



Національний
банк України

Результати зовнішнього опитування учасників КНПФ НБУ

Аналітичний звіт за результатами телефонного опитування
проведеного ТОВ «РЕМАРК» для Корпоративного недержавного
пенсійного фонду Національного банку України

Засідання Ради Фонду

Київ, 06.12.2018

ТОВ «РЕМАРК» – професійний контакт-центр

В серпні 2018 року відбулася тендерна процедура закупівлі послуги з проведення телефонних опитувань.

Всього в тендері взяли участь: 14 компаній та 1 фізична особа-підприємець.

За результатами оцінки електронною системою закупівель ProZorro найбільш економічно вигідною визначено тендерну пропозицію ТОВ “Ремарк” (код за ЄДРПОУ 39620863). Остаточна ціна пропозиції становила – 49 500,00 грн.

Учасник процедури Закупівлі ТОВ “Ремарк” повністю відповідає кваліфікаційним критеріям, визначеним у статті 16 Закону України “Про публічні закупівлі”, відсутні підстави, визначені у статті 17 та частині 7 статті 28 Закону, надана учасником тендерна пропозиція відповідає вимогам тендерної документації.



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР RE.MARK

реализация высокоэффективных проектов
по взаимодействию с клиентами
в бизнесе и политике

[УЗНАТЬ ПОДРОБНОСТИ](#)



ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

Наши разработки в сфере обработки вызовов позволяют налаживать эффективные контакты в любой сфере деятельности – от продвижения политиков и политических брендов до рекламы товаров и услуг.

[ПОДРОБНЕЕ](#)



ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

Персонал компании «РеМарк» имеет значительный опыт реализации проектов исходящих звонков. По статистике, телефонные опросы и прямые телефонные продажи являются эффективными для больших городов.

[ПОДРОБНЕЕ](#)



ВАЛИДАЦИЯ БАЗ ДАННЫХ

Определение мертвых email адресов, на которые посылать почту уже не имеет смысла, что экономит массу времени при проведении почтовых рассылок и минимизирует возврат писем с адресов, которые не существуют.

[ПОДРОБНЕЕ](#)



ЛИДОГЕНЕРАЦИЯ

Аутсорсинговый колл-центр «РеМарк» предоставляет профессиональные услуги по лидогенерации – выявлению и работе с потенциальными клиентами из Вашей целевой группы.

[ПОДРОБНЕЕ](#)



ИССЛЕДОВАНИЯ

Контакт-центр «РеМарк» организывает и проводит маркетинговые, социологические и политические исследования методом телефонного интервью.

[ПОДРОБНЕЕ](#)




ВИРТУАЛЬНЫЙ ОФИС

Контакт-центр «РеМарк» открывает для Вас виртуальный офис, предоставит виртуальный телефонный номер того города, который необходим именно Вам. По всем проектам предоставляется подробная статистика.

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Зміст презентації

I	Загальна інформація щодо опитування	5
II	Інформація про респондентів	7
III	Інфографіка опитування респондентів	
1	<i>Оцінка рівня прозорості діяльності КНПФ НБУ</i>	9
2	<i>Оцінка повноти та об'єктивності інформації від КНПФ НБУ</i>	10
3	<i>Оцінка якості обслуговування та рівня сервісу від КНПФ НБУ</i>	11
4	<i>Оцінка управління КНПФ НБУ Національним банком України</i>	12
5	<i>Впровадження нових сервісів</i>	13
IV	Висновки від ТОВ „РЕМАРК”	14



**Загальна інформація щодо
опитування**

Загальна інформація щодо опитування

Період опитування: з 17 вересня по 2 листопада 2018 року

Методика вибірки респондентів: визначено загальну кількість доступних для опитування учасників КНПФ НБУ (7 699 учасників); з них визначено питому вагу (%) кожного цільового сегменту у загальній кількості доступних для опитування учасників КНПФ НБУ; проведення опитування необхідної кількості респондентів (не менше 1200), з дотриманням питомої ваги (не менше, %) кожного цільового сегменту

Кількість набраних номерів: 3 075

Кількість учасників, що взяли участь в опитуванні: 1 233 учасники

Середня тривалість розмови з респондентом: 2,3 хв., загальна кількість хвилин розмови: 2 838,28 хв.

