



РОСГОССТРАХ

ПОД КРЫЛОМ СИЛЬНОЙ КОМПАНИИ

Рейтинг банков по потребительским оценкам

На протяжении последних пяти лет Центр стратегических исследований компании РОСГОССТРАХ регулярно проводил социологические исследования, посвященные потребительской оценке финансовых компаний, включая сюда и банки. Исследования проводились в крупных, средних и малых городах практически по всей территории России. К характеристикам банковских брендов, которые оценивались во время исследований, относятся:

1. Знание банковских брендов без подсказки, включая первые упоминания банковских брендов,
2. Пользование банковскими услугами,
3. Удовлетворенность потребителей работой банков,
4. Восприятие бренда по основным параметрам, используемым потребителями при выборе банка: восприятие банка как надежного, доступного, полностью выполняющего свои обязательства, предоставляющего качественный сервис и привлекательные финансовые условия своим клиентам.

Накопленные результаты таких замеров позволяют проследить во времени изменение потребительских оценок российских банков.

1. Данные о динамике знания брендов банков без подсказки приведены в табл. 1. Как видно из таблицы, Сбербанк России является наиболее известным банком нашей страны, сейчас его называют без подсказки 75% россиян. Из банков, названных респондентами в первую очередь, на Сбербанк приходится 59% ответов (табл. 2). Банк ВТБ 24 без подсказки называют 33% респондентов, на него приходится 9% первых упоминаний банковских брендов.

Как видно из таблиц, знание марок наиболее крупных банков среди населения в последние пять лет значительно выросло. Как представляется, в большой степени это связано с ростом благосостояния населения, благодаря чему гораздо большее число людей перешло к активному пользованию банковскими услугами. Вслед за ростом проникновения страховых услуг увеличивается число банковских брендов, известных населению.

2. Если в 2006 году услугами Сбербанка (включая сюда и расчетное обслуживание) пользовались 35% российских семей, то к 2011 году их доля выросла до 62% (см. табл. 3). Это самый высокий уровень проникновения услуг банка среди населения. Доля населения, пользующегося услугами ВТБ 24, выросла за пять лет с 1% до 10% от общего числа российских семей.
3. Надо отметить, что общий уровень удовлетворенности потребителей работой банков остается последние годы на довольно высоком уровне: сегодня работой своих банков довольны 89% респондентов (см. табл. 4). В то же время непопулярные меры, предпринятые банками во время кризиса (например, повышение ставок по кредитам населению), не могли не сказаться на потребительских оценках. Общий уровень удовлетворенности работой банков в 2011 году упал на 2 процентных пункта по сравнению с 2009 годом.
4. При этом 94% потребителей (от числа определившихся с ответом) считают надежными те банки, услугами которых они пользуются (табл. 5), а 95% уверены в том, что их банки полностью выполняют взятые на себя обязательства (табл. 6). Уверенность потребителей в надежности банковской системы практически не изменилась за последние годы, которые были непростыми для финансовой системы страны.



-
5. Гораздо меньшее число потребителей, 86%, считают, что их банк обеспечивает им качественное обслуживание –сервис без очередей, предоставляемый вежливым и грамотным персоналом в удобных офисах (табл. 7).
 6. Широта сетей банковских отделений, обеспечивающая удобство доступа потребителей к банку, не вызывает нареканий респондентов: 92% потребителей считают свой банк легкодоступным, обладающим достаточной сетью отделений и банкоматов (табл. 8).
 7. В наименьшей степени потребители банковских услуг довольны их финансовой привлекательностью. Только 67% респондентов считают привлекательными ставки по кредитам и проценты по депозитам в своем банке. Причем уровень удовлетворенности финансовой стороной банковских продуктов за последний год заметно снизился.



