

Розничный банкинг в России (итоги I полугодия 2009 года)

Пресс-релиз

Известно, что финансовый кризис нанес сильный урон банковскому сектору. Насколько значительно, попыталась выяснить компания Profi Online Research, которая проводит регулярный мониторинг розничного банковского рынка. Специалисты компании решили выяснить, повлиял ли финансовый кризис, на знание и отношение реальных и потенциальных клиентов к банкам.

Анализ ситуации, которая сложилась в банковском секторе к середине 2009 года показал высокую степень осведомленности 7 200 участников исследования о банках. Более половины из них вспомнили названия не менее 10 организаций. По уровню знания с подсказкой в пятерку лидеров вошли такие компании как «Сбербанк», «ВТБ» - о них осведомлен практически каждый, - «Русский Стандарт», «Альфа-банк» и «Райффайзенбанк».

Как видно из графика (см. рис.№1), расстановка сил среди основных игроков банковского бизнеса за указанный период значительно не поменялась. По сравнению с итогами прошедшего года (4 квартал 2008 года) , ко 2 кварталу 2009 года многие организации даже сумели, пускай незначительно, но увеличить уровень знания о себе. Самый значительный «скачок» наблюдался у «Райффайзенбанка»: если в конце 2008 года 74% участников исследования указали, что знают этот банк, то по итогам 2 квартала 2009 года уровень его известности увеличился еще на 8 процентных пунктов, что является неплохим результатом. Судя по наблюдающейся динамике, за исследуемый период практически все банки сумели в той или иной степени увеличить свою известность среди населения.