В опитуванні взяли участь як працівники НБУ, так і ті учасники, які не перебувають в трудових відносинах з Національним банком України

Перелік запитань опитування:

- 1 На вашу думку, чи є діяльність КНПФ НБУ прозорою?
- 2 Чи вважаєте Ви, що інформація про діяльність КНПФ НБУ є повною та об'єктивною і надається у зручному та зрозумілому форматі?
- 3 Чи влаштовує Вас якість обслуговування та рівень сервісу, що надається Вам як учаснику КНПФ НБУ?
- 4 Чи влаштовує Вас, що управління діяльністю КНПФ НБУ здійснює Національний банк України?
- 5 Впровадження яких нових сервісів було б цікаве Вам як учаснику КНПФ НБУ?



Інформація про респондентів

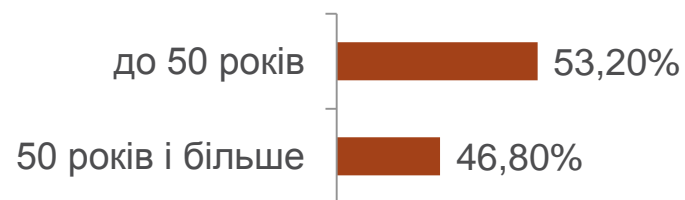
Інформація про респондентів

