



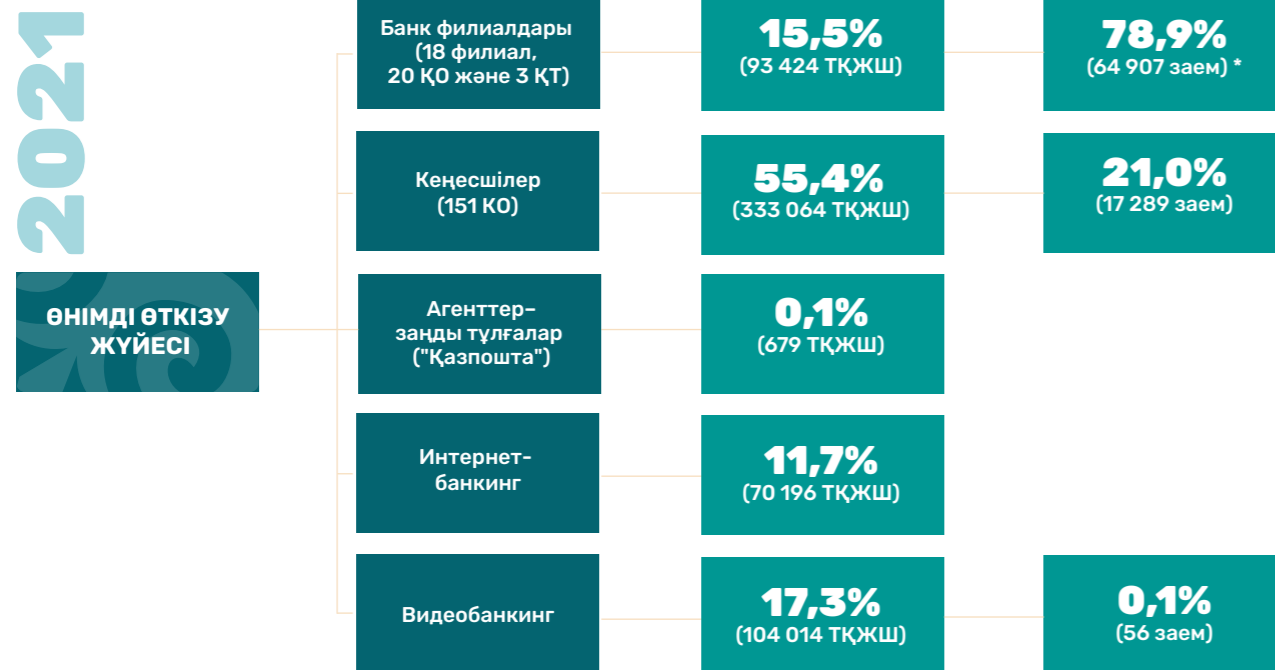
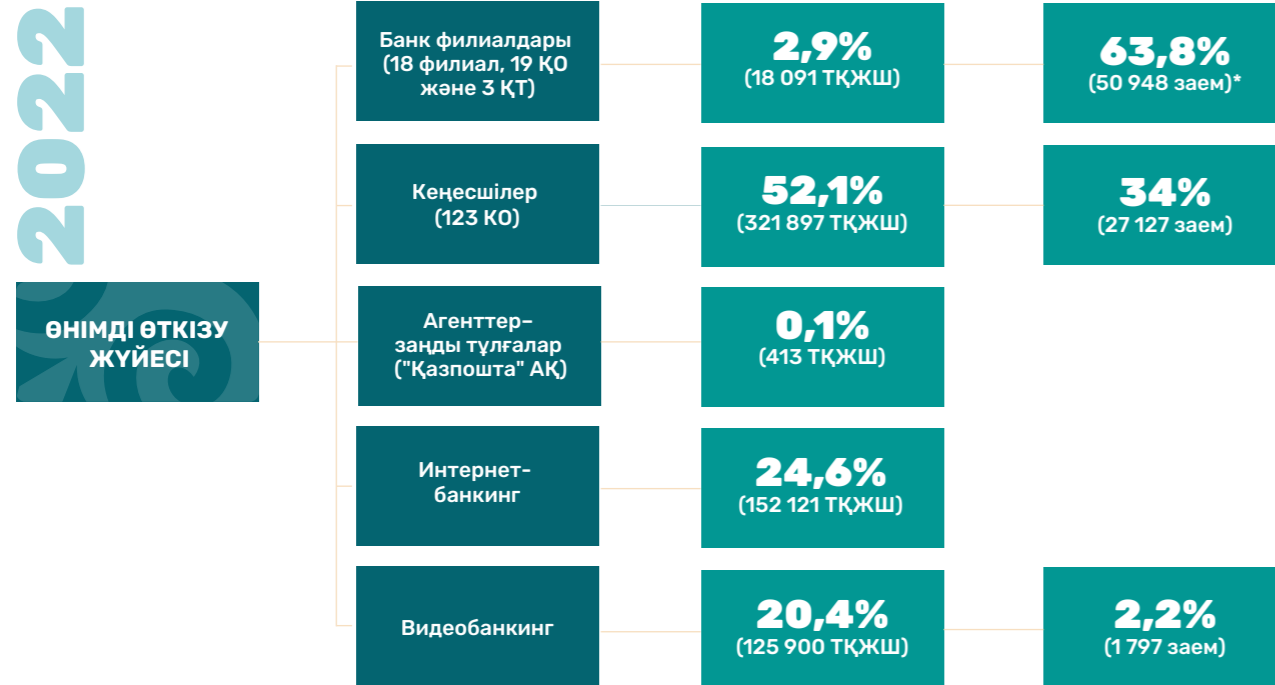
САТУ ЖҮЙЕСІ



