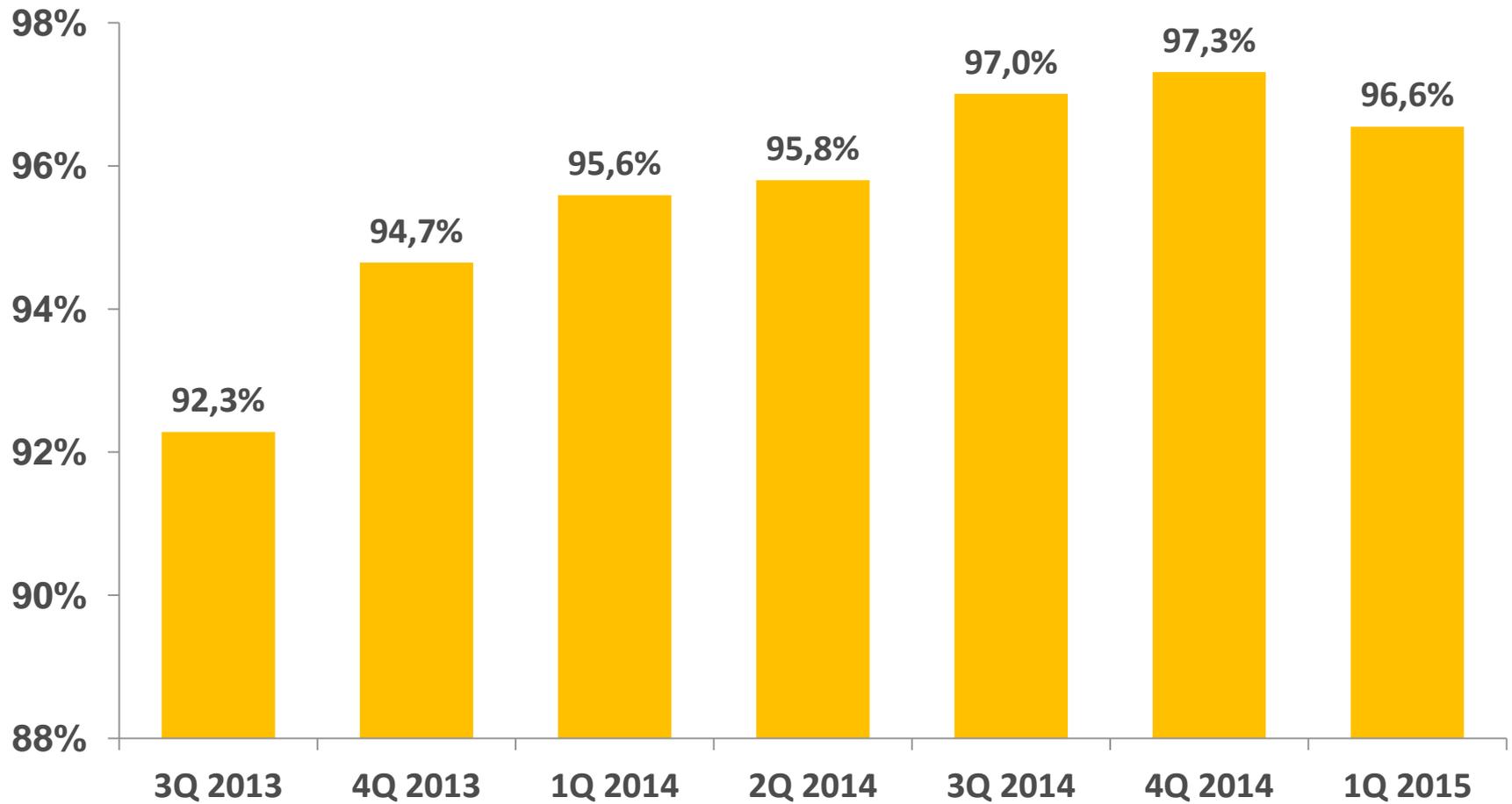


- Обращения в ГРСК
- Все же обратились в ЦБ

## Жалобы, от количества поступающих обращений, %



## CSAT



**Полянская Елена**

**Руководитель группы контроля  
качества**

**[EPolyanskaya@svyaznoybank.ru](mailto:EPolyanskaya@svyaznoybank.ru)**

**+7 (905) 049 5718**

