

Клиенты

Розничные клиенты

Ключевые показатели и события

Благодаря планомерному внедрению клиентоцентричной модели обслуживания и развитию каналов продаж в 2016 году Сбербанк продемонстрировал устойчивый рост показателей во всех сегментах услуг для частных клиентов. Развитие цифровых каналов продаж позволило предложить современные услуги и сервисы, увеличить количество клиентов и снизить издержки.

Основные достижения Сбербанка в 2016 году

+4,4 %

83,2

млн
количество
активных
частных клиентов
в России

+0,6 п. п.

46,6 %

доля на рынке
розничных
вкладов

+1,4 п. п.

40,1 %

доля на рынке
розничных
кредитов

+4,0 п. п.

39,1 %

доля на рынке
кредитных карт

+4,0 п. п.

50,3 %

доля заработной
платы,
зачисленной через
Сбербанк¹

+2,1 п. п.

61,0 %

доля пенсионеров,
получающих
пенсию через
Сбербанк

+22 %

47,4 млн

количество
уникальных
активных клиентов
удаленных каналов
(интернет-банк
и СМС-сервис)

+35 %

24,7 млн

количество
участников
Программы
лояльности
«Спасибо
от Сбербанка»

+10,2 п. п.

50,8 %

доля безналичного
оборота
по розничным
операциям

+11,2 п. п.

77,4 %

доля безналичных
платежей
физических лиц

+3 п. п.

58 %

уровень
лояльности
частных клиентов
NPS

+0,2

9,3 балла

уровень
удовлетворенности
CSI

¹ Доля на 1 ноября 2016 года, прирост за год к 1 ноября 2015 года.



“

Одним из главных достижений 2016 года я считаю рост индекса готовности рекомендовать Сбербанк (NPS) на три пункта – до 58. Для нас крайне важно мнение клиентов о нашей работе, и достигнутый результат говорит о том, что мы на правильном пути. В 2016 году мы запустили первую экосистему («ДомКлик»), а также целый ряд инновационных сервисов и проектов. Все это создает прочную базу для дальнейшего развития цифровых каналов, повышения вовлечения клиентов и перехода на качественно иной уровень эффективности.

Александр Торбахов

Заместитель Председателя
Правления

Премии и рейтинги



«Самый доступный банк» и «Самый надежный банк, полностью выполняющий свои обязательства» – Сбербанк признан победителем в одноименных номинациях Премии в области качества жизни, учрежденной Финансовым университетом при Правительстве Российской Федерации.



«Лучший мобильный банкинг»; «Лучшее решение для оплаты счетов»; «Лучший проект информационной безопасности»; «Лучший СМС-банк» – Сбербанк признан победителем в одноименных номинациях премии Consumer Digital Bank журнала Global Finance по Центральной и Восточной Европе.



«Позитивный пользовательский опыт: мобильные приложения банка» (за сервисы «Сбербанк Онлайн» для устройств на базе iOS и Android); «Информационная безопасность» (за первое в мире защищенное финансовое приложение «Сбербанк Онлайн» для Android; совместно с Лабораторией Касперского) – Сбербанк признан победителем в соответствующих номинациях премии «Банковская сфера».



Гран-при «Лидер на рынке маркетинга лояльности в России», а также победы в номинациях «Лучшая программа лояльности финансовых институтов», «Лучшая коалиционная программа лояльности», «Сервис года – за лучшую систему поддержки участников программы лояльности» удостоена Программа «Спасибо от Сбербанка» в рамках конференции «Loyalty Marketing Forum – 2016».



«Мобильное приложение» – в такой номинации Сбербанк стал лауреатом Премии Рунета.



Сбербанк Онлайн занял первое место в рейтинге удобства и функциональности банковских мобильных приложений UsabilityLab.



Сбербанк Онлайн занял первое место в конкурсе «Золотое приложение» в номинации «Финансы, банки, страхование» и второе место в номинации «Лучшее приложение».



«Лучшие мобильные приложения 2016 года по версии App Store и Google Play» – в этой номинации отмечен Сбербанк Онлайн для iPhone и Android.



«Самый массовый продукт» – такой специальной номинацией отмечен раздел «Брокерское обслуживание» в Сбербанк Онлайн в рамках конкурса Московской биржи «Инновации в инвестициях».



«Лучший банк в сегменте private banking в России» – Sberbank Private Banking (по версии журнала Global Finance).