

Банк ВТБ выдал около 5000 кредитов с использованием дистанционных каналов продаж

Подведение итогов работы Центра клиентской поддержки банка [ВТБ](#) показало, что в 2013 году посредством дистанционных каналов продаж было выдано 4905 кредитов физическим лицам на общую сумму 70,0 млрд BYR. При этом рост продаж составил 79,5% по количеству выданных кредитов и 92,8% по общей сумме выданных кредитов по сравнению с 2012 годом.

В 2013 году наблюдалась постоянная тенденция роста количества поступающих звонков в [Центр клиентской поддержки](#). Так, в 2013 году поступило 711839 звонков, что почти в 2 раза больше, чем в 2012 году (365302 звонка). Ежедневно в Центр клиентской поддержки банка ВТБ поступает в среднем 2647 звонков.

В 2013 году для улучшения коммуникаций с клиентами была реализована новая услуга по консультированию клиентов в режиме on-line на [сайте банка ВТБ](#) с использованием Skype (голосовой поток, чат). На ежедневной основе работниками банка осуществлялась обработка заявок на кредиты, поступивших с корпоративного сайта банка ВТБ и профильных тематических сайтов.

С целью повышения лояльности клиентов в долгосрочном периоде в 2013 году Отделом рекламы, общественных связей и маркетинга совместно с Центром клиентской поддержки банка ВТБ проводилась работа в социальной сети Facebook в части информационной поддержки пользователей и подписчиков страницы банка. На конец февраля 2014 года число подписчиков на [страницу банка](#) в сети Facebook составило около 1900 человек.

Общее количество обработанных Интернет-заявок на выдачу кредитов в 2013 году составило 5500.

С момента запуска проекта по продаже кредитов через отделения РУП «Белпочта» Центром клиентской поддержки банка ВТБ было обработано более 2000 заявок.

Также в 2013 году банком ВТБ внедрена услуга «Заказать звонок», позволяющая предоставить необходимую консультацию клиенту в удобное для него время без ожидания в очереди IVR (при входящем звонке).