

CEI 2023

Customer Experience Index (CEI)

Индекс Клиентского Опыта Банки Узбекистана 2023

marketing.uz



Узбекские банки стоят на пороге больших изменений



Ксения Константиновна
Директор Senteo в регионах
Средняя Азия и
Ближний Восток

Международная консалтинговая компания Senteo специализируется на клиентоцентричной трансформации бизнеса. Совместно с Маркетинговой Ассоциацией Узбекистана мы подвели итоги трехлетнего масштабного исследования Индекса впечатлений клиентов — Customer Experience Index (CEI) в банковской сфере Узбекистана и других стран Центральной Азии.

Несколько лет назад власти Узбекистана заявили о необходимости реформирования финансового сектора республики. Результатом этих реформ руководство страны ожидает рост позиций банковской системы Узбекистана в международных рейтингах, а также привлечение иностранных инвестиций.

Как следует из Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020-2025 годы, есть несколько основных мер, конечной целью которых является повышение интереса клиентов к банковским продуктам — в том числе, за счет клиентоориентированности.

Среди таких мер значатся:

- ✿ реструктуризация банковского сектора, включая постепенный выход из-под государственного контроля ряда банков;
- ✿ повышение доступности услуг и клиентского сервиса;
- ✿ разработка совместно с международными консультантами программы трансформации банков;
- ✿ автоматизация процессов;
- ✿ расширение баз данных и объема оказываемых услуг;
- ✿ внедрение системы оценки качества банковских услуг на основе Индексов потребительской удовлетворенности (CSI), и потребительской лояльности (NPS).

И последний названный этап возвращает нас к самому началу — исследованию Senteo и Маркетинговой Ассоциации Узбекистана. Далее представлена основная информация об исследовании, выдержки и выводы.

16 лет исследований

История исследований

10

Стран



239

Банков



1513

Отделений



155

Тайных покупателей



>3500

Визитов



2007



CEI — создание и первая публикация результатов исследования по авторской методике Senteo.

2008 - 2012



CEI — один из стандартных инструментов для оценки впечатлений банковских клиентов. Успешно прошёл внешний аудит компаний KPMG и PwC.

2019



CEI — в рейтинге банки трех стран: Россия, Украина, Беларусь.

2020-2021



СХСИ — создание и первая публикация результатов в банках четырёх стран: Россия, Беларусь, Турция, Украина. Концепция СХСИ подтверждена доказательствами Frank RG.

2022-2023



Начало **CEI** исследований в странах Центральной Азии (Казахстан, Узбекистан, Киргизстан, Таджикистан) и Армении.

Индекс Клиентского Опыта (CEI)

Об индексе CEI

Индекс клиентского опыта (CEI) является инструментом для оценки качества и постоянства впечатлений, создаваемых банками для потенциальных клиентов, и позволяет делать сравнительный анализ. Построение индекса основано на пяти ключевых областях, имеющих особое значение для клиентов: бренд, коммуникации, окружение, предложение, культура. Проводя аналогичные исследования в разных странах, мы обнаружили, что наиболее эффективные и продвинутые по этим 5 областям банки эффективнее привлекают новых клиентов и меньше полагаются на цену в качестве основного преимущества.



5 критерии оценки CEI



Бренд

Присутствие бренда, его доступность, позиционирование и качество материалов.



Коммуникации

Как компания выстраивает отношения с клиентом, используя различные средства коммуникации.



Окружение

Качество оформления помещения внутри и снаружи. Комфорт и удобство при нахождении в нем.



Предложение

Наполнение продуктов и услуг, структура и ценообразование. Присутствие персонализации и выгоды от постоянного использования предложений данного бренда.



Культура

Поведение команды, сотрудников и их взаимодействие между собой. Настройка под клиента и стремление качественно удовлетворить его потребности.

Индекс Клиентского Опыта (CEI)

Как формируется CEI индекс?

1

Пять категорий
оценки



2

Пять вопросов
в каждой категории



3

Пять баллов максимум
на каждый вопрос



4

Оценка категории:
средний балл
из пяти вопросов



5

Оценка CEI:
средний балл
из пяти категорий



Бренд

Вопрос №1	2.90 балла
Вопрос №2	3.00 балла
Вопрос №3	3.10 балла
Вопрос №4	3.20 балла
Вопрос №5	4.15 балла

3.27
Бренд



Коммуникации

Вопрос №1	3.10 балла
Вопрос №2	3.15 балла
Вопрос №3	3.25 балла
Вопрос №4	3.20 балла
Вопрос №5	3.30 балла

3.20
Коммуникация



Окружение

Вопрос №1	3.24 балла
Вопрос №2	3.26 балла
Вопрос №3	3.29 балла
Вопрос №4	3.32 балла
Вопрос №5	3.35 балла

3.29
Окружение



Предложение

Вопрос №1	2.90 балла
Вопрос №2	3.92 балла
Вопрос №3	3.95 балла
Вопрос №4	3.98 балла
Вопрос №5	3.30 балла

3.95
Предложение



Культура

Вопрос №1	2.96 балла
Вопрос №2	2.99 балла
Вопрос №3	3.02 балла
Вопрос №4	3.05 балла
Вопрос №5	3.08 балла

