

Любимые банки россиян

Пресс-релиз

Компания Profi Online Research представляет рейтинги пользования банками среди населения, составленные на основе данных мониторинга банковского рынка за IV квартал 2009 года.*

Известно, что популярность той или иной кредитной организации тесно связана с региональным аспектом. Так, в Москве и ее области абсолютное большинство респондентов указало, что сотрудничает со «Сбербанком» (85%). Со значительным отставанием от него, второе место здесь занимает «Банк Москвы», которым пользуется ¼ опрошенных. Замыкают четверку самых популярных банков столицы «Альфа-Банк» и «ВТБ24» (23% и 22% соответственно).

В регионах ситуация несколько иная. Естественно, лидирующие позиции также принадлежат «Сбербанку» (86%). А вот второе место закрепил за собой «ВТБ24» – им пользуются 24% респондентов, в то время как «Банк Москвы», занимающий второе место в столице, оказался далеко за пределами четверки лидеров. Третью строчку в данном рейтинге поделили «Альфа-Банк» (15%) и «Банк Русский Стандарт» (14%). Отметим что в Москве более широкое распространение получили услуги «Раффайзенбанка» (17% против 8% в регионах) и «ДжиИ Мани Банка» (5% против 1%). В регионах, помимо местных организаций, – «Хоум Кредит энд Финанс Банк» (10% против 5% в столице), «Газпромбанк» (6% против 3% соответственно) и др. (см. рис. №1).

* Исследование «Мониторинг розничного рынка. Банки» проводится ежеквартально. В нем участвуют российские граждане в возрасте от 21 до 55 лет, принимающие финансовые решения или участвующие в принятии решений в семье. Общая выборка – 7 100. Исследование проводится методом интерактивного опроса среди респондентов Онлайн панели компании Profi Online Research, проживающих в 13 самых крупных российских городах (Москва, Санкт-Петербург, Казань, Челябинск, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Нижний Новгород, Уфа, Екатеринбург, Самара, Омск, Пермь, Волгоград).