БАНКТИҢ ҚЫЗМЕТІ

дамудың айтарлықтай жоғары қарқынымен сипатталады, бұған негізгі көрсеткіштердің өсуі дәлел. Мұндай серпін едәуір дәрежеде Банктің филиалдарын, орталықтары мен қызмет көрсету нүктелерін, консультанттар мен агенттерді (жасалған агенттік келісімдер аясында Банкке агенттік қызметтер көрсететін ұйымдар), интернет банкинг пен видеобанкингті қамтитын сату жүйесінің табысты жұмысымен қамтамасыз етілген.

ӨНІМДІ САТУ ЖҮЙЕСІНІҢ НЕГІЗГІ ҚАТЫСУШЫЛАРЫ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ ТҮРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚТАРЫ ТУРАЛЫ ЖАСАСҚАН ШАРТТАРЫНЫҢ САНЫ



* Ауысуды есепке алмағандағы заемдар
ТҚЖШ – тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар

Байланыс орталығы

Банк клиенттердің мүддесі үшін тиімді дамуға ұмтыла отырып, клиенттерден кері байланыс алуға көп көңіл бөледі. Банк кері байланысты жазбаша өтініштер (қолма-қол, пошта байланысы арқылы, электрондық поштаға және Банктің интернет-ре-

сурсына келіп түскен) және ауызша өтініштер (телефон арқылы және клиент Банкке тікелей келген кезде келіп түскен) арқылы алады. Өтініштер болған жағдайда оларды қабылдау күнделікті негізде жүргізіледі.

Цифрлық коммуникацияларды басқару

2020 ж. бастап Банкте екі танымал мессенджерде – WhatsApp және Telegram-да орналастырылған Quanysh чат-боты жұмыс істейді. 2021 жылдың шілде айында әлеуметтік желілер Банктің CRM жүйесімен біріктірілді, бұл Quanysh чат-ботын Банктің Instagram, Facebook, ВКонтакте сияқты әлеуметтік желілердегі ресми парақшаларында орналастыруға мүмкіндік берді.

Quanysh чат-боты сонымен қатар WhatsApp-тан кейінгі ең танымал байланыс арнасы болып отырған Банктің мобильді қосымшасында да орналастырылған.