3.02
Культура



3.15
CEI Индекс

Профиль тайного покупателя



Возраст
25-45

Национальность
**Местные,
носители языка**

Сегмент
**Трудоустроенные /
Семейные /
Холостые**

Образование
**Среднее /
Высшее**

2
дня тренинга

4
дня совместных
визитов в отделение
и коучинга

1
день для финального
тестирования

~25%
проходят отбор

Три года исследований банковской сферы Узбекистана

2022

2.62

CEI Индекс



1.60

Волатильность



24

Банка



67

Отделений



148

Визитов



5

Тайных
покупателей



2023

3.15

CEI Индекс



1.68

Волатильность



24

Банка



170

Отделений



513

Визитов



12

Тайных
покупателей



2024

Данные собираются

CEI Индекс



Данные собираются

Волатильность



Данные собираются

Банка



Данные собираются

Отделений



Данные
собираются

Визитов



Данные
собираются

Тайных
покупателей



Обзор: Индекс Клиентского Опыта (CEI) Узбекистан 2023

Результаты по стране

3.15
CEI Индекс



1.68
Волатильность



24
Банка

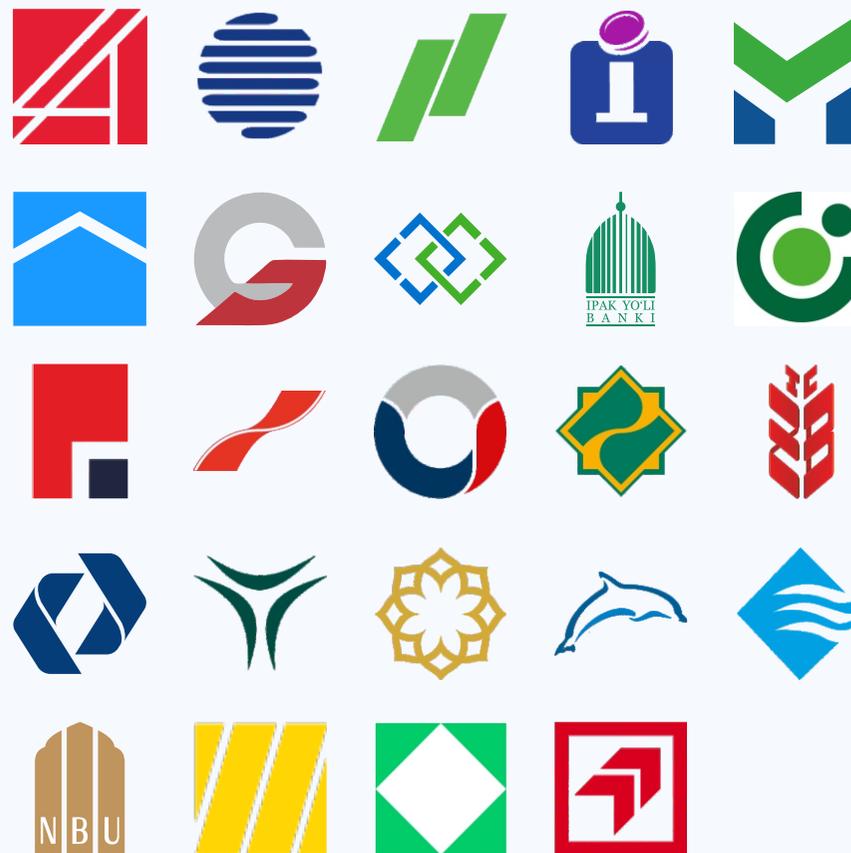
170
Отделений



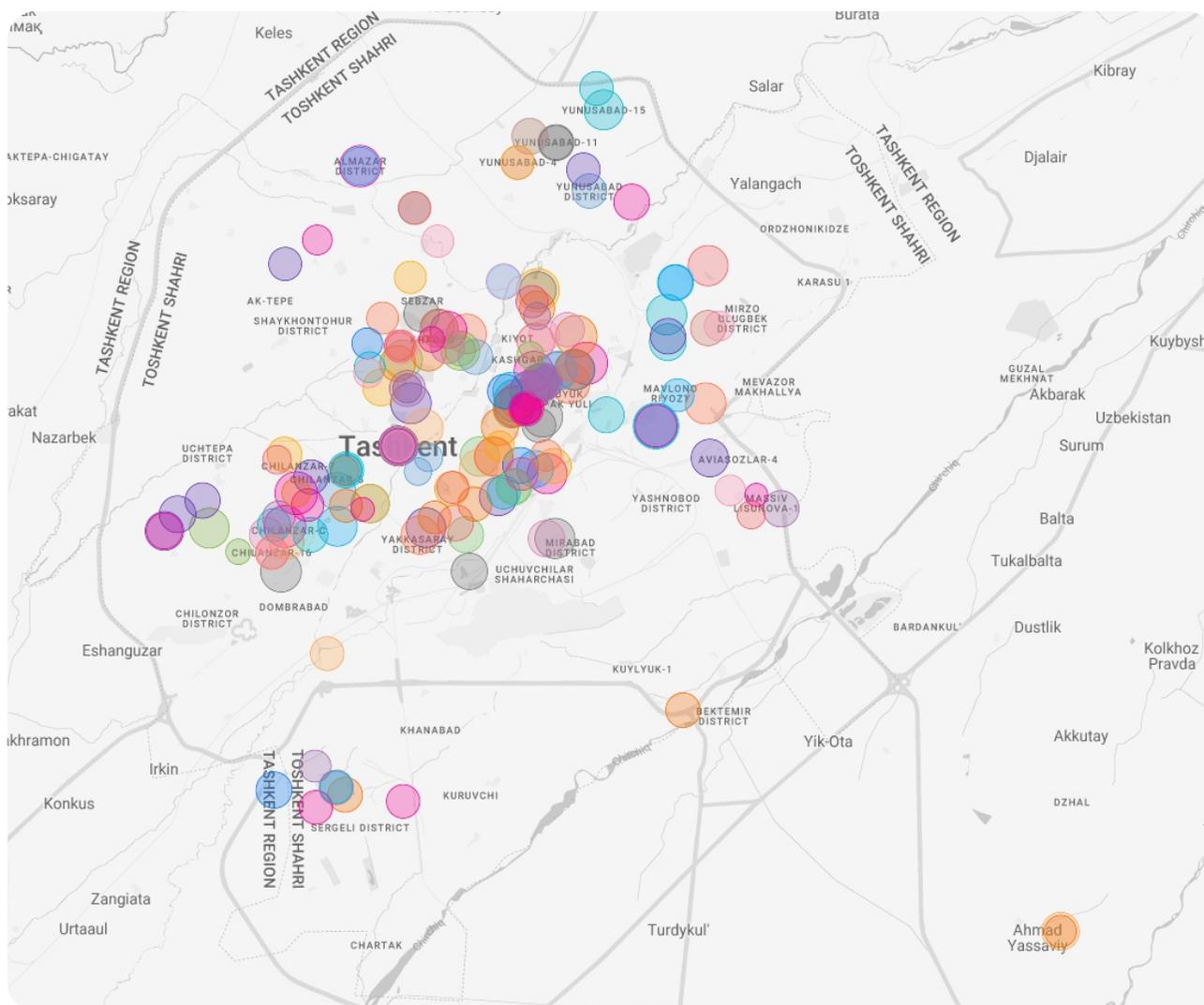
513
Визитов

12
Тайных
покупателей

Банки



Карта визитов, г. Ташкент



Классификация и выбор филиалов

В стране выбирается один город — **экономическая столица**.

Районы города делятся на три типа:

- * туристический центр,
- * бизнес/коммерческие районы,
- * жилые кварталы.

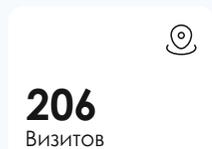
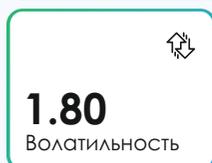
Количество изучаемых отделений определяется, исходя из размеров банка. Минимальное количество отделений каждого банка — 2.

Отделения каждого банка определяются, исходя из распределения районов.

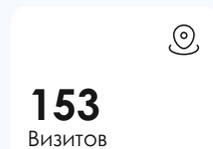
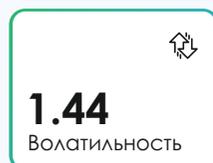
Выбранные отделения составляют **кластеры** — группы близко расположенных отделений различных банков.

Сравнение результатов

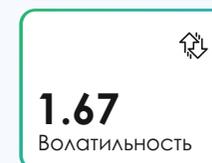
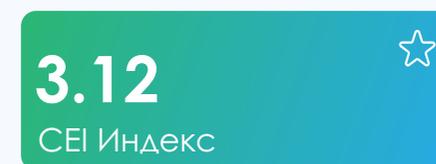
1-й квартал



3-й квартал



4-й квартал



● CEI Индекс
 ● Бренд
 ● Коммуникация
 ● Окружение
 ● Предложение
 ● Культура

Итоговые результаты

Топ-5 банков страны

Место	Банк	CEI Индекс	Волатильность
1	 SQB	3.59	1.54
2	 InfinBANK	3.50	1.28
3	 NBU	3.41	1.61
4	 HAMKORBANK	3.40	1.37
5	 ASIA ALLIANCE BANK	3.39	1.65

По итогам исследования в **2023 г.** среднее значение Индекса CEI в Узбекистане составило **3.15 балла**, что было весьма близко к необходимому для начала перехода к клиентоориентированности минимуму в 3.0 балла, и сопоставимо со статусом Узбекистана как активно развивающейся страны в регионе Центральной Азии.

Опыт в регионе Центральная Азия показал, что приватизация приносит свои плоды, мотивируя банки развиваться ускоренными темпами для сохранения и повышения своей конкурентоспособности, особенно в сфере клиентского опыта.

Стабильность клиентского опыта

Место	Банк	CEI Индекс	Волатильность
1	 ZiraatBank	3.04	1.27
2	 InfinBANK	3.50	1.28
3	 TURON BANK	2.96	1.30
4	 Poytaxt Bank	2.94	1.36
5	 HAMKORBANK	3.40	1.37

По итогам нашего исследования в 2023 г. усредненный показатель **волатильности** в Узбекистане составил **1.68 балла**, что означает нестабильность клиентского опыта.

Лидерами по показателю волатильности стали банки с относительно высоким уровнем клиентского опыта. Это подтверждает достаточно грамотный и системный подход этих банков к управлению клиентским опытом.