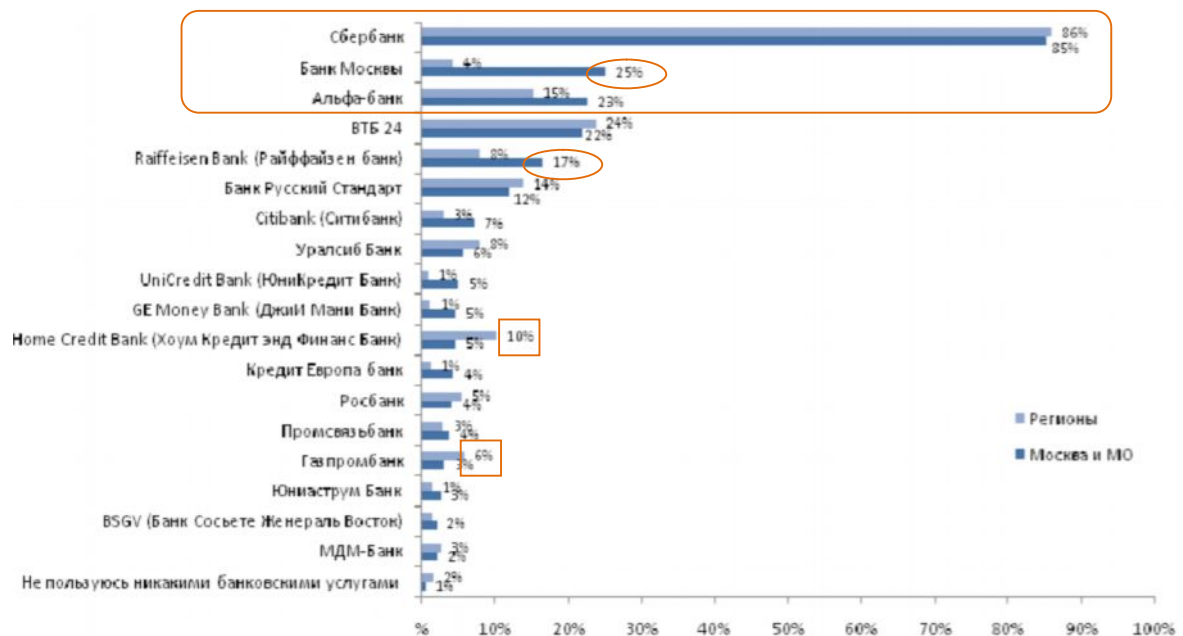


Рис. №1: Текущее пользование услугами банков (распределение по географии проживания)

Распределение по пользованию теми или иными банками в зависимости от пола респондента, оказалось в целом равномерным. Так, большинство кредитных организаций в одинаковой степени популярны как среди мужчин, так и среди женщин. Исключение здесь составляют разве только «Сбербанк», «Альфабанк» и «Банк Москвы», к услугам которых, как показал анализ, женщины прибегают несколько чаще, чем мужчины (см. рис. №1.1.).

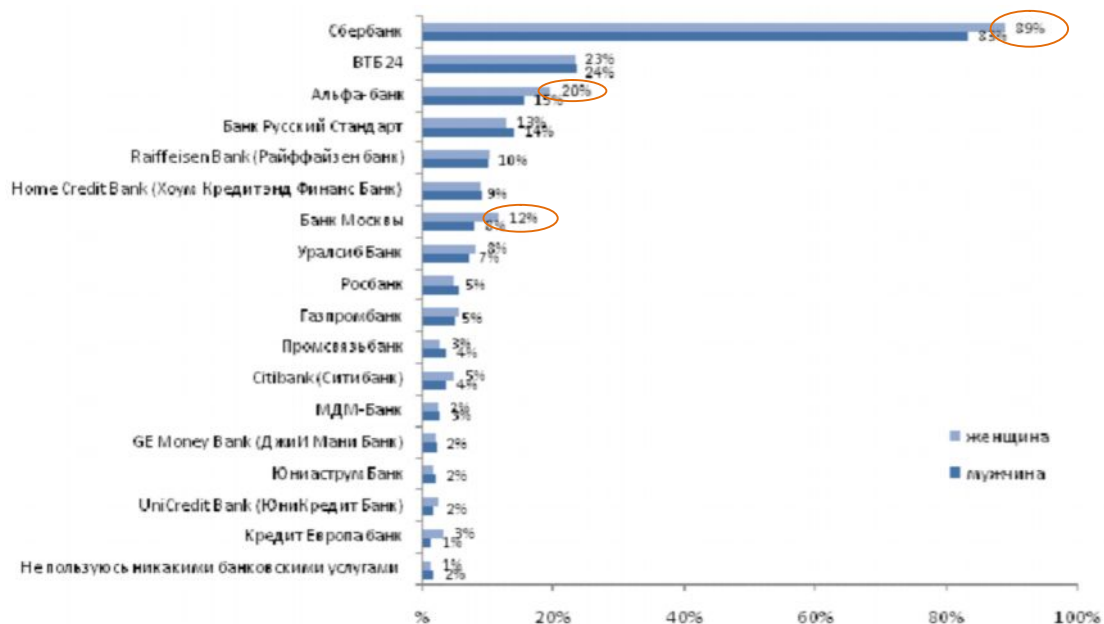


Рис. №1.1: Текущее пользование услугами банков (распределение по полу)

Несмотря на достаточно большое количество привлекательных предложений банков, оперирующих на отечественном рынке, многие люди продолжают выбирать проверенные варианты. Так, например, более половины всех респондентов признает своим основным банком «Сбербанк», который испытан временем и защищен государством. В целом же, как видно на рис. №2, в Москве людей, у которых не все ограничивается парой крупнейших федеральных банковских структур или несколькими местными компаниями оказалось больше, чем в регионах. Видимо, в столице клиенты оказались более открыты к экспериментам на пути выработки оптимального решения управления своими денежными потоками (см. рис. №2.1).

