## **Исследование клиентского опыта банков**

### **Название проекта**

Исследование клиентского опыта взаимодействия с банками: барьеры и драйверы лояльности

### **Цели исследования**

Выявить ключевые факторы выбора банка

Определить основные боли клиентов при использовании банковских услуг

Понять, что удерживает клиентов в текущем банке

Найти возможности для улучшения клиентского опыта

### **Исследовательские вопросы**

Какие факторы влияют на выбор основного банка?

Какие проблемы чаще всего возникают при использовании банковских услуг?

Что мотивирует клиентов оставаться в банке несмотря на проблемы?

Как клиенты решают возникающие проблемы с банком?

Какие каналы коммуникации предпочитают разные группы клиентов?

Что клиенты ценят больше всего в банковском обслуживании?

### **Целевая аудитория**

Активные пользователи банковских услуг 25-55 лет, имеющие счета минимум в 2 банках, совершающие операции не реже 1 раза в неделю. Микс из разных сегментов: наемные сотрудники, предприниматели, фрилансеры.

### **Размер выборки**

12 человек

### **Метод исследования**

Глубинные интервью

### **Стейкхолдеры**

Продукт-менеджер, UX-дизайнер, Руководитель digital-канала, Маркетолог

### **Модератор**

Мария Иванова

### **Даты проведения**

15-30 января 2024

### **География**

Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург

### **Критерии успеха**

Получены ответы на все исследовательские вопросы

Выявлены минимум 5 ключевых болей клиентов

Сформированы персоны основных клиентских сегментов

Разработаны конкретные рекомендации по улучшению сервиса

### **Ограничения исследования**

Бюджет ограничен 12 интервью

Только городское население

Фокус на digital-каналах обслуживания

Нет доступа к клиентам премиум-сегмента