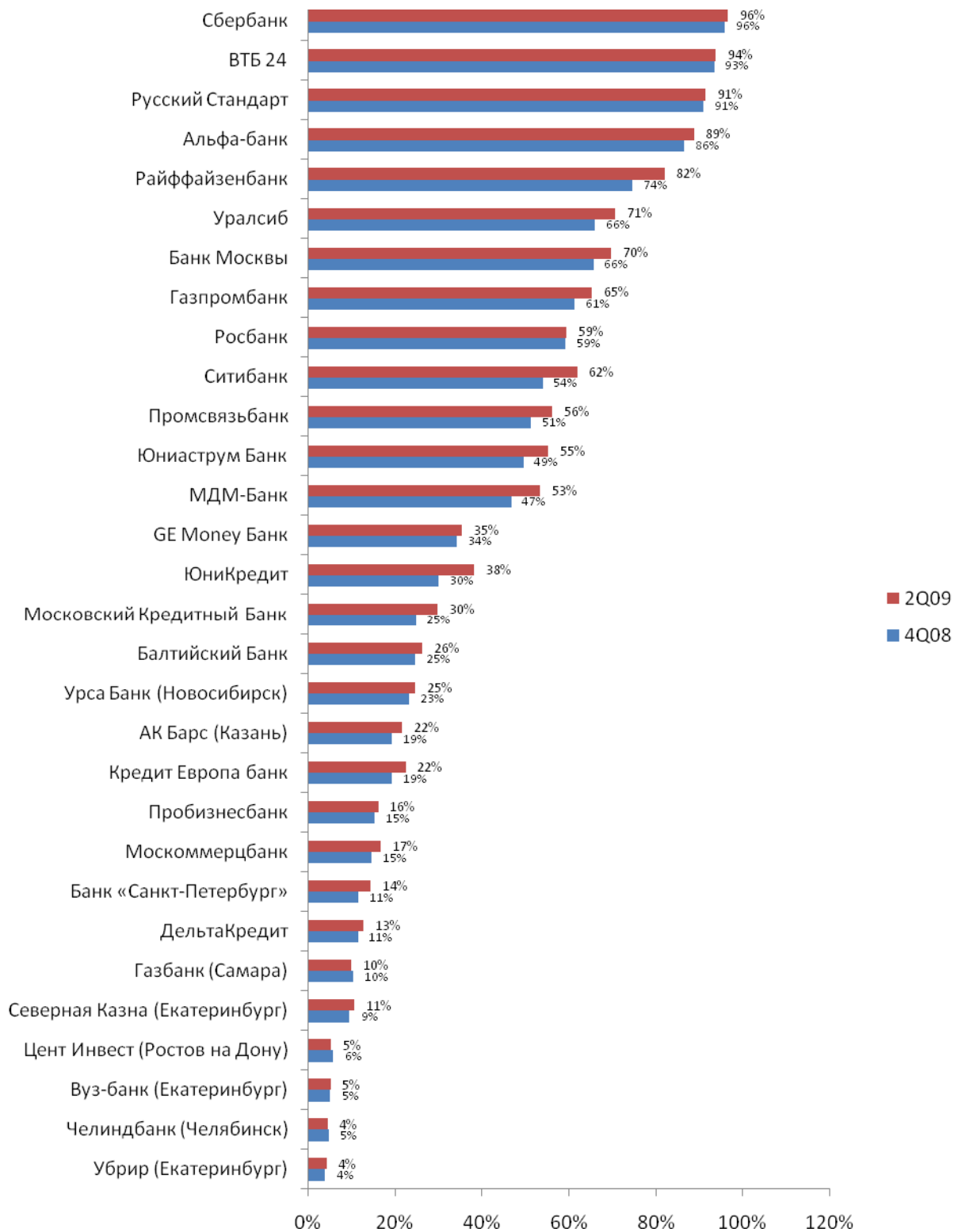


Рис. №1: Какие из перечисленных названий банков Вам известны? Укажите все, вне зависимости от источника информации о банке.

Финансовый кризис стал причиной того, что многие клиенты пересмотрели свое отношение к банкам. Так, в конце 2008 года, большинство респондентов ставили во главу угла такие характеристики банков как надежность банка, длительность его присутствия на рынке и низкие тарифы на обслуживание. По итогам I полугодия 2009 года акценты несколько сместились. Так, к примеру, для большого количества клиентов ставки по кредитам, за которыми они продолжают обращаться по привычке,

несмотря на кризис, являются одним из самых важных показателей. На него обращают внимание в первую очередь.

Также люди задумываются об уровне обслуживания, важной частью которого является наличие достаточного числа банкоматов, которые можно с легкостью найти, при возникновении необходимости. Как видно из графика, по итогам I полугодия 2009 года клиенты начали придавать большее значение таким показателям как наличие Интернет-банкинга, удобство графика работы банка, отсутствие очередей и т.д. (см. рис.№2).

