



При составлении рейтинга использованы данные Регулярного исследования рынка банковских услуг для физических лиц компании GfK Ukraine за 2009-2010 годы.

Общая выборка составляет 19 000 человек в возрасте от 18 лет, проживающих в Украине. Опрос проводился методом личного интервью на дому у респондентов. Ежемесячно опрашивались 1000 человек.

Опрашивались клиенты, которые пользуются хотя бы одной из следующих услуг: пластиковая карта (кроме зарплатной или карты для получения стипендии), кредит, депозит, перевод денег, счет (кроме тех, что используются для перевода зарплаты или стипендии).

В ходе опроса респондентов просили ответить на вопрос, насколько часто они сталкиваются с такими ситуациями: некомпетентность персонала, очереди, несоблюдение банком графика работы и т. д. Оценки - от 0 до 100, где 0 - это случается часто, 100 - никогда. Чем выше балл, тем более высоко респонденты оценивают банк по тому или иному критерию.

Рейтинг банков с самым высоким уровнем обслуживания является среднеарифметическим итогом 11 разных оценок, выставленных клиентам банка.

В результате первое место в рейтинге занял Укрэксимбанк (86,5 балла), второе - Укрсоцбанк (86,17 балла), а замыкает тройку лидеров банк "Финансы и кредит" (85,66 балла). Четвертое место в рейтинге досталось УкрСиббанку (84,54 балла), а пятую строчку получил Райффайзен Банк Аваль (84,43 балла).

Источник: Prostobankir.com.ua