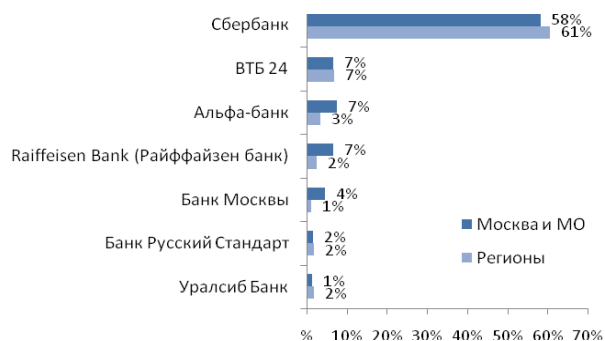


Рис. №2: Какой банк Вы считаете своим основным Банком? Топ-7 банков (распределение по географии проживания)

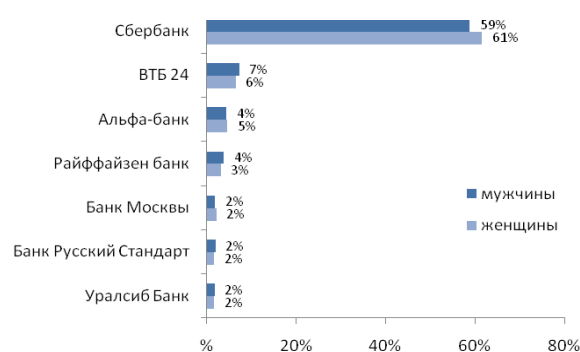


Рис. №2.1: Какой банк Вы считаете своим основным банком? Топ-7 банков (распределение по полу)

Анализ показал, что только 7% в регионах и 4% в столице смогли с уверенностью сказать, что ни при каких обстоятельствах не станут искать альтернативу их банку. Отметим, что среди таких людей достаточно большую долю составляют клиенты «Сбербанка» и «ВТБ24». В целом же, согласно результатам исследования, большинство клиентов банков не исключает вероятности смены своей основной обслуживающей организации. Взгляды тех людей, которые готовы это сделать, преимущественно обращены в сторону «Сбербанка», «ВТБ24», «Банка Москвы», «Раффайзен банка», «Альфабанка» и «Ситибанка», которые вызывают доверие аудитории и предлагают сервис, соответствующий ее потребностям (см. табл. №1).

Альтернативы при смене банка	Основной банк				
	Сбербанк	Альфа-банк	ВТБ 24	Райффайзен банк	Банк Москвы
Сбербанк		54%	63%	49%	55%
Альфа-банк	29%		29%	29%	38%
ВТБ 24	58%	45%		33%	48%
Райффайзен банк	25%	35%	26%		26%
Банк Москвы	16%	11%	12%	16%	
Не поменял(а) бы основной банк	18%	13%	18%	12%	17%

Табл. №1: Если бы Вы решили сменить свой основной банк, то какие банки Вы бы рассматривали? Выберите не более 3-х банков

В столице большинство клиентов «Сбербанка» отметило, что в случае возникновения необходимости сменить банк, будут рассматривать в качестве альтернативы «Банк Москвы» (41%), порядка половины активных пользователей «Альфа-банка», «Раффайзен банка» и «ВТБ24» станут присматриваться к «Сбербанку».

Добавим, что среди клиентов «Альфа-банка» и «ВТБ24» здесь оказалось больше всего считающих, что свой основной банк менять на другой не станут (18% и 17% соответственно). В то время как среди клиентов «Раффайзен банка» таких людей в два раза меньше (см.табл. №1.1).

