

Основные характеристики при принятии решения о выборе банка

Пресс-релиз

В ходе регулярного исследования «Мониторинг розничного рынка. Банки»^{*} компания Profi Online Research опросила российских граждан и выяснила, в какой банк они обратятся, если возникнет необходимость воспользоваться какой-либо финансовой услугой, и какие характеристики банка являются для них основными.

Традиционно тройку лидеров между собой разделили Сбербанк России, ВТБ24 и Альфа-банк.

Анализ показал, что при возникновении необходимости воспользоваться какой-либо финансовой услугой жители регионов чаще, чем москвичи выбирают Сбербанк России (82% против 69%). Вероятно, такая существенная разница в показателях связана с тем, что в Москве представлено большее количество банков, у жителей столицы есть больший выбор, куда обратиться. И традиционно жители регионов более недоверчивы и предпочитают в основном государственные банки. У таких банков как Банк Русский Стандарт, Raiffeisen Bank, Газпромбанк, Home Credit Bank показатели в Москве и регионах практически одинаковые, среди них выделяется только Raiffeisen Bank, 17% опрошенных жителей столицы воспользовались бы его услугами при необходимости. Что касается Home Credit Bank, возможно, благодаря тому, что банк имеет много отделений в регионах, показатели там в два раза больше, чем в Москве (10% против 5%). (См. Рис.1)

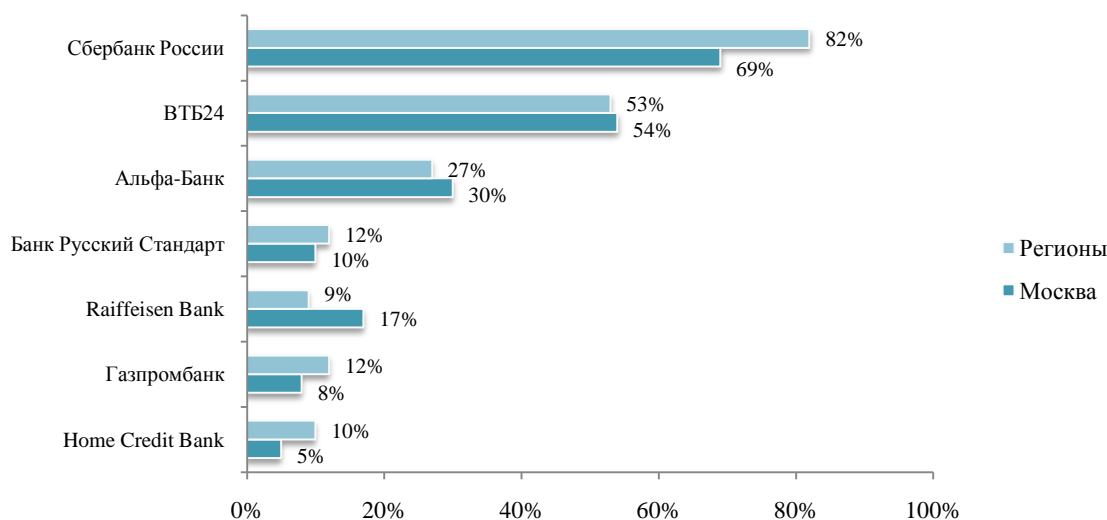


Рис. 1. Если у Вас возникает необходимость воспользоваться какой-либо финансовой услугой, в какой банк Вы бы обратились (распределение в зависимости от места жительства респондентов)? (ТОП-7) 1Q11

Неудивительно, что надежность – основной критерий, на который обращают внимание, как жители регионов, так и столицы. Выгодные процентные ставки по кредитам и вкладам наиболее интересны гражданам, проживающих в регионах. А вот на количество банкоматов больше обращают внимание москвичи, чем региональные жители (50% против 46%). Является ли банк государственным или нет, такой немаловажный фактор оказывает влияние на выбор банка у 36% жителей регионов и только у 30% жителей столицы. (См. Рис. 2)

^{*} Данные представлены на основе синдикативного исследования «Основные характеристики при принятии решения о выборе банка» за первый квартал 2011 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.