Сравнение результатов: Розница и SME

Розница

3.12
CEI Индекс



1.66
Волатильность



153
Отделений



413
Визитов



12
Тайных
покупателей



Место	Банк	CEI Индекс	Волатильность
1	SQB	3.62	1.53
2	InfinBANK	3.45	1.28
3	NBU	3.44	1.53
4	KAPITALBANK	3.36	1.62
5	HAMKORBANK	3.33	1.38

SME

3.26
CEI Индекс



1.74
Волатильность



46
Отделений



100
Визитов



5
Тайных
покупателей



Место	Банк	CEI Индекс	Волатильность
1	ASIA ALLIANCE BANK	3.90	1.46
2	InfinBANK	3.72	1.01
3	HAMKORBANK	3.68	1.15
4	TENGE BANK	3.61	1.34
5	Asakabank	3.61	0.98

Разница между оценками по категориям **Розницы (3.12)** и **SME (3.26)** демонстрирует хороший уровень готовности банков Узбекистана к обслуживанию корпоративных клиентов.

Результаты банков в категории Бренд

Бренд

3.27

Бренд



1.66

Волатильность



Место	Банк	Индекс: Бренд	Волатильность
1	SQB	3.72	1.51
2	NBU	3.61	1.58
3	KAPITALBANK	3.52	1.56
4	HAMKORBANK	3.51	1.48
5	InfinBANK	3.50	1.33

Большинство банков преуспевает в использовании элементов бренда и соответствует среднерыночному уровню клиентских ожиданий. При этом у всех банков есть потенциал для улучшений в сфере видимости и применении визуальных элементов бренда. Добиться заметного прогресса в создании и поддержании впечатляющего клиентского опыта можно с помощью более четкого позиционирования, фокусной трансляции ценностей бренда, а также акцентов для клиентских сегментов.

Комментарии тайных покупателей (цитаты без редакции)

Видимость	Оформление и соответствие	Зонирование и релевантность	Позиционирование бренда	Гармоничность бренда
<p>Бренд виден со всех позиций даже на большом расстоянии</p>	<p>В отделениях, все её элементы идеально подобраны и отражают бренд</p>	<p>Очень хорошее распределение зон</p>	<p>Ценности для большинства групп соответствуют</p>	<p>Элементы бренда направлены на пробуждение интереса</p>
<p>Вход с неправильной стороны, трудно найти самостоятельно</p>	<p>Отсутствие единого стиля оформления</p>	<p>Лишь некоторые элементы бренда расположены с учетом зон и целевых аудиторий</p>	<p>Ценности компании не отражены в бренде</p>	<p>Практически отсутствуют элементы бренда, даже нет вывески названия банка</p>

Результаты банков в категории Коммуникации

Коммуникации

3.20
Коммуникация

1.70
Волатильность

Место	Банк	Индекс: Коммуникация	Волатильность
1	 SQB	3.67	1.52
2	 NBU	3.64	1.58
3	 KAPITALBANK	3.57	1.74
4	 InfibANK	3.54	1.32
5	 HAMKORBANK	3.51	1.31

Качественная подготовка и грамотное размещение коммуникационных материалов в отделении — это стандартное клиентское ожидание, которое большинство банков оправдывает и в некоторых случаях превосходит. Зона роста — развитие системной комплексной и релевантной коммуникационной поддержки предложений банка для различных запросов и потребностей клиентов.

Комментарии тайных покупателей (цитаты без редакции)

	Представленность материалов	Актуальность и соответствие	Оформление и тон голоса	Прогрессия коммуникационных кампаний	Гармоничность коммуникаций
	Все вплоть до документов и журналов отражает бренд	Старой информации нет	В едином формате и стиле	Настроены на вовлечение интереса к бренду	Ощущения решения любых задач касаются этой системы
	Буклетов нет, визуальных элементов мало и те не отражают бренд	Видны устаревшие предложения	Коммуникации практически отсутствуют	Представленные коммуникации не отражают общий посыл бренда	Коммуникации направлены на разовую активность

Результаты банков в категории Окружение

Окружение

Место	Банк	Индекс: Окружение	Волатильность
1	 SQB	3.79	1.53
2	 InfinBANK	3.71	0.97
3	 HAMKORBANK	3.54	1.47
4	 Garant bank	3.52	1.41
5	 MBU	3.52	1.36

3.29

Окружение

1.60

Волатильность

Улучшения в организации пространства отделений — наиболее заметные и одобряемые клиентами: они с пониманием относятся к ремонтам и связанным с ними временным неудобствам. Однако, недочеты в зонировании и навигации по отделению остаются значимыми недостатками. Потенциал улучшений зависит от готовности банков создавать особенный комфорт в отделениях, чтобы в хорошем смысле отличаться от стандартного общераспространённого уровня.

Комментарии тайных покупателей (цитаты без редакции)

Распределение зон	Состояние помещения	Чистота и порядок	Атмосфера	Гармоничность окружения
 Сотрудник сопровождал и проявлял интерес	Очень комфортный банк	Чисто и порядок везде	Светло, ясно, хорошо	Хочется вернуться снова
 Такая же свалка как и в других филиалах	Думаю, ремонт не помешал бы в комнате	Ноль санитарии	В помещении душно	Мест для сидения почти нет

Результаты банков в категории Предложение

Предложение

2.95

Предложение

1.83

Волатильность

Место	Банк	Индекс: Предложение	Волатильность
1	 InfinBANK	3.39	1.46
2	 SQB	3.39	1.64
3	 KAPITALBANK	3.37	1.90
4	 ASIA ALLIANCE BANK	3.27	2.01
5	 NBU	3.17	1.74

Наблюдается активизация использования потенциала комплексных и/или кастомизированных решений, но в некоторых банках пока такая практика не является системной. При этом скорость распространения востребованности релевантных пакетных предложений нарастает. Банки, которые смогут использовать этот потенциал, значительно повысят качество клиентских впечатлений и эффективность взаимодействия с клиентами в отделениях.

Комментарии тайных покупателей (цитаты без редакции)

	Ценность	Целевая аудитория	Консолидация отношений	Персонализация и кастомизация	Гармоничность предложения
	Очень ценное предложение	Решения под жизненные события	Выгода от использования нескольких предложений очевидна	Можно настроить под себя	В этот раз цена для меня не так важна
	Хаотичное неструктурированное наполнение предложения и ценообразования	Отсутствие разделения ценностного предложения на целевые аудитории	Нет взаимосвязи между предложениями все они существуют отдельно	Отсутствует	Цена в первую очередь важно

Результаты банков в категории Культура

Культура

3.02

Культура

1.61

Волатильность

Место	Банк	Индекс: Культура	Волатильность
1	 SQB	3.38	1.48
2	 ASIA ALLIANCE BANK	3.38	1.62
3	 Infin BANK	3.36	1.34
4	 HAMKORBANK	3.34	1.29
5	 Asakabank	3.19	1.47

Стандарты обслуживания и подготовка персонала в большинстве банков обеспечивают привычный среднерыночный уровень качества контактов клиента с сотрудниками отделений. Стабильность качества и стиля общения сотрудников отделений с клиентами, формат общения между сотрудниками, их командное взаимодействие — зоны роста для многих банков.

