

Уровень удовлетворенности банковскими услугами

Пресс-релиз

В ходе регулярного исследования «Мониторинг розничного рынка. Банки»* компания Profi Online Research узнала у российских граждан, какой банк они считают своим основным, насколько удовлетворены обслуживанием в нём и какие недостатки могут отметить в работе банка.

Крупнейший банк Российской Федерации прочно держит свои позиции лидера, больше половины наших соотечественников отметили, что Сбербанк – их основной банк. На втором месте рейтинга – банк ВТБ24. 5% опрошенных считают своим основным банком – Альфа-Банк.

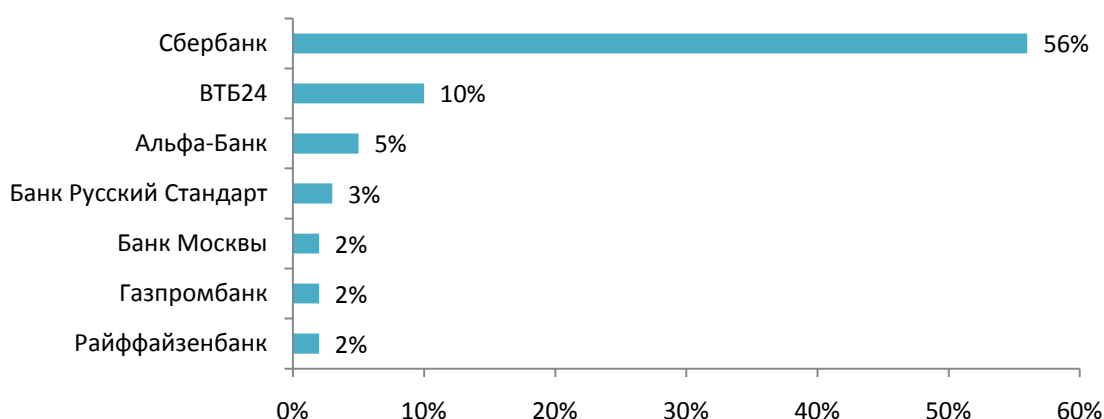


Рис. 1. Какой банк Вы считаете своим основным банком?

Анализ показал, что подавляющее большинство опрошенных граждан довольно качеством обслуживания в своём основном банке. Лишь 6% выразили недовольство.

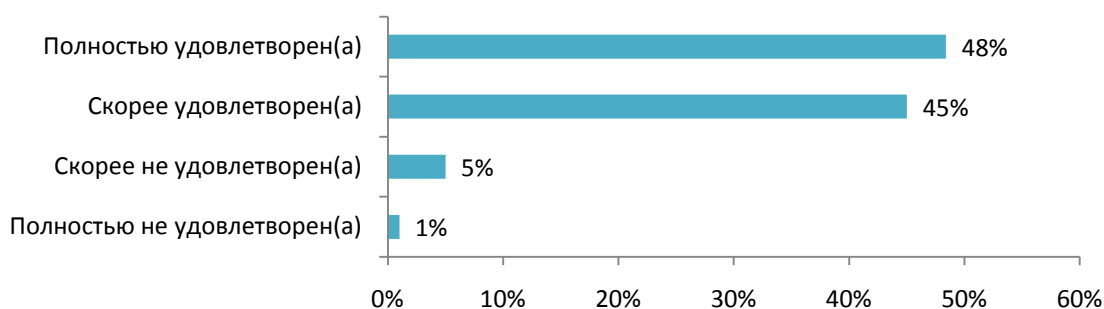


Рис. 2. Насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания в данном банке?

Из главных недостатков в обслуживании кредитно-финансовых организаций россияне отмечают очереди, респонденты не хотят впустую тратить своё драгоценное время, в то время как отделения банков не справляются с большим притоком клиентов. 22% жалуются на недостаточное количество банкоматов. В рейтинге недостатков такие характеристики, как низкие процентные

* Данные представлены на основе синдикативного исследования «Мониторинг розничного рынка. Банки» за первый квартал 2012 года. Общая выборка 7100 человек. Возраст участников от 21 до 55 лет. Исследование проводится методом интерактивного опроса среди респондентов онлайн панели компании Profi Online Research. География – 12 российских городов-миллионников.

ставки, проблемы при снятии денег через банкомат и высокие процентные ставки на услуги были отмечены примерно одним и тем же количеством наших соотечественников. На личные качества и на профессионализм персонала жалуются меньше всего: 7% указали на некомпетентность и неграмотность работников, а 5% - на грубость и невежливость.

Стоит обратить внимание, что 18% опрошенных считают, что у их основного банка вообще нет недостатков, и данный факт не может не радовать. Но, несмотря на это, российским кредитно-финансовым организациям есть куда расти: стоит сделать отношение к клиентам более индивидуальным, предоставление услуг – более качественным и профессиональным, что в будущем, несомненно, поможет в удовлетворении потребностей различных слоев населения в широком спектре банковских услуг.



Рис. 3. По Вашему опыту обслуживания в банках, которые Вы считаете для себя основными, какие недостатки в их работе Вы бы отметили?

Информация о компании:

Компания Profiresearch.ru работает с 2006 года, специализируется на проведении маркетинговых исследований, основанных на передовых интернет-технологиях. На данный момент Online-панель компании насчитывает более 301 000 респондентов.

По вопросам информационного сотрудничества и за дополнительной информацией обращайтесь к Парастаевой Елене – тел.: (495) 540 57 52, elena.parastaeva@profiresearch.ru