49,6% 50,4%

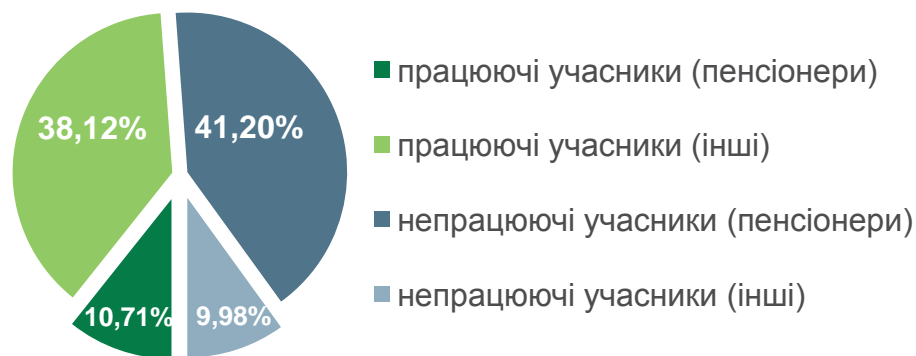


■ чоловіків ■ жінок

Вік респондентів



Вибірка респондентів по місцю працевлаштування



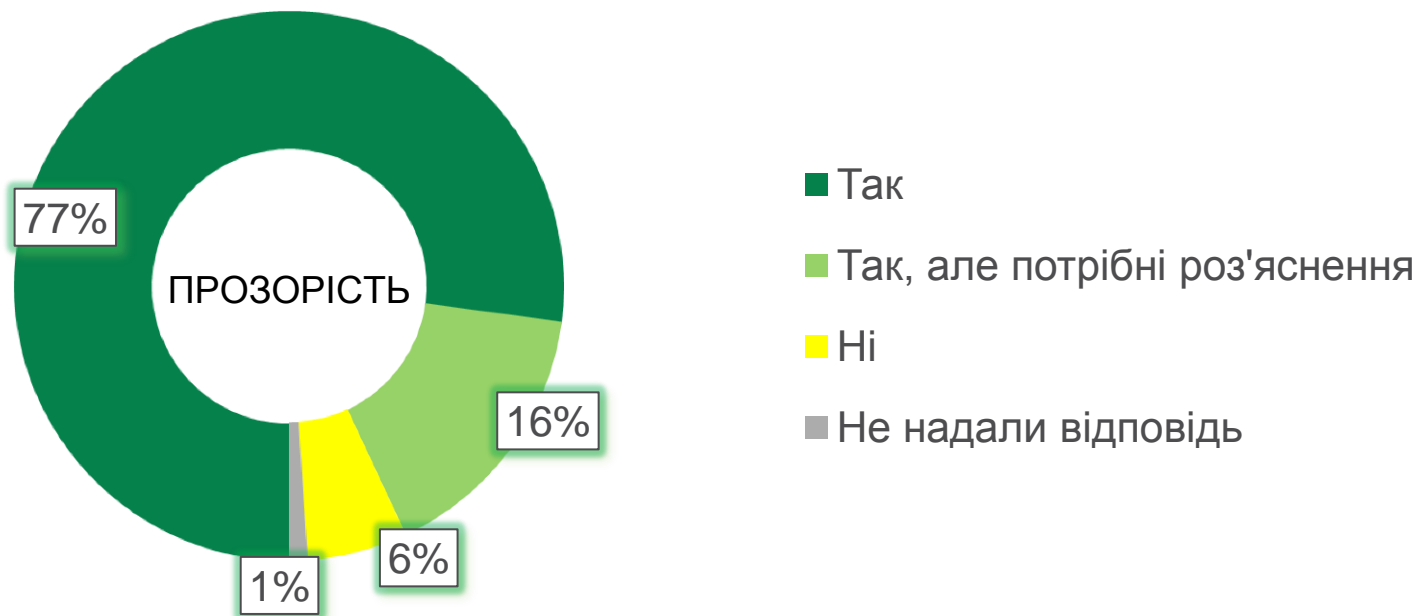
Область	Відсоток опитаних
Київ та Київська обл.	53.85%
Житомир	6,00%
Харків	5.10%
Дніпро	2.91%
Одеса	2.75%
Запоріжжя	2.51%
Львів	2.51%
Суми	2.10%
Луганськ	1.78%
Херсон	1.70%
Донецьк	1.62%
Рівне	1.62%
Черкаси	1.54%
Івано-Франківськ	1.45%
Тернопіль	1.45%
Чернівці	1.45%
Полтава	1.37%
Кіровоград	1.29%
Луцьк	1.29%
Миколаїв	1.29%
Чернігів	1.29%
Ужгород	1.05%
Хмельницький	1.05%
Вінниця	0.81%
АР Крим	0.08%



Інфографіка опитування респондентів



Питання №1. На вашу думку, чи є діяльність КНПФ НБУ прозорою?



