

Корпоративные клиенты

Основные достижения Сбербанка в 2017 году

Кредитный портфель
(Группа, МСФО)

14 175 ▲ 4,0%
млрд руб.

Индекс
удовлетворенности
и лояльности
корпоративных клиентов
(TRIM-индекс)

70 ▲ 2 балла

Доля на рынке
кредитования малого и
микробизнеса

13,3% ▲ 1,1 п. п.

Количество активных
клиентов

2 069 ▲ 18%
тыс.

Количество продуктов
на клиента

2,79 ▲ 0,53 штук

Выдано кредитов
юридическим
лицам

11,4 ▲ 24,7%
трлн руб.

90% клиентов
массового сегмента
малого и микробизнеса
обслуживаются
дистанционно.

30% клиентов имеют
персонального удаленного
клиентского менеджера
в Центре корпоративных
решений.

Для 90% клиентов
высокодоходного сегмента
малого и микробизнеса
организована выездная
работа Клиентских
менеджеров.

Клиентский опыт

Мы стремимся к тому, чтобы клиенты видели в нас надежного делового партнера. Мы уделяем большое внимание развитию культуры предпринимательства в России. Стремясь облегчить первые шаги в бизнесе для своих клиентов, Сбербанк внедряет дистанционные сервисы для легкого запуска бизнеса, разрабатывает новые финансовые и нефинансовые продукты.

Для создания качественно нового уровня клиентского сервиса мы запустили канал удаленного обслуживания клиентов – Центр корпоративных решений. В 2017 году на полную мощность заработали региональные площадки в Санкт-Петербурге, Туле, Ставрополе, Тольятти, Екатеринбурге и Новосибирске, где централизованы ключевые сервисные и продуктовые функции: удаленные продажи и телемаркетинг, сервисное обслуживание, претензионная работа, поддержка по вопросам комплаенс и вопросам транзакционного бизнеса и ВЭД, а также справочно-информационная служба.

В 2017 году Сбербанк расширил возможности для доступа клиентов к услугам банка, запустив новые каналы продаж – удаленный Клиентский менеджер (через Центр корпоративных решений),