Альтернативы при смене банка	Основной банк (Москва и МО)				
	Сбербанк	Альфа-банк	ВТБ 24	Райффайзен банк	Банк Москвы
Сбербанк		50%	50%	50%	54%
Альфа-банк	29%		36%	19%	50%
ВТБ 24	51%	38%		39%	50%
Райффайзен банк	32%	48%	36%		25%
Банк Москвы	41%	18%	8%	22%	
Не поменял(а) бы основной банк	15%	18%	17%	8%	13%

Табл. №1.1: Если бы Вы решили сменить свой основной банк, то какие банки Вы бы рассматривали? Выберите не более 3-х банков (распределение по географии проживания: Москва и область)

Говоря о регионах, наиболее привержены к своему основному банку оказались клиенты «Банка Москвы» и «Сбербанка» (22% и 19%). Одновременно более половины активных пользователей «Сбербанка» отмечали, что в качестве альтернативы рассмотрели бы предложения «ВТБ24». В то время как среди клиентов «Банка Москвы» подавляющее большинство (56%) предпочитает присмотреться к «Сбербанку» (56%), впрочем, как и более половины всех активных пользователей услуг пятерки банков-лидеров (см.табл. №1.2).

Альтернативы при смене банка	Основной банк (регионы)				
	Сбербанк	Альфа-банк	ВТБ 24	Райффайзен банк	Банк Москвы
Сбербанк		57%	68%	49%	56%
Альфа-банк	29%		26%	38%	22%
ВТБ 24	60%	50%		28%	44%
Райффайзен банк	23%	27%	23%		28%
Банк Москвы	8%	7%	14%	10%	
Не поменял(а) бы основной банк	19%	9%	19%	15%	22%

Табл. №1.2: Если бы Вы решили сменить свой основной банк, то какие банки Вы бы рассматривали? Выберите не более 3-х банков (распределение по географии проживания: регионы)

В существующих тенденциях в смене банка в зависимости от пола респондентов, также есть некоторые особенности. Например, как показал анализ, несколько большее количество мужчин, нежели чем женщин отмечали, что в случае возникновения необходимости сменить обслуживающую их организацию, они станут рассматривать предложения «Сбербанка» (33% против 27%), «ВТБ24» (51% против 49%) и «Альфабанка» (29% против 26%). В то время как представительницы слабого пола больше проявляют интерес к «Банку Москвы», «BSGV» и «ЮниКредит Банку» .

Отметим, что как среди клиентов «Райффайзен банка», так и «ВТБ24», оказалось больше всего представителей сильного пола, которые указали, что не станут менять свой банк. В то же время, среди женщин вовсе не нашлось таких, кто испытывал бы приверженность, например, к тому же «Райффайзен банку». Женской аудитории оказалось больше по душе «Сбербанк», думать о смене которого отказалось 15% респонденток (сравн. Табл. №1.3 и Табл. №1.4).

Варианты при смене банка	Основной банк (мужчины)				
	Сбербанк	Альфа-банк	ВТБ 24	Райффайзен банк	Банк Москвы
Сбербанк		58%	67%	50%	55%
Альфа-банк	31%		29%	30%	32%
ВТБ 24	59%	42%		30%	45%
Райффайзен банк	25%	26%	23%		27%
Банк Москвы	15%	4%	10%	11%	
Не поменял(а) бы основной банк	19%	15%	22%	20%	18%

Табл. №1.3: Если бы Вы решили сменить свой основной банк, то какие банки Вы бы рассматривали? Выберите не более 3-х банков (распределение по полу: мужчины)

Варианты при смене банка	Основной банк (женщины)				
	Сбербанк	Альфа-банк	ВТБ 24	Райффайзен банк	Банк Москвы
Сбербанк		49%	58%	48%	55%
Альфа-банк	27%		28%	28%	45%
ВТБ 24	56%	49%		38%	50%
Райффайзен банк	26%	47%	30%		25%
Банк Москвы	17%	21%	15%	24%	

Табл. №1.4: Если бы Вы решили сменить свой основной банк, то какие банки Вы бы рассматривали? Выберите не более 3-х банков (распределение по полу: женщины)

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 100 000 респондентов.

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