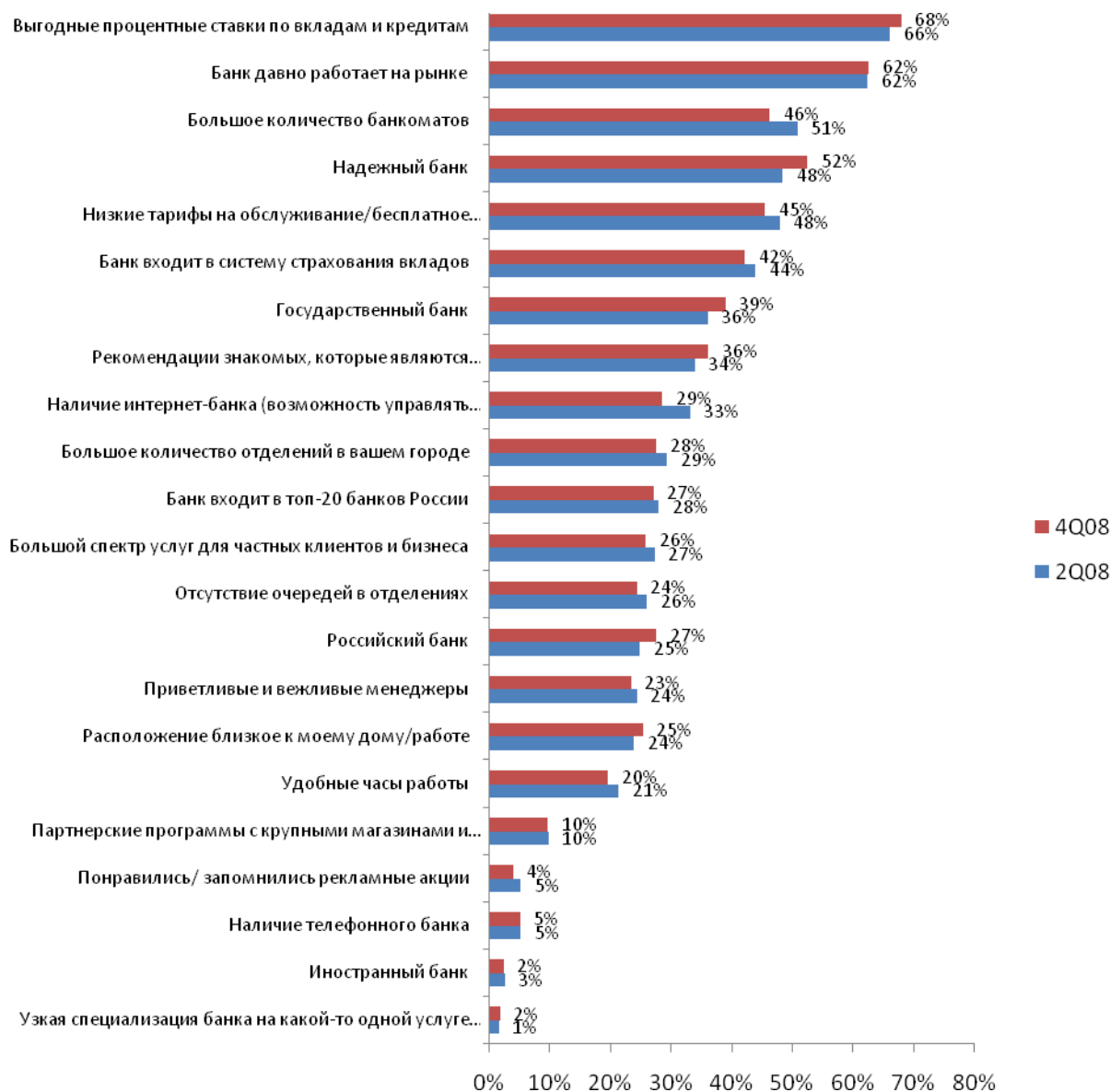


Рис.№2: Отметьте, пожалуйста, какие характеристики банка являются для Вас основными при принятии решения о выборе банка. Отметьте 7 самых важных параметров.

Предлагаем рассмотреть более внимательно первую десятку банков-лидеров по знанию с подсказкой (см. рис.№1). Как видно, знание банков и пользование их услугами находятся в прямо пропорциональной зависимости друг от друга. К примеру, «Сбербанк» знают порядка 96% участников исследования, а 79% опрошенных пользуется какими-либо его услугами. Именно этот банк стал

безусловным лидером по уровню пользования. С большим отрывом от него, второе место занял «ВТБ» - 26% участников исследования отметили, что являются его клиентами.

Отметим, что, число клиентов десятки самых известных среди респондентов отечественных банков (см. рис. №1) в I полугодии 2009 возросло (см. рис.№3). Такая тенденция свидетельствует о том, что далеко не все люди хранят или планируют продолжать хранить свои деньги дома. Люди выбирают сотрудничать с банками. Также клиенты более мелких организаций начали переходить в более крупные и известные, имидж которых является своеобразной гарантией надежности и стабильности. Так помимо «Сбербанка» и «ВТБ», поддержку со стороны правительства получил «Газпромбанк» и др. Как результат, число тех, кто выбрал эти компании, увеличилось. Доверие россиян заслужили и крупные иностранные финансовые организации, такие как «Райффайзенбанк» и «Ситибанк».