Чат-ботты енгізумен 01.01.2023 ж. жағдайына Банк дыбыстық арналарды қолданатын клиенттердің 37% бөлігін сандық байланыс арналары арқылы қызмет көрсетуге ауыстыра алды. Банк клиенттеріне Банктің байланыс орталығының «300» қысқа нөміріне қоңырау соға алады. Чат-ботқа өтініштердің орташа айлық саны 170 097 құрады, бастапқы деректермен салыстырғанда көрсеткіш 423% артты.

Чат-боттың артықшылығы – кез келген жүктеме кезінде дыбыстық байланыс арналарымен салыстырғанда ешқандай чат жоғалмайды. Клиенттің сессиясы қабылданбауы мүмкін емес, клиент кез келген жағдайда қызметті жедел қолданады және жауапсыз қалмайды.

2022 жылы 2 миллионнан астам чат пен 59 мыңнан астам пікір өңделді. Клиенттердің 31% WhatsApp мессенджерінде чат-ботты пайдаланғанды қалайды, 62,6% бөлігі мобильді қосымшадағы чат-ботты қолданады, 4,7% бөлігі Telegram арқылы кіреді, қалған 1,6% бөлігі – әлеуметтік желілердің пайдаланушылары.

Видеобанкінгті басқару

Банк қызметінің, бизнес-үдерістердің, құзыреттердің, корпоративтік мәдениет пен бизнес модельдердің цифрлық Банкке кешенді көшуі бөлігінде Банк стратегиясын іске асыруға сәйкес, цифрлық технологиялардың мүмкіндіктерін барынша пайдалана отырып, Банк жаңа тәжірибені қалыптастыру үшін инновациялық өнімдерді дамыту және енгізу бағытында жұмыстар жүргізуде. Осылайша, 2020 жылдан бастап Банкте видеобанкінг қызметі жұмыс істейді. 2021 жылы бұл қызметті жетілдіру үшін жұмыс жүргізілді – клиенттерге қашықтан қызмет көрсетудің жаңа функциясы – видеоқоңырау арқылы депозитті онлайн ашу іске қосылды. Сонымен қатар, Банк өнімдерінің одан әрі қолжетімді болуы шеңберінде видеобанкінг арқылы консьерж қызметі арқылы онлайн-ипотека схемасы жүзеге асырылды. Бұл өнім Phygital – сандық арналар көмегімен және жанды сөйлесумен қызмет көрсетудің үздік тәжірибесін

Бапталған чат-бот операторға өтпестен берілген 91% өтінішті өңдеді. Сәйкесінше, ботпен кеңескеннен кейін клиенттердің небары 9% операторға қосылды. Бұл дұрыс құрастырылған роботтандырудың және орналастырылған контенттің өзектілігінің көрсеткіші. Бүгінгі таңда чат-ботта екі тілде Банк өнімдері мен қызметтері бойынша 50-ден астам кеңес беру сценарийі және 29 түрлі банктік қызметтер бапталған.

Бірыңғай зейнетақы төлемдерін пайдалануға өтініштерді қабылдаудың басталуымен Бірыңғай зейнетақы төлемдері (бұдан әрі – БЗТ) бойынша өтінімдердің мәртебесін тексеру мәселесі өзекті болды. Чаттардың операторға өту үлесін азайту үшін онлайн-режимде чат-ботта БЗТ өтінімдерін тексеру бойынша функция іске қосылды.

2022 жылы бірінші жауап берудің орташа уақыты 20 секундтан аспады. Бұл ретте операторлар бір уақытта 21-ге дейін чатты өңдейді. CSI деңгейі 90%- ды құрайды.

Чат-боттың жұмыс тиімділігін бағалау үшін шамамен 30 метрика жасалды және осы көрсеткіштер негізінде Quanysh чат-ботының контенті мен функциялары үнемі дамып келеді. Цифрлық қызметтерді қай бағытта жақсарту керегін түсіну үшін клиенттік тәжірибені тұрақты түрде зерттеу жүргізіліп отырады.