ВІДКРИТІ ВІДПОВІДІ ТА КОМЕНТАРІ УЧАСНИКІВ

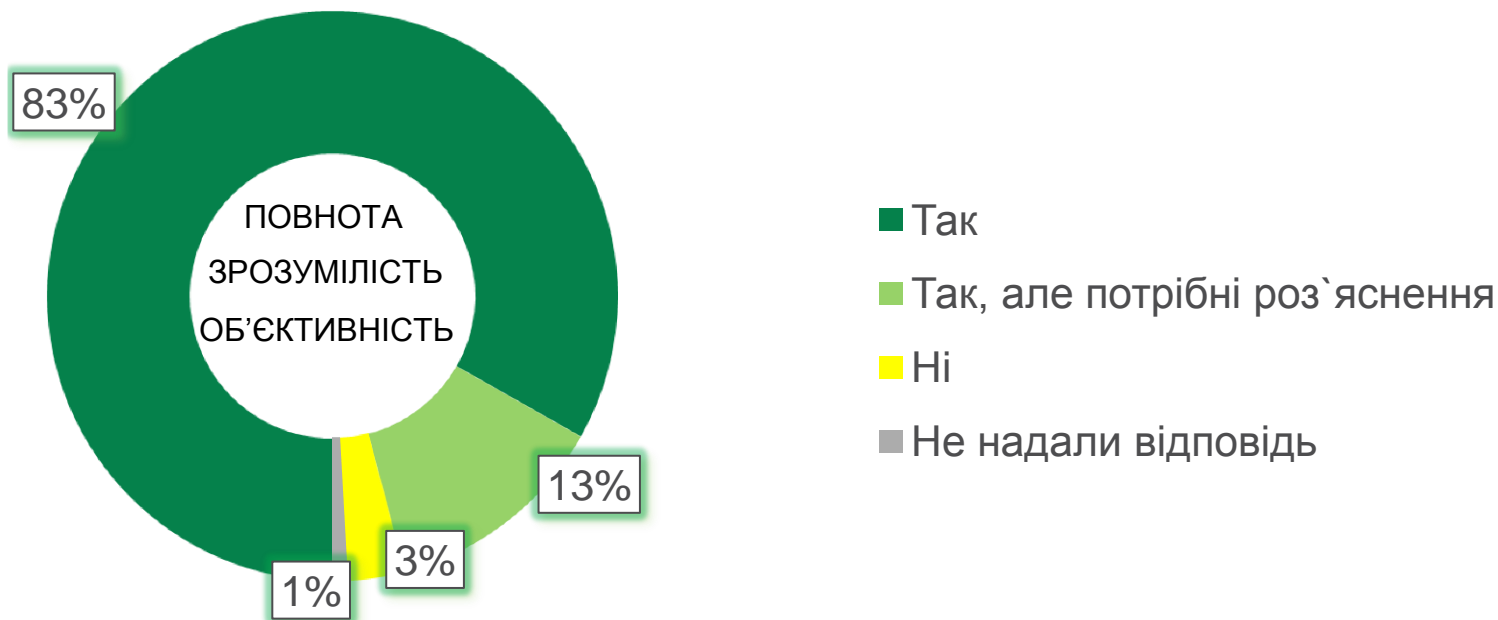
Важко відповісти (7 відповідей)

Не задумувався (2 відповіді)

Не знаю (6 відповідей)

Абсолютна більшість опитаних вважає діяльність НБУ прозорою, 77% відповіли «так», а 16% - так, але потребують роз'яснень.

Питання №2. Чи вважаєте Ви, що інформація про діяльність КНПФ НБУ є повною та об'єктивною і надається у зручному та зрозумілому форматі?



