

A close-up photograph of two business people in dark suits shaking hands. One person's hand is holding a tablet computer. The background is blurred, suggesting an office setting.

## Результаты опроса клиентов Внешэкономбанка

A blurred photograph of a business meeting. In the foreground, there are documents and a blue pen on a dark table. The background shows people in business attire.



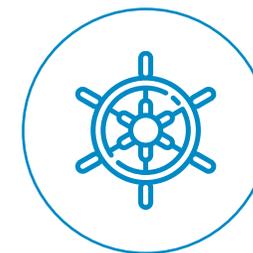
Получить мнение  
клиента о качестве  
обслуживания



Определить  
потребности клиентов  
в услугах ВЭБ



Оценить существующую  
систему финансирования  
проектов



Определить направления  
совершенствования  
деятельности ВЭБ

“ *Самое важное – это наладить тесные взаимосвязи с клиентами и постоянно извлекать уроки из поступающей от них информации*

Билл Гейтс, «Бизнес со скоростью мысли»



**51<sup>1</sup>%** Показатель  
ОТЗЫВЧИВОСТИ  
КЛИЕНТОВ

**59<sup>2</sup>%** Индекс удовлетворённости  
клиентов

Анкета направлена 176 клиентам, ответы получены от 90 клиентов



**Клиентов устраивают условия кредитования  
Внешэкономбанка**



**Неудовлетворенность клиентов вызывают длительные сроки  
рассмотрения проектов**



**Клиенты Внешэкономбанка заинтересованы в получении  
широкого спектра банковских продуктов**



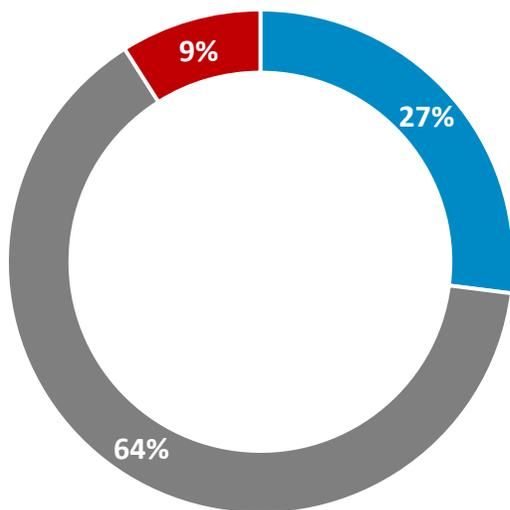
**Не высокий уровень информированности клиентов о  
продуктах Группы Внешэкономбанка**

<sup>1</sup> Рассчитывается как  $(\frac{\text{Количество ответов}}{\text{Количество направленных анкет}}) \%$

<sup>2</sup> Рассчитывается как  $(1 \times \text{Хорошо} + 0,5 \times \text{Удовлетворительно} + 0 \times \text{Неудовлетворительно}) / \text{Количество ответов} \%$   
по ответам на вопрос "Как бы Вы охарактеризовали работу Внешэкономбанка в целом"



Как бы Вы охарактеризовали работу Внешэкономбанка в целом?



- Хорошо, не требует изменений
- Удовлетворительно, требует существенных улучшений
- Неудовлетворительно, требует существенных улучшений

## Некоторые мнения клиентов

«Предлагаем использовать более современную систему Банк-Клиент»

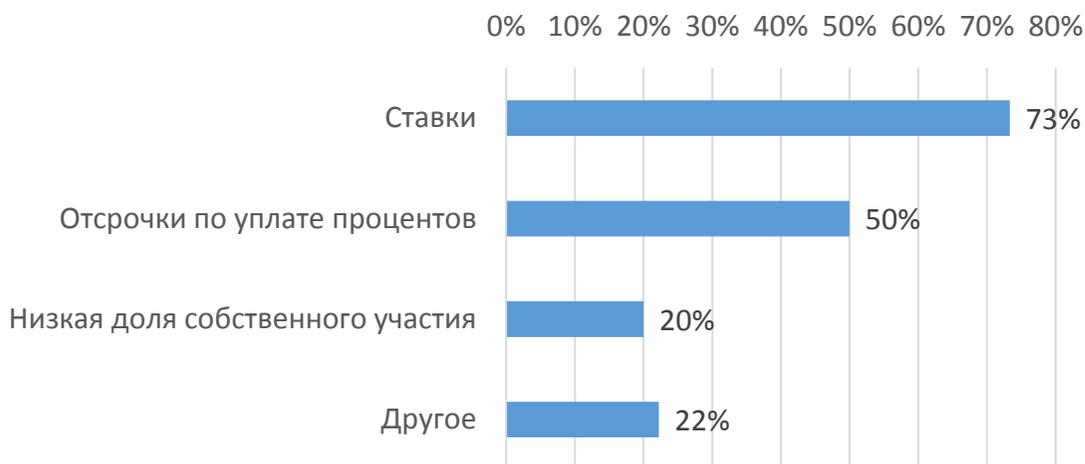
«Необходимо избежать дублирования информации в разные структурные подразделения Банка»

«Необходимо снизить бумажный документооборот»

«Предлагаем увеличить операционное время с 12-00 до 16-00 (время московское)»



Почему условия во Внешэкономбанке более интересные, чем предлагают коммерческие банки (может быть несколько ответов)?



# 22%

клиентов указали другие условия

ИСТОЧНИК: Результаты опроса клиентов Внешэкономбанка

## Некоторые мнения клиентов

«Сроки финансирования более 7 лет»

«Предоставление средств на более длительный срок, 10-15 лет»

«Доступность финансирования для капиталоемких проектов с высокой степенью риска, гибкий подход к реструктуризации задолженности в случае изменения ключевых параметров проекта при его реализации»

«Оперативная работа в части кредитного сопровождения»

«Аргументы гос. участия и в Банке, и в заемщике»

- ✓ **Единый клиентский менеджер**
- ✓ **Электронный документооборот, более современная система «банк-клиент» с ее интеграцией в IT-инфраструктуру компании**
- ✓ **Интернет-банкинг и обмен информацией**
- ✓ **Увеличение операционного времени**
- ✓ **Организация клуба клиентов банка для продвижения своих услуг**
- ✓ **Нефинансовая поддержка проекта (Банк – партнер)**
- ✓ **Представительство в Сочи  
(для организации оперативной работы по олимпийским проектам)**
- ✓ **Расширение продуктовой линейки Банка**

## Усовершенствование бизнес-процессов

«Очень долгое согласование различных документов в Банке между различными департаментами»

«Процедура согласования заявки клиента между структурными подразделениями Банка занимает длительное время»

## Клиентский сервис

«...выражаем уверенность, что в дальнейшем ...будет введен принцип «единого окна» с закреплением персонального менеджера за предприятием»

## Внедрение современных технологий

«Электронный документооборот: по вопросам выдачи траншей кредита и предоставления отчетности в рамках Кредитного соглашения; интернет-банкинг с возможностью интеграции в ИТ-структуру компании; использование более современной системы «Банк-Клиент»

## Усовершенствование документооборота

«...необходимо исключить требования о повторном предоставлении учредительных документов либо предоставлении одинаковых документов в разные департаменты»

## Снижение излишней бюрократизации

«Специалист обладает необходимыми знаниями, но не может решать проблемы такого масштаба»

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**