Комментарии тайных покупателей (цитаты без редакции)

Отношение и интерес	Превосходить ожидания	Командный дух и роли	Настроение и консистентность	Гармоничность культуры
 Советовал по своему опыту	Происходит полная адаптация под каждого клиента	Дружеская атмосфера	На позитивном настроении	Вовлекает
 В общем отсутствует интерес	Безразличие к клиенту	При взаимодействии между собой - кричат	Присутствует недовольство в общении	Нейтральное

Результаты банка SQB

Общая оценка банка



★

3.59
CEI Индекс

🏢

1
Место CEI

🔄

1.54
Волатильность

📍

12
Отделений

📍

28
Визитов

🛒

10
Тайных покупателей

Результаты отделения

📍 г. Ташкент, ул. Абая, 10А

2023, Q-4

★

3.21
CEI Индекс

🔄

1.59
Волатильность

📍

3
Визитов

🕒

8
Длительность, мин

👤

4
Сотрудников

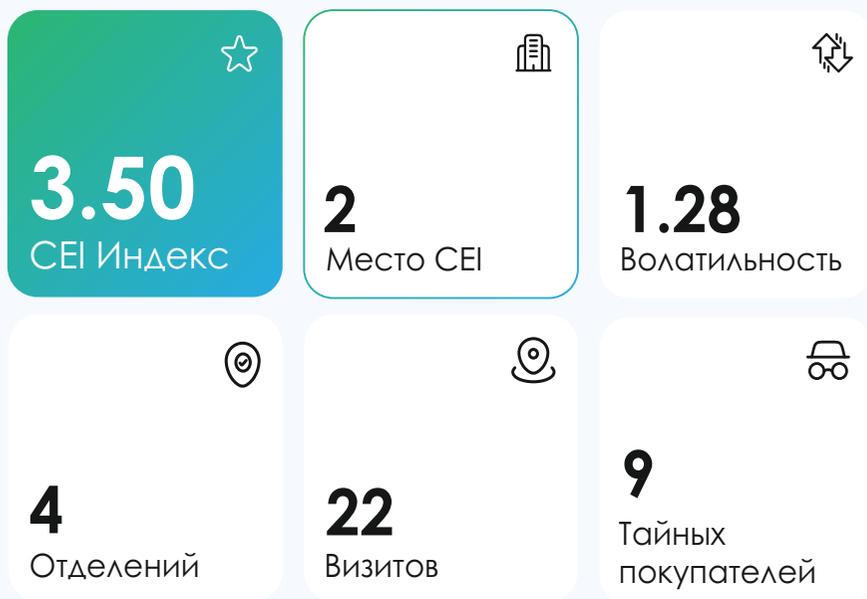
👥

5
Клиентов



Результаты банка InfinBank

Общая оценка банка



Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Мукумий, 20-62

2023, Q-4

3.40
CEI Индекс

1.20
Волатильность

3
Визитов

7
Длительность, мин

2
Сотрудников

2
Клиентов



Результаты банка NBU

Общая оценка банка



3.41
CEI Индекс

3
Место CEI

1.61
Волатильность

11
Отделений

30
Визитов

9
Тайных покупателей

Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Бунёдкор, 28А

2023, Q-4

3.96
CEI Индекс

0.79
Волатильность

2
Визитов

16
Длительность, мин

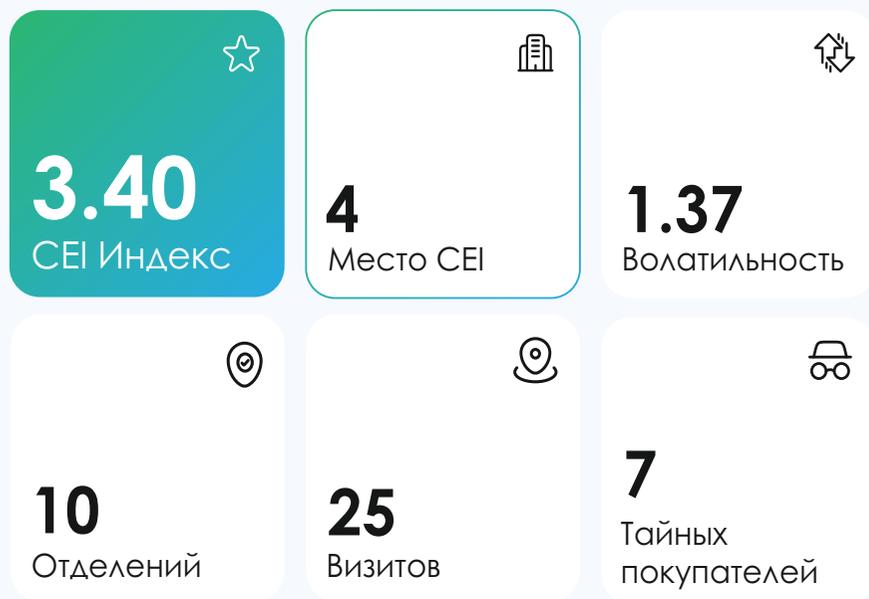
17
Сотрудников

17
Клиентов



Результаты банка Hamkorbank

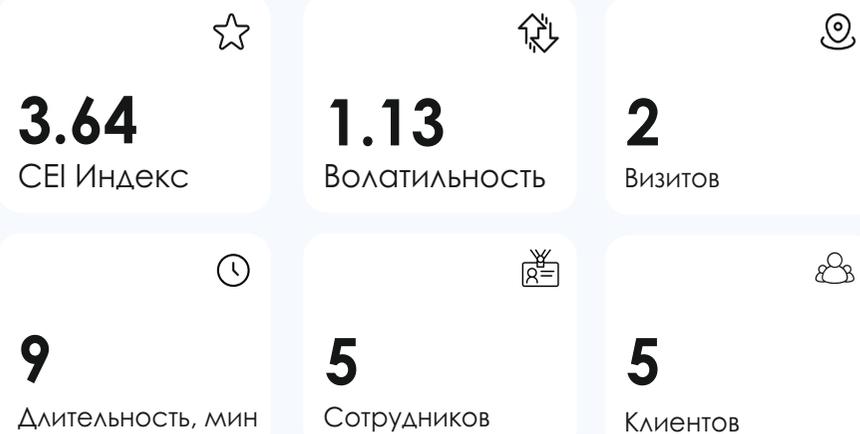
Общая оценка банка



Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. К. Хирмонтепа, 39

2023, Q-4



Результаты банка Asia Alliance Bank

Общая оценка банка



★
3.39
CEI Индекс

🏢
5
Место CEI

🔄
1.65
Волатильность

📍
8
Отделений

📍
24
Визитов

👤
9
Тайных покупателей

Результаты отделения

📍 г. Ташкент, ул. И. Каримова, 17

2023, Q-4

★
3.14
CEI Индекс

🔄
0.85
Волатильность

📍
2
Визитов

🕒
7
Длительность, мин

👤
3
Сотрудников

👤
6
Клиентов



Результаты банка Kapitalbank

Общая оценка банка