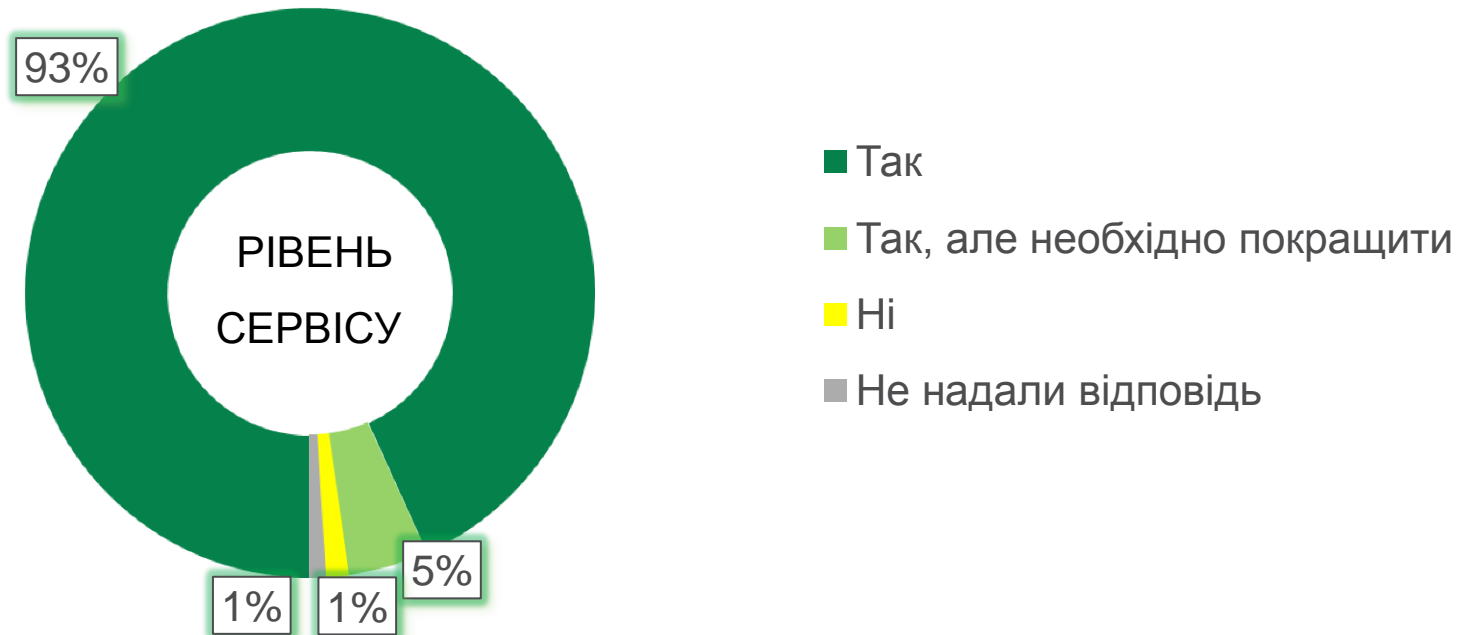
ВІДКРИТІ ВІДПОВІДІ ТА КОМЕНТАРІ УЧАСНИКІВ

Більше інформації (2 відповіді)

Більшість респондентів вважає інформацію повною та об'єктивною, «так» відповіли 83 відсотка, і 13 відсотків за відповіді «так», потребують роз'яснень.



Питання №3. Чи влаштовує Вас якість обслуговування та рівень сервісу, що надається Вам як учаснику КНПФ НБУ?