Цифрлық коммуникациялар басқармасының қосымша қызметі – азаматтардың өтініштеріне жауап беру. 2022 жылы «Кері байланыс» арқылы пайдаланушылардың бірде-бір шағымынсыз 6 мыңнан астам ресми жазбаша сұраулар өңделді. 2022 жылы 20 мыңнан астам пікір өңделді.

үйлестіреді. Осы функцияны енгізу Банк клиенттеріне ипотеканы қашықтан рәсімдеуге және Банк бөлімшелеріне баруды минимумға дейін қысқартуға көмектесті, бұл эпидемиологиялық жағдайда өте өзекті болды. 2022 жылы 46,4 млн теңге жалпы сомасына несие өтінімдері рәсімделді. Видеоқоңыраулар Банк клиенттерінің уақытын үнемдеуге және депозиттен кейінгі операциялар бойынша сервистерді қашықтан алуға көмектесті. Клиенттен бұл функция 195 мың рет қолданған. БЖТ клиенттерін қолдау шеңберінде зейнетақы ақшасын алу үшін видеобанкінг арқылы 20 мыңнан астам және интернет-банкінг арқылы 11 мыңнан астам арнайы шот ашылды. Бір жылдағы қызмет көрсетілген видеоқоңыраулардың жалпы саны 344 мыңнан асты. Сондай-ақ, 2022 жылы 3,5 миллионнан астам клиентке аудио қызмет көрсету арқылы қызмет көрсетілді.

Телемаркетингті басқару

2022 жылы маркетингтік және операциялық компаниялардың функционалдығын дамыту және кеңейту жұмыстары жалғасты. Осы іс-шаралар шеңберінде клиенттің карточкасын онлайн режимінде деректермен толтыруға мүмкіндік беретін жаңа процестер әзірленді.

Жыл ішінде қашықтықтан қызмет көрсету департаменті (бұдан әрі – ҚҚД) операторларының клиенттерге қызмет көрсету процесін оңтайландыруға, операторларға/супервайзерлерге топтың skill жеке көрсеткіштерін/көрсеткіштерін визуализациялауға мүмкіндік беретін CRM жүйесінің 20-дан астам пысықтаулары іске асырылды, маркетингтік науқандарды құру және іске қосу процесіне пысықтаулар енгізілді.

Күн сайын CRM жүйесі операторларға кіріс және шығыс қоңырауларды өңдеуге, Банктің ресми сайтында клиент қалдырған өтінімдер бойынша кері байланыс беруге, клиентке қолдау мен сүйемелдеуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. 2022 жылы ДО операторлары 929 мыңнан астам кіріс қоңырауларға қызмет көрсетті, операциялық компаниялар шеңберінде 1,1 млн-нан астам шығыс қоңыраулар жасалды.

2022 жылдың сәуір айында «ұйықтап жатқан клиенттердің» депозиттерін толықтыру мақсатында интеллектуалды дауыстық роботпен қоңырау шалу науқанын дайындау және іске қосу жұмыстары аяқталды (соңғы 12 айда толықтырулар жоқ), науқанның 6 мыңнан астам қатысушысы жалпы сомасы 3,1 млрд теңгеге өз депозиттерін толықтырды.

Төлемдерді қабылдаудың балама тәсілдері

2022 жылдың қорытындысы бойынша төлемдерді қабылдаудың балама арналары арқылы жүзеге асырылған қолма-қол ақшасыз төлемдер саны (депозитті толықтыру/кредитті өтеу) 12 597 млн теңге сомасына 1 857 333 болды.

Банктің жарнамалық және PR-қызметі

Банк тұрғын үй жинақтары жүйесін халық арасында танымал ету және қазақстандықтарды Банк ұсынатын мүмкіндіктер туралы хабардар ету бойынша үнемі белсенді жұмыс жүргізеді. Осы мақсатта ірі PR-және маркетингтік кампаниялар өткізіледі.