 **КАПИТАЛБАНК**

3.38
CEI Индекс

6
Место CEI

1.71
Волатильность

12
Отделений

29
Визитов

9
Тайных покупателей

Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. Матбуотчилар, 32

2023, Q-4

4.24
CEI Индекс

1.70
Волатильность

2
Визитов

15
Длительность, мин

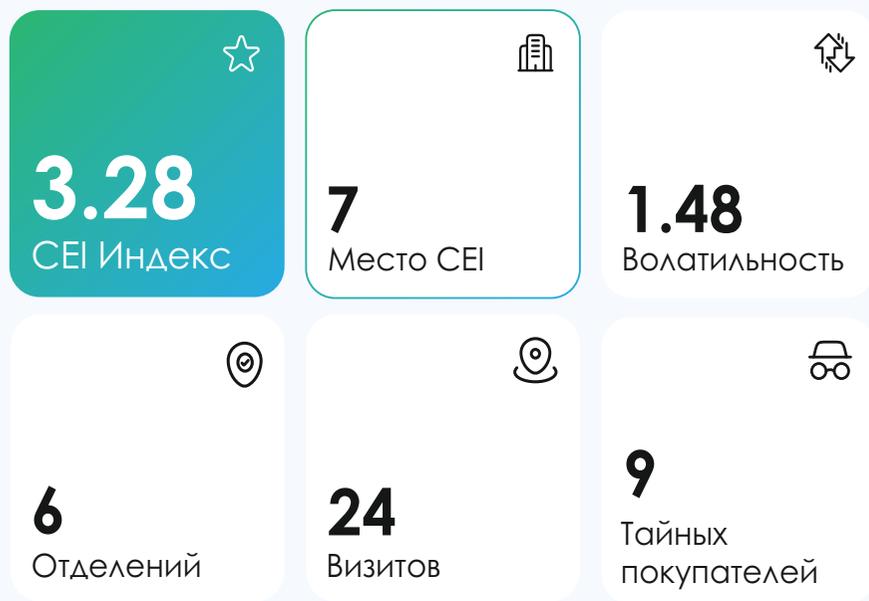
3
Сотрудников

5
Клиентов



Результаты банка Asakabank

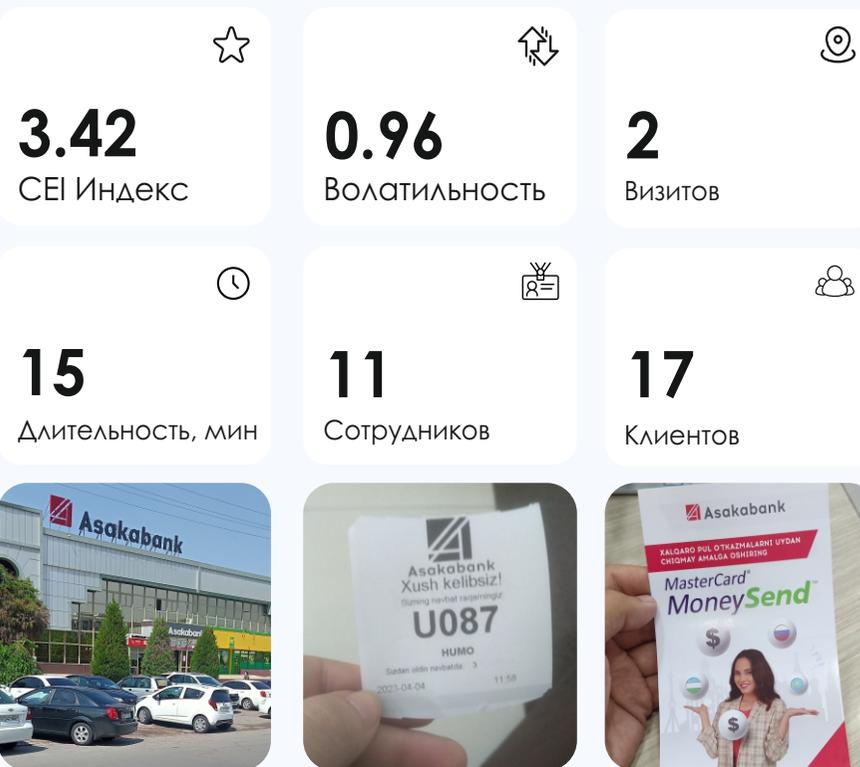
Общая оценка банка



Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Фурката, 9

2023, Q-1



Результаты банка Tenge Bank

Общая оценка банка



3.27
CEI Индекс

8
Место CEI

1.43
Волатильность

7
Отделений

20
Визитов

9
Тайных покупателей

Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Мукими, 20Б-2

2023, Q-4

3.54
CEI Индекс

0.62
Волатильность

2
Визитов

12
Длительность, мин

3
Сотрудников

3
Клиентов

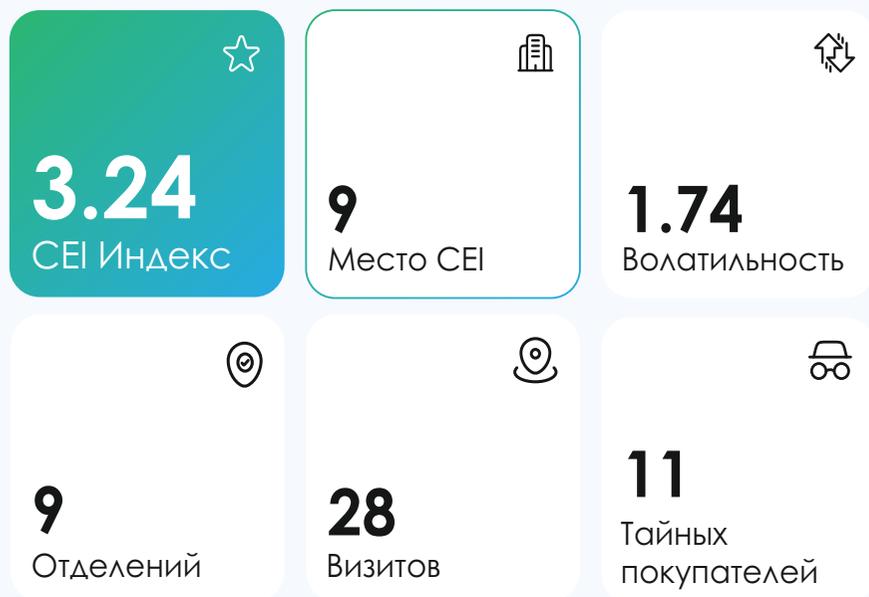


Результаты банка Ipak yuli Bank

Общая оценка банка



ИПАК YO'LI BANKI



Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. Хаида Алимджана, 5

2023, Q-4


3.08
 CEI Индекс


0.91
 Волатильность


2
 Визитов


16
 Длительность, мин


10
 Сотрудников


12
 Клиентов



Результаты банка Orient Finans Bank

Общая оценка банка



3.23
CEI Индекс

10
Место CEI

1.57
Волатильность

8
Отделений

21
Визитов

10
Тайных покупателей

Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Осиё, 5

2023, Q-4

3.48
CEI Индекс

1.13
Волатильность

2
Визитов

14
Длительность, мин

4
Сотрудников

3
Клиентов



Результаты банка KDB Bank Uzbekistan

Общая оценка банка



3.21
CEI Индекс

11
Место CEI

1.60
Волатильность

4
Отделений

14
Визитов

7
Тайных покупателей

Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Ойбек, 32

2023, Q-4

2.62
CEI Индекс

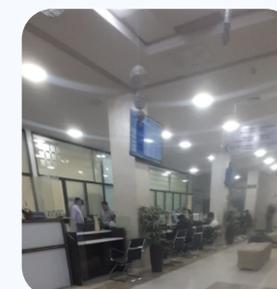
0.96
Волатильность

2
Визитов

21
Длительность, мин

7
Сотрудников

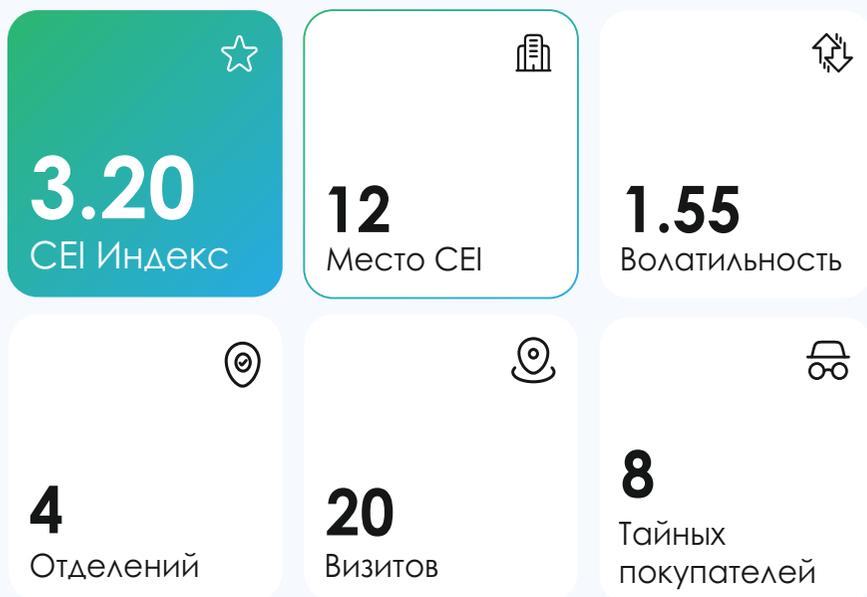
7
Клиентов



Результаты банка Garant bank

Общая оценка банка

Garant bank



Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. Лайлитогун, 1

2023, Q-4


3.04
 CEI Индекс


0.91
 Волатильность


2
 Визитов


12
 Длительность, мин


10
 Сотрудников


3
 Клиентов

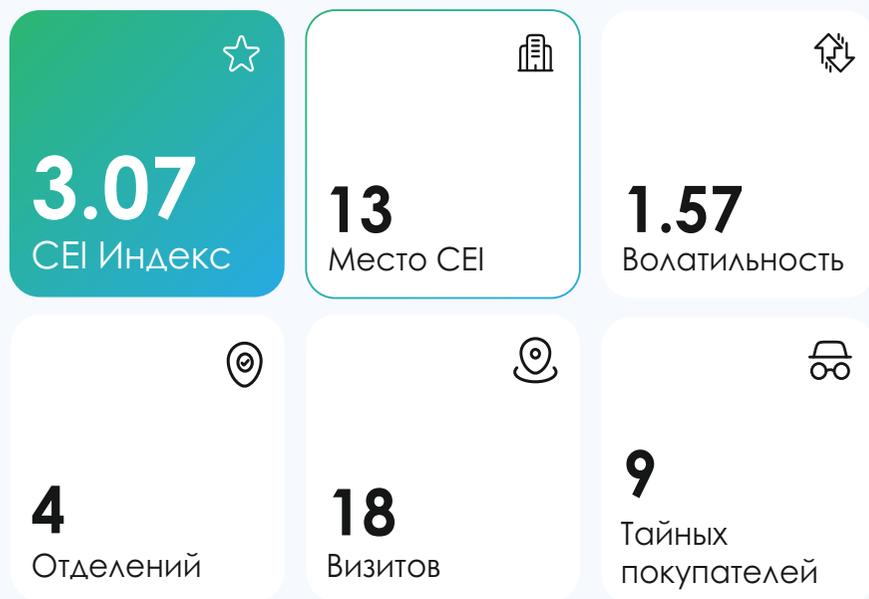


Результаты банка Agrobank

Общая оценка банка



Agrobank



Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Мукими, 43

2023, Q-4

3.02
CEI Индекс

0.62
Волатильность

2
Визитов

14
Длительность, мин

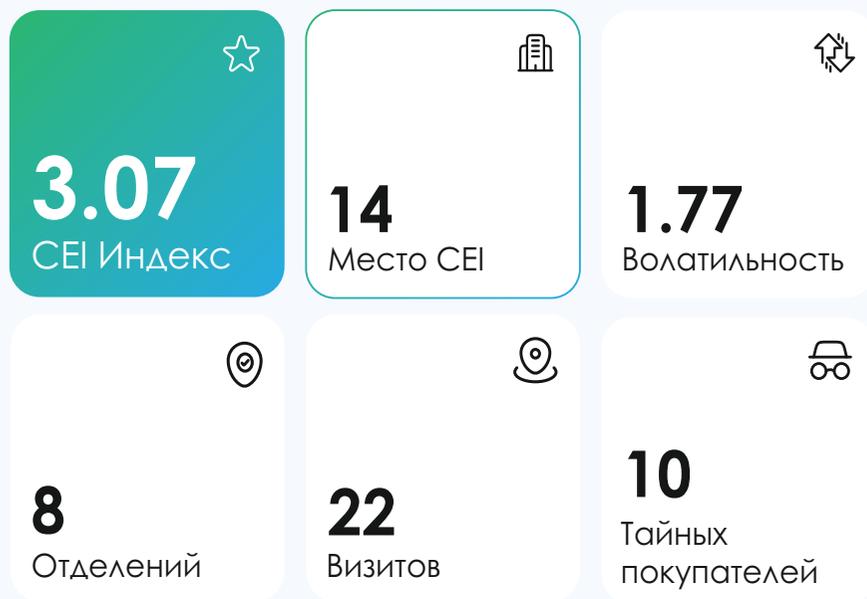
11
Сотрудников

24
Клиентов



Результаты банка Trastbank

Общая оценка банка



Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. Алишера Навои, 7

2023, Q-4


3.50
 CEI Индекс


0.17
 Волатильность


2
 Визитов


20
 Длительность, мин

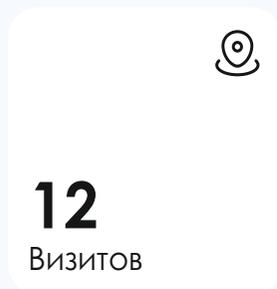

4
 Сотрудников


2
 Клиентов



Результаты банка Ziraat Bank

Общая оценка банка



Результаты отделения

📍 г. Ташкент, ул. А. Кадыри 36Б

2023, Q-3

2.68
CEI Индекс

A white card with a blue border and a star icon in the top right corner. The text "2.68" is large and black, with "CEI Индекс" in smaller black text below it.

0.79
Волатильность

A white card with a blue border and a refresh icon in the top right corner. The text "0.79" is large and black, with "Волатильность" in smaller black text below it.

2
Визитов

A white card with a blue border and a location pin icon in the top right corner. The text "2" is large and black, with "Визитов" in smaller black text below it.

12
Длительность, мин

A white card with a blue border and a clock icon in the top right corner. The text "12" is large and black, with "Длительность, мин" in smaller black text below it.

11
Сотрудников

A white card with a blue border and a document icon in the top right corner. The text "11" is large and black, with "Сотрудников" in smaller black text below it.

3
Клиентов

A white card with a blue border and a people icon in the top right corner. The text "3" is large and black, with "Клиентов" in smaller black text below it.