Рис. 2. Какие характеристики являются для Вас основными при принятии решения о выборе банка (распределение в зависимости от места жительства респондентов)? (ТОП-7) 1Q11

Критерии выбора банка с возрастом также меняются, так для людей старше 41 года, более чем другим, оказалось важно, чтобы банк входил в систему страхования вкладов, компетентность и профессионализм персонала. Одновременно такие немаловажные факторы как надежность банка, выгодные процентные ставки по кредитам и вкладам, низкое обслуживание и срок работы банка на рынке оказывают меньше влияния на их выбор.

Представители средней возрастной группы (от 31 до 40 лет), выбирая банк, ориентируются, в первую очередь, на выгодные процентные ставки по кредитам и вкладам (67%).

А младшая группы, возраст которой от 20 до 30 лет, склонна больше остальных обращать внимание на надежность кредитно-финансовой организации, и на тот факт, является ли организация госструктурой. (См. Рис. 3)

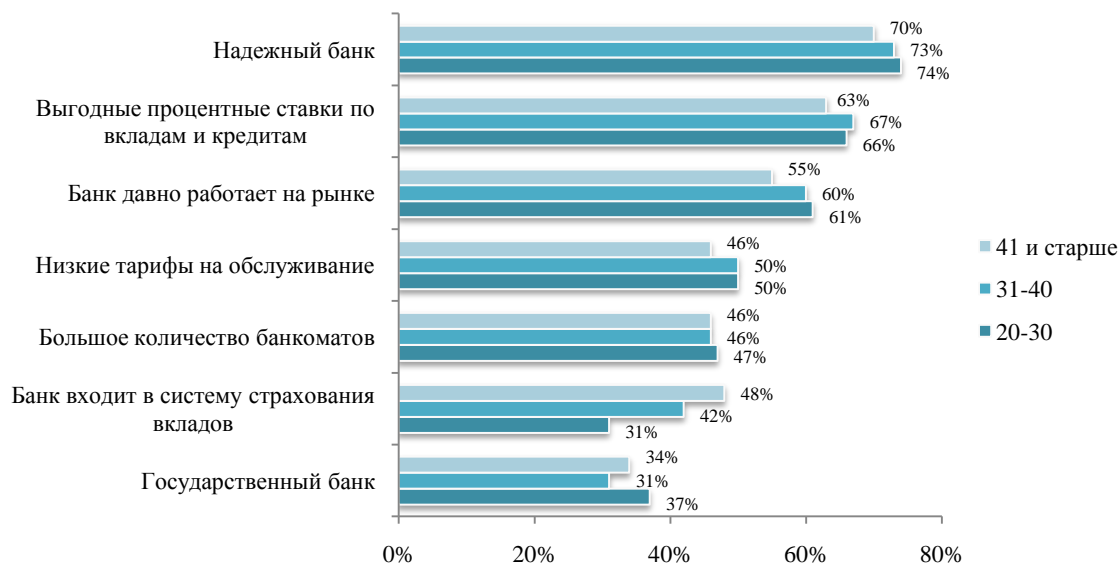


Рис. 3. Какие характеристики являются для Вас основными при принятии решения о выборе банка (распределение в зависимости от возраста респондентов)? (ТОП-7) 1Q11

Информация о компании:

Компания [Profiresearch](http://Profiresearch.ru) работает с 2006 года, специализируется на проведении маркетинговых исследований, основанных на передовых Интернет-технологиях. На данный момент Online-панель компании насчитывает более 198 000 респондентов.

По вопросам информационного сотрудничества и за дополнительной информацией обращайтесь к Парастаевой Елене – тел.: (495) 938 20 26, elena.parastaeva@profiresearch.ru

