

Методика расчета клиентского рейтинга банка

Итоговый балл рейтинга:

Max = 150

Min = 0

Итоговый балл складывается из суммы баллов по трем показателям (максимальный балл по каждому из них не может превышать 50):

1. Количество жалоб к объему розничного бизнеса банка.

Учитывает отношение негативных оценок (жалоб, нерешенных проблем) в отзывах к общему объему основных финансовых показателей банка, приведенное к 50-балльной шкале.

2. Средняя оценка зачтенных отзывов о банке.

Показывает среднюю оценку банка, по отзывам клиентов, приведенную к 50-балльной шкале.

3. Количество официальных ответов банка к количеству зачтенных отзывов.

Показывает «отзывчивость» банка к решению проблемы пользователя, оставившего отзыв. То есть отношение официальных ответов представителя банка к зачтенным отзывам, приведенное к 50-балльной шкале.