Жалпы алғанда, Банк Мемлекеттік сыйлықақы алу, қазақстандықтардың тұрғын үй жағдайларын жақсарту, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру, процестерді цифрландыру, қаржылық көрсеткіштерді жақсарту, тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін іске асырудың артықшылықтары, жастар бағдарламаларын іске қосу үшін бірыңғай зейнетақы төлемдерінің қаражатын пайдалануы туралы мемле-

Сонымен қатар, зияткерлік роботты дамыту аясында жаңа қоңырау сценарийлерін (ДДҰ операторының CSI, Банк филиалының CSI, несиелер, мемлекет сыйлығы) құру, роботты оқыту және дамыту, жүргізілген қоңыраулар бойынша есептерді әзірлеу, ДДҰ операторының CSI науқанын автоматтандыру бойынша жұмыстар жүргізілді.

Депозиттік портфельдің ағындары мен қалдықтары бойынша жоспарлы көрсеткіштерді орындау мақсатында ДДҰ әзірленді және өткізілді:

- 17 тұрақты маркетингтік науқанның көлемі 5,7 млрд теңгені;
- 96 операциялық науқан бар, оның аясында депозит ашу мақсатында 836 мыңнан астам қоңырау шалынды;
- депозиттерді ашуға, сондай-ақ БЖЗҚ қаражаты есебінен салымдарды толықтыруға бағытталған БЖЗҚ бойынша ірі бірегей маркетингтік науқан. Науқан аясында 15 мың жаңа депозит ашылды, ағындардың жалпы сомасы 11,6 млрд теңгені құрады;
- 2022 жылдың 4-тоқсанында «2022 жылғы мемлекет сыйақысы» ауқымды науқаны өткізілді науқанға қатысушылардың депозиттері бойынша ағындар 131 млрд теңгеден асты;
- акция депозиттер бойынша өтемақы алу үшін банк клиенттерін өтінім беруге ынталандыру бойынша науқан жүргізілді, науқанның нәтижесі жалпы сомасы 116,1 млрд теңгеге 860 мыңнан астам өтінім берілді.

материалдар, сонымен қатар Банк салымшыларының тарихы «Караван», «Время», «Жас қазақ», «Жас алаш», «Казахстанская правда», «Егемен Қазақстан» республикалық газеттерінде жарияланды.

Банк өкілдері жыл бойы Хабар, Хабар 24, Қазақстан, Алматы, 31 арна, inbusiness.kz, Бірінші канал Еуразия және т. б. телеарналарында экономикалық, қоғамдық-саяси, тұрғын үй және жаңалықтар бағдарламаларын түсіруге қатысты.

Сұрақтарға жауаптар дайындалды, нәтижесінде Банк өнімдері және ТҚЖ жүйесін іске асыру нәтижелері туралы түсіндірме материалдар Kursiv.kz, Kapital.kz, Капитал.кз, inbusiness.kz ірі ақпараттық порталдарында жарияланды, Tengrinews.kz, krisha.kz, informburo.kz және т. б. ірі ақпараттық порталдарында жарияланды. 2022 жылдың қорытындысы бойынша БАҚ бетінде Банк туралы барлығы 9 000 түсіндірме материал жарық көрді.

Жыл бойы Банктің сыртқы сайты жаңғырту жұмыстары жүргізілді. «Кері байланыс» бөлімі әзірленіп,

аяқталды. Жеті өңірлік жастар бағдарламасына («Алматы жастары», «Алатау жастары», «Атырау жастары», «Қарағанды жастары», «Әулиеата жастары», «Ақтөбе жастары», «Жетісу жастары»), онлайн-ипотека және «жасыл ипотека» үшін орналастыру беттері жасалды. Өңірлер бойынша бөле отырып, «Банктің бос жұмыс орны» функционалы әзірленді.

2022 жылдың соңында жүргізілген маркетингтік зерттеу нәтижелері респонденттердің жалпы санының 88,1% - ы Банкке сенетінін көрсетті. Банктің танылуы 91,1% құрады. Клиенттердің қанағаттану дәрежесін сақтау 96,9% құрайды.