Результаты банка Ipoteka bank

Общая оценка банка



★
3.01
CEI Индекс

🏢
16
Место CEI

🔄
1.47
Волатильность

📍
10
Отделений

📍
28
Визитов

👓
11
Тайных покупателей

Результаты отделения

📍 г. Ташкент, ул. Мустакиллик, 15

2023, Q-4

★
3.88
CEI Индекс

🔄
0.11
Волатильность

📍
2
Визитов

🕒
19
Длительность, мин

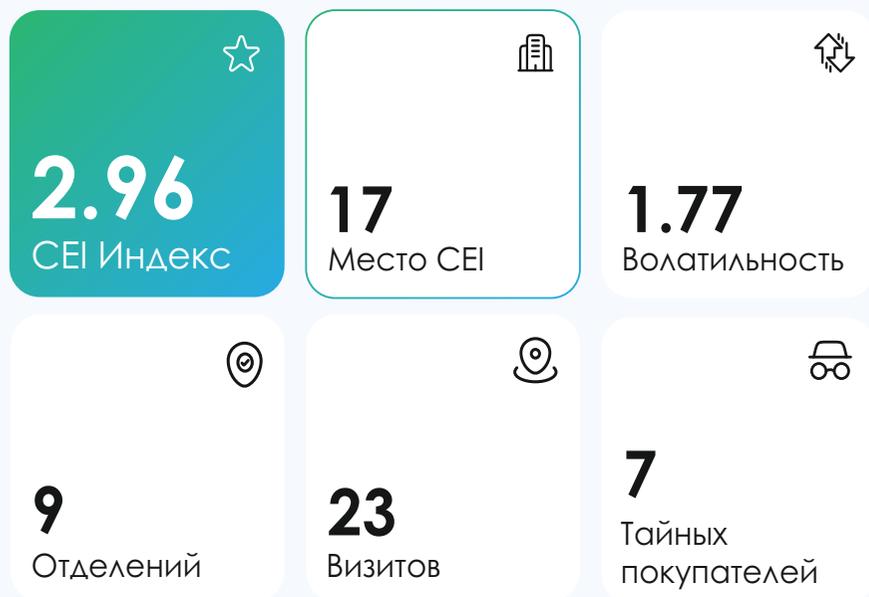
👤
14
Сотрудников

👤
19
Клиентов



Результаты банка Turonbank

Общая оценка банка



Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Фергана Йули, 2А

2023, Q-4

2.72
CEI Индекс

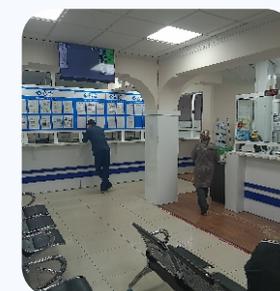
1.13
Волатильность

2
Визитов

15
Длительность, мин

3
Сотрудников

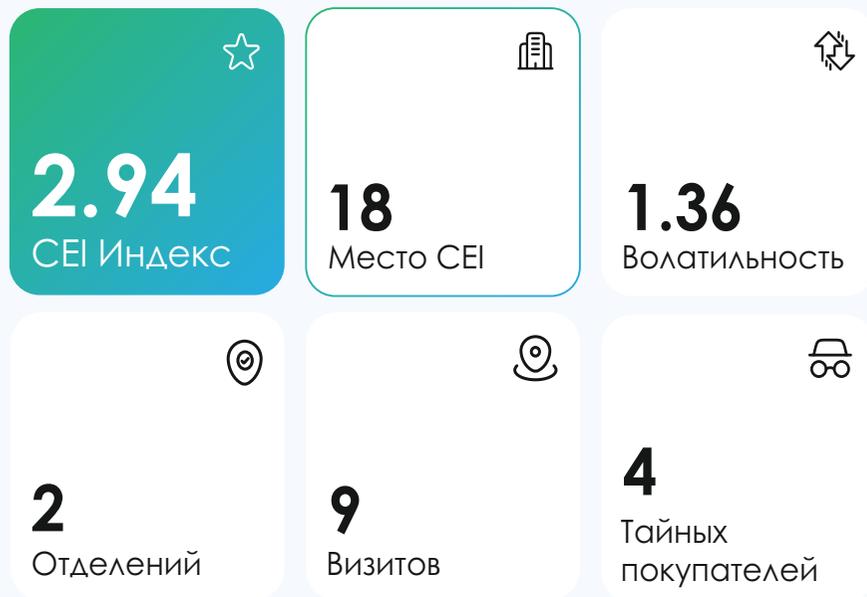
2
Клиентов



Результаты банка Poxtaxt Bank

Общая оценка банка

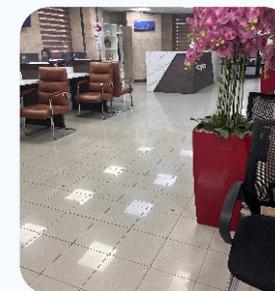
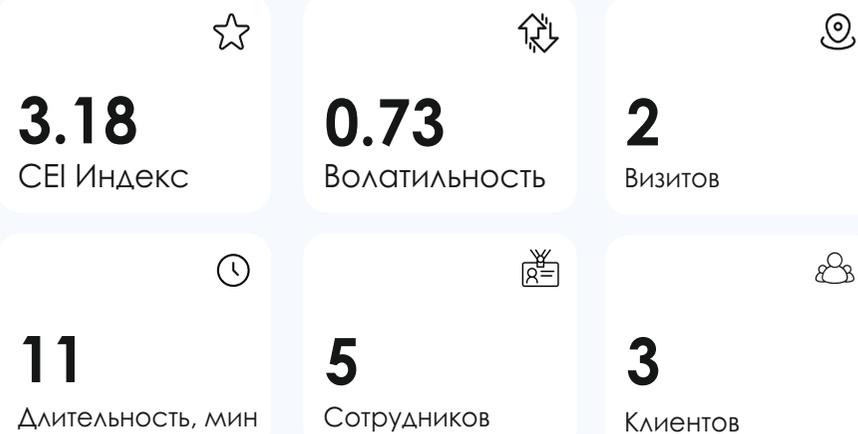
Poxtaxt Bank 



Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, 55

2023, Q-4



Результаты банка MBANK

Общая оценка банка



MKBANK

★

2.92
CEI Индекс

🏢

19
Место CEI

🔄

1.79
Волатильность

📍

6
Отделений

📍

19
Визитов

👤

9
Тайных покупателей

Результаты отделения

📍 г. Ташкент, ул. Мукумий, 20-62

2023, Q-4

★

2.06
CEI Индекс

🔄

0.96
Волатильность

📍

2
Визитов

🕒

20
Длительность, мин

👤

2
Сотрудников

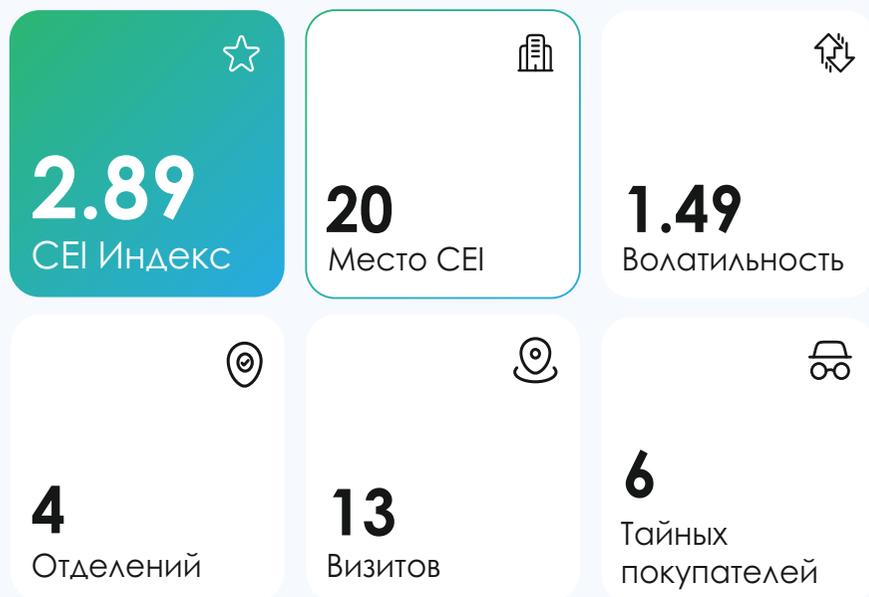
👤

2
Клиентов



Результаты банка Biznesni Rivojlantirish Banki

Общая оценка банка



Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. Шота Руставели, 53А

2023, Q-4


3.05
 CEI Индекс


1.50
 Волатильность


3
 Визитов


16
 Длительность, мин

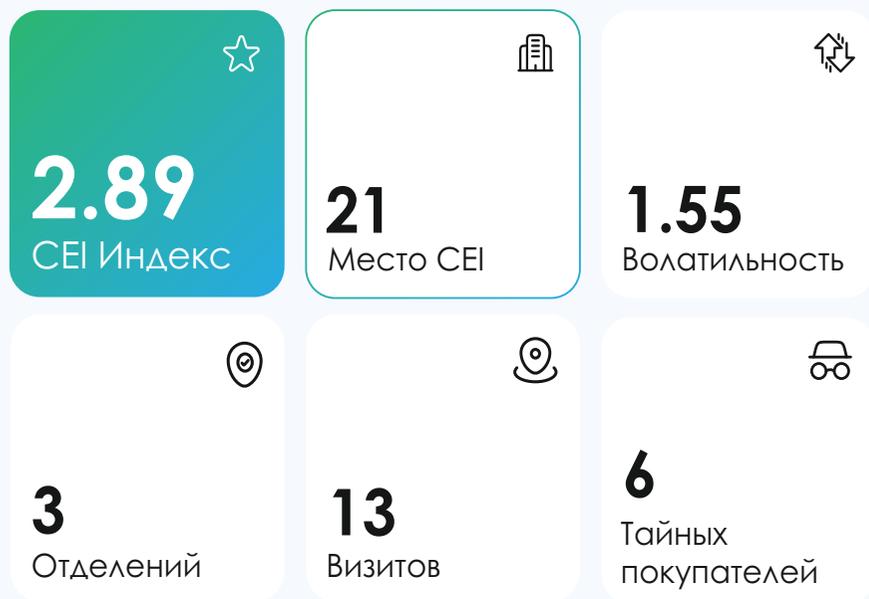

5
 Сотрудников


9
 Клиентов



Результаты банка Universalbank

Общая оценка банка



Результаты отделения

 г. Ташкент, ул. Афросиаб, 14

2023, Q-3


2.44
CEI Индекс


0.68
Волатильность


2
Визитов


10
Длительность, мин

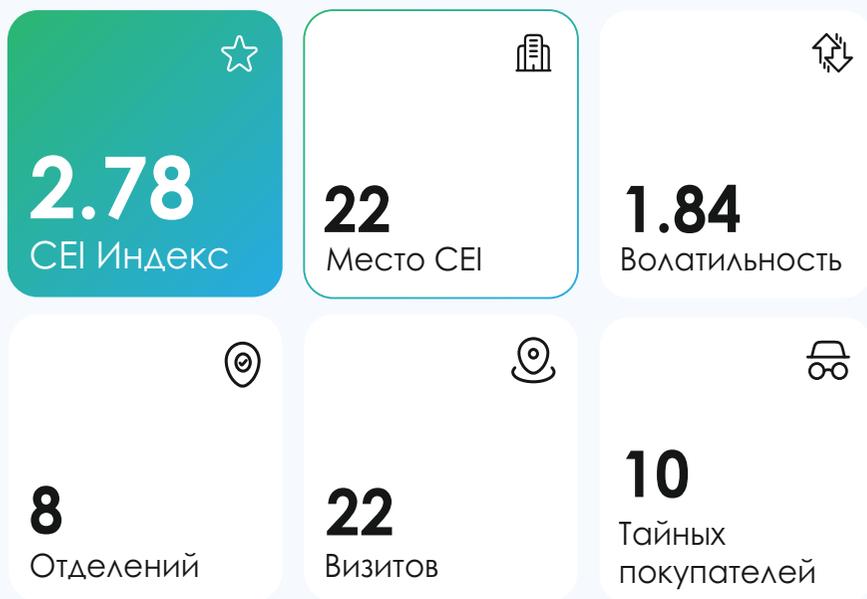

5
Сотрудников


1
Клиентов



Результаты банка Aloqabank

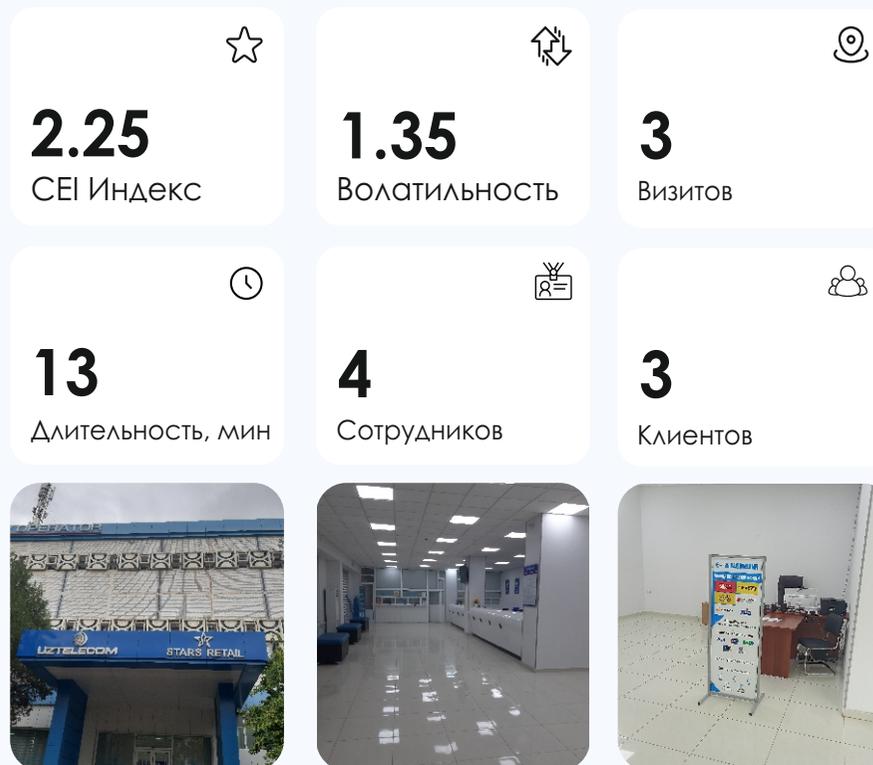
Общая оценка банка



Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Авиасозлар, 17

2023, Q-4



Результаты банка DAVR BANK

Общая оценка банка



★
2.64
CEI Индекс

🏢
23
Место CEI

🔄
1.69
Волатильность

📍
9
Отделений

📍
23
Визитов

👤
10
Тайных покупателей

Результаты отделения

📍 г. Ташкент, ул. Кукча Дарвоза, 3

2023, Q-4

★
1.63
CEI Индекс

🔄
0.11
Волатильность

📍
2
Визитов

🕒
20
Длительность, мин

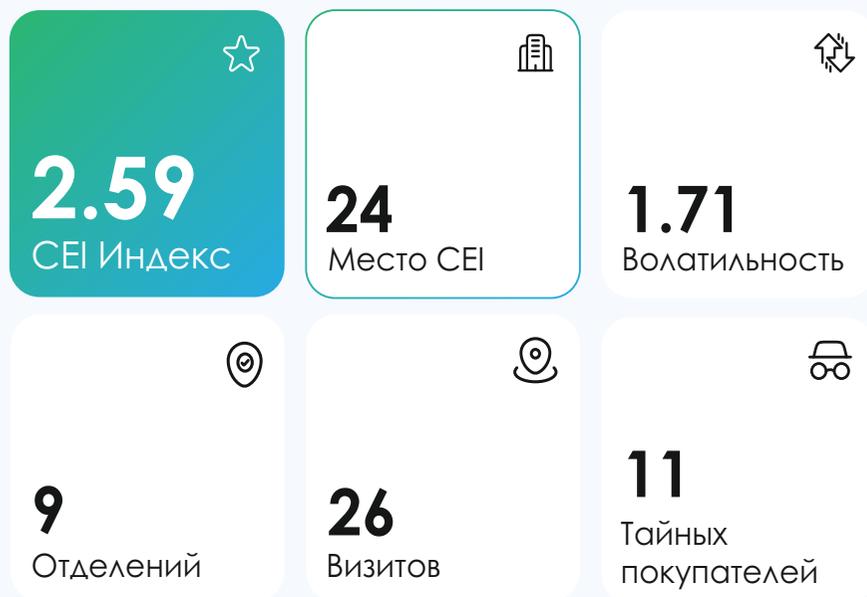
👤
7
Сотрудников

👤
10
Клиентов



Результаты банка Halq banki

Общая оценка банка



Результаты отделения

г. Ташкент, ул. Амира Темура, 1А

2023, Q-4

2.92
CEI Индекс

1.47
Волатильность

3
Визитов

33
Длительность, мин

3
Сотрудников

13
Клиентов





Ксения Константинова

Директор в регионах
Средняя Азия и Ближний Восток

ksenia.konstantinova@senteo.net

+7 (916) 099 95 43

+998 (91) 791 46 11

📍 @ksekon



marketing.uz

☎ +998974022820

✉ info@marketing.uz



🌐 senteo.net

✉ info@senteo.net