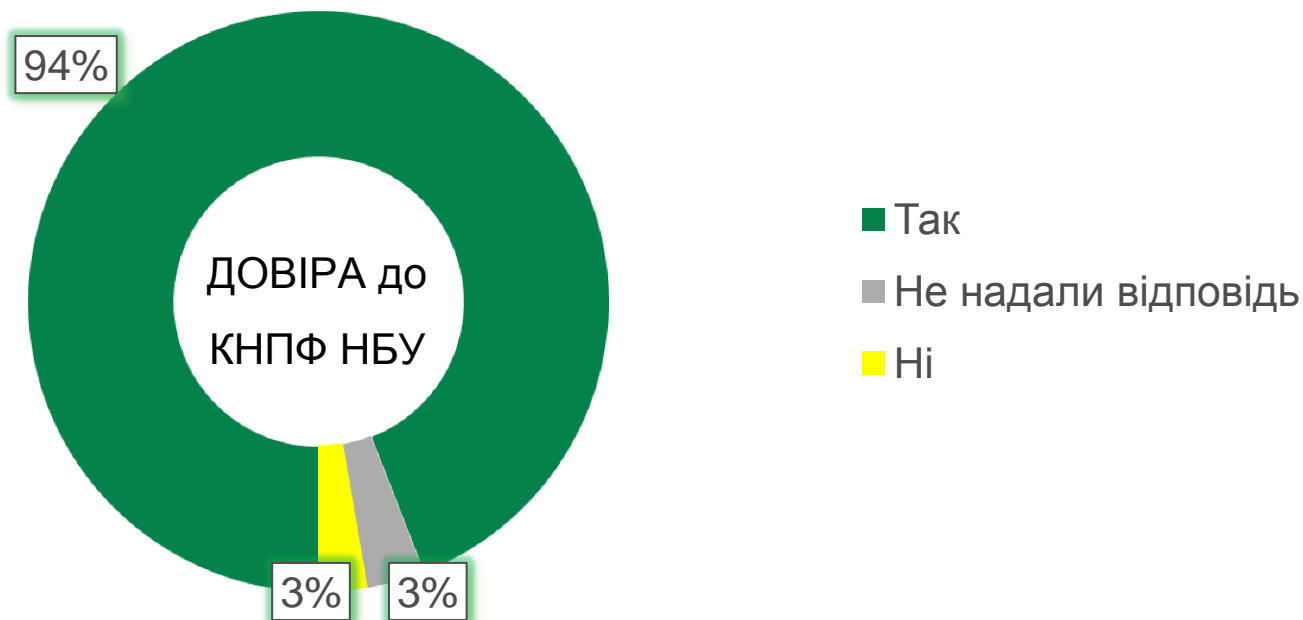
ВІДКРИТІ ВІДПОВІДІ ТА КОМЕНТАРІ УЧАСНИКІВ

Все влаштовує (2 відповіді)

Не знаю (2 відповіді)

Рівень сервісу та якість обслуговування влаштовує 93% опитуваних.

Питання №4. Чи влаштовує Вас, що управління діяльністю КНПФ НБУ здійснює Національний банк України?



ВІДКРИТІ ВІДПОВІДІ ТА КОМЕНТАРІ УЧАСНИКІВ

Важко відповісти (13 відповідей)

більшість треба вкладати в іноземні інвестиції

Влаштовує факт управління КНПФ Національним банком України
94% опитаних.



Впровадження яких нових сервісів було б цікаве Вам як учаснику КНПФ НБУ?

Все влаштовує	506	41,03%
Не має пропозицій	251	20,35%
Не знаю	197	16,00%
Не готовий надати відповідь	38	3,08%
Мобільний додаток	13	1,05%
Не думав над цим питанням	25	2,02%
Не цікавить	5	0,40%
Не сильно в цьому розуміється	3	0,24%
Смс-інформування	5	0,40%
Можливість отримати усі кошти	3	0,24%
Особистий кабінет	9	0,72%
Більше інформації	2	0,16%
Інше	176	14,27%

ВІДКРИТІ ВІДПОВІДІ ТА КОМЕНТАРІ УЧАСНИКІВ

Все влаштовує
(506 відповідей)

Немає пропозицій
(251 відповіді)

Не цікавить
(5 відповідей)

Не знаю
(197 відповіді)

Не готов відповідати
(38 відповідей)

Особистий кабінет
(9 відповідей)

Мобільний додаток
(13 відповідей)

Не думав над цим питанням
(25 відповідей)

Не сильно в цьому розуміюся
(3 відповіді)



IV

**Висновки від
ТОВ «РЕМАРК»**

CONCLUSIONS ВІД ТОВ „РЕМАРК”



Більшість респондентів задоволені сервісами, вважають структуру прозорою та зрозумілою.



Загальна оцінка респондентами тих параметрів, що оцінювались в опитуванні може вважатися абсолютно позитивною.



Проблемних груп серед загальної цільової аудиторії не виявлено.



Суттєвої різниці в тенденціях оцінки сервісів чи загальному ставленні до КНПФ НБУ за регіоном проживання респондентів не виявлено.

Ми можемо бачити різницю в відсотках, але ці дані не є суттєвими.

Особливістю цих розподілів є те, що:

- ✓ по-перше, об'єм відповідей в абсолютному визначенні недостатній для глибинного аналізу та може надати лише маску тенденцій,
- ✓ по-друге, абсолютна більшість відповідей характеризує позитивне ставлення до сервісу, залишаючи дуже малу кількість негативних відповідей для структурованого двовимірного аналізу.