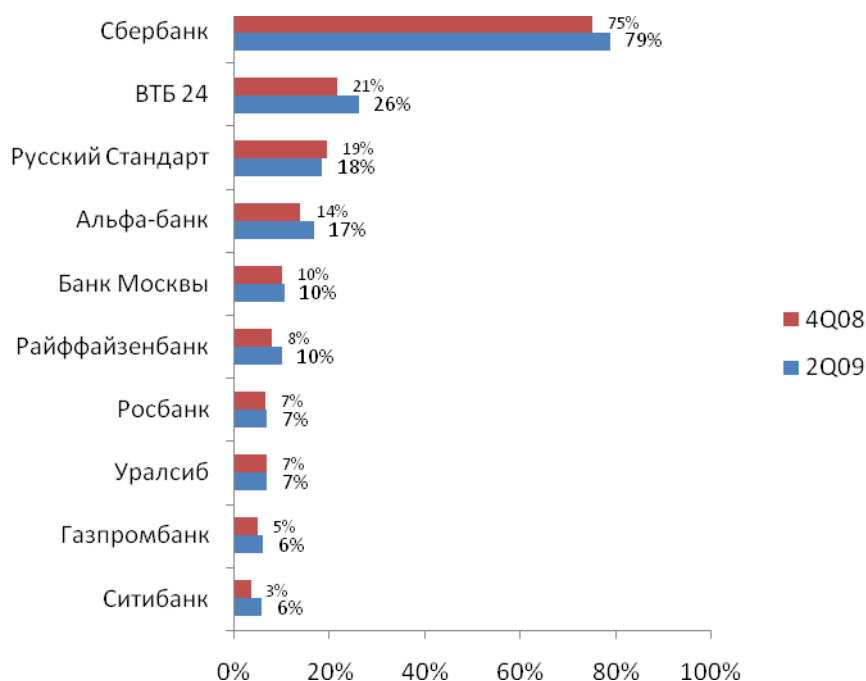


Рис. №3: Услугами каких банков Вы пользуетесь сейчас? Учитывайте любую услугу.

На вопрос о том, какой банк респонденты стали бы рассматривать в случае возникновения необходимости сменить свой обслуживающий банк, почти половина участников исследования (47%) назвала «ВТБ». На втором месте оказался «Сбербанк» (см. рис. №4).

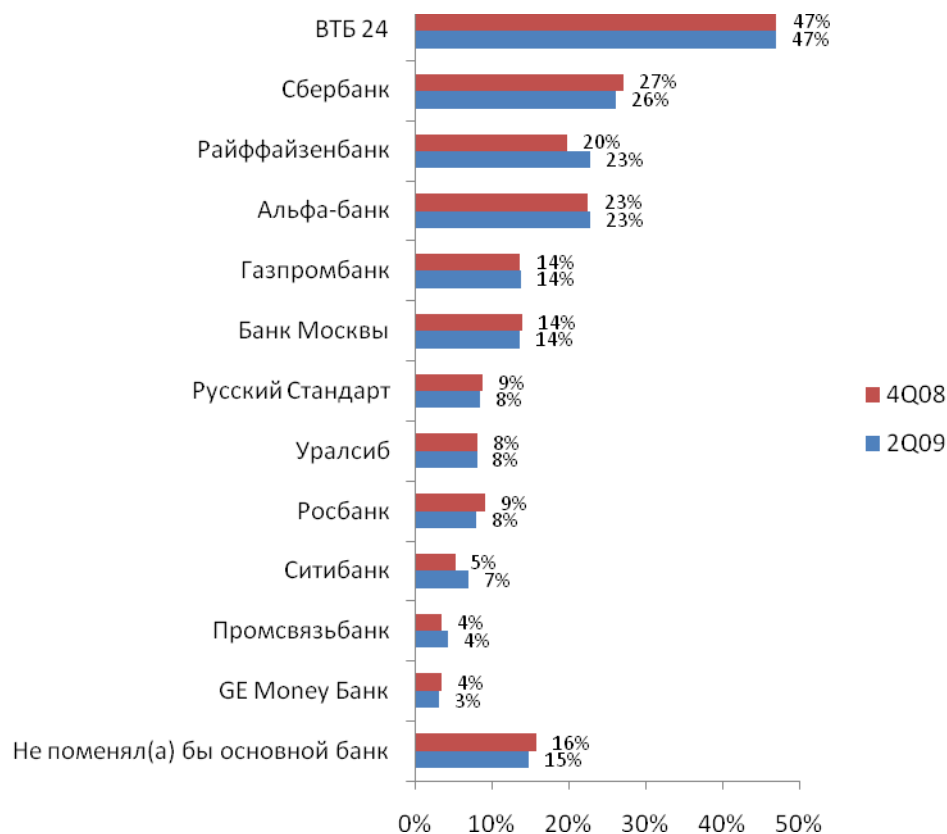


Рис. №4: Если бы Вы решили сменить свой основной банк, то какие банки Вы бы рассматривали?

Исходя из проведенного анализа розничного рынка банковских услуг, можно прийти к выводу, что, несмотря на финансовый кризис, большинству крупных российских банков удалось «не упасть лицом в грязь» перед своими клиентами и не лишиться их доверия.

Информация о компании:

Компания *Profi Online Research* специализируется на проведении маркетинговых исследований, основанных на передовых технологиях. На данный момент онлайн панель компании насчитывает более 82 000 респондентов. www.profiresearch.ru

По вопросам информационного сотрудничества и за дополнительной информацией обращайтесь к **Валерии Ериной** – тел. (495) 930 06 93, valeria@profiresearch.ru