Таблица 1. Знание банковских брендов без подсказки

	Какие банки вы знаете?					
	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Сбербанк	55%	54%	59%	63%	71%	75%
ВТБ 24	11%	18%	23%	28%	30%	33%
Альфа-Банк	9%	12%	14%	13%	17%	16%
Банк Москвы	7%	12%	12%	9%	9%	11%
Русский Стандарт	12%	13%	17%	11%	10%	11%
Райффайзенбанк	2%	4%	8%	7%	10%	7%
ХКФ-Банк			7%		7%	7%
Уралсиб		9%	7%	7%	8%	6%
Росбанк	4%	5%	5%	4%	3%	5%
Газпромбанк	2%	3%	3%	3%	3%	4%
Ситибанк	2%	3%		3%	5%	4%
МДМ-Банк		4%	3%	2%	3%	3%
Балтийский Банк			3%	3%	3%	3%
Промсвязьбанк		2%	3%	2%	3%	3%
Русь-Банк	1%	2%	3%	2%	2%	2%
Россельхозбанк				1%	1%	2%
ОТП Банк				1%	1%	2%
АК Барс		2%	3%	3%	2%	2%
Транскредитбанк			1%	1%	1%	2%
Ренессанс Капитал			3%			2%
Траст		1%	1%	0%	0%	2%
Восточный Экспресс			1%	1%	1%	2%
Бинбанк		3%	2%	2%	1%	2%
Банк Санкт-Петербург				1%	2%	1%
Возрождение	1%	2%	1%	1%	2%	1%
СКБ-Банк		1%	1%	1%	2%	1%
Петрокоммерц		1%		1%	2%	1%
Номос-Банк				1%	1%	1%
Юникредит Банк				1%	2%	1%
БСЖВ					1%	1%
Центр-Инвест			1%	1%	1%	1%
Московский Кредитный Банк					1%	1%
Юниаструм Банк			1%	1%	1%	1%
УБРР				0%	1%	1%
Мастер-Банк		0%			0%	1%
Московский Индустриальный Банк	1%	1%			1%	1%
Далькомбанк						1%
Абсолют Банк			1%	1%	1%	1%
Запсибкомбанк				0%	1%	1%
Совкомбанк					0%	1%
МБРР			1%	1%	1%	1%

Таблица 2. Доля банка среди первых упоминаний банковских брендов респондентами

	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Сбербанк	45%	49%	52%
ВТБ 24	9%	9%	9%
Альфа-Банк	5%	7%	5%
Русский Стандарт	4%	3%	4%
Банк Москвы	3%	3%	3%
Уралсиб	2%	2%	2%
Росбанк	1%	1%	1%
Райффайзенбанк	1%	2%	1%
ХКФ-Банк		1%	1%
Газпромбанк	1%	1%	1%
Балтийский Банк	1%	1%	1%
МДМ-Банк	1%	1%	1%
АК Барс	1%	1%	1%
Ситибанк	1%	1%	1%
Транскредитбанк	0%	0%	1%
Промсвязьбанк	1%	1%	1%

Таблица 3. Доля населения, пользующаяся услугами различных банков

Услугами каких банков вы пользуетесь? (от общего числа семей)

	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Сбербанк	35%	40%	46%	54%	61%	62%
ВТБ 24	1%	4%	5%	6%	10%	10%
Альфа-Банк	1%	3%	3%	3%	6%	5%
Русский Стандарт	4%	5%	4%	4%	4%	3%
Банк Москвы	1%	3%	2%	3%	4%	3%
ХКФ-Банк			2%		2%	2%
Уралсиб		3%	2%		3%	2%
Райффайзенбанк		1%	1%	2%	3%	2%
Росбанк	1%	2%	1%	2%	2%	2%
Ситибанк		1%	1%	1%	3%	2%
Газпромбанк	0%	1%	1%	1%	1%	2%
Балтийский Банк			1%	1%	2%	1%
Транскредитбанк			1%	1%	1%	1%
МДМ-Банк		1%	0%	0%	1%	1%
Ренессанс Капитал			1%			1%
ОТП Банк				1%	0%	1%
Промсвязьбанк		1%	1%	1%	1%	1%
АК Барс		1%	1%	1%	1%	1%
Банк Санкт-Петербург				1%	1%	1%
Россельхозбанк				0%	0%	1%
Русь-Банк		0%	0%	1%	1%	1%
Восточный Экспресс					0%	1%
Траст		0%	0%	0%	0%	1%

Таблица 4. Удовлетворенность потребителей работой банков

Вы удовлетворены сотрудничеством со своим банком?
(от общего числа определившихся с ответом)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Райффайзенбанк	97%	93%		97%
Росбанк	90%	94%		96%
Газпромбанк	93%	98%		95%
Балтийский Банк	98%	91%		95%
Альфа-Банк	90%	91%	91%	94%
Транскредитбанк	92%	95%		93%
ВТБ 24	90%	90%	94%	91%
Уралсиб	90%			91%
Сбербанк	91%	92%	89%	88%
ХКФ-Банк	85%			85%
Русский Стандарт	79%	64%	76%	81%
Банк Москвы	95%	87%	79%	73%
В целом по рынку	91%	91%	90%	89%

Таблица 5. Оценка своего банка как надежного

Согласны ли Вы с тем, что Ваш банк - надежный банк?
(от общего числа определившихся с ответом)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Райффайзенбанк	96%	98%		97%
Росбанк	95%	96%		97%
ВТБ 24	96%	94%	99%	97%
Газпромбанк	97%	99%		97%
Уралсиб	97%			95%
Сбербанк	95%	96%	97%	95%
Альфа-Банк	93%	93%	96%	94%
ХКФ-Банк	90%			87%
Русский Стандарт	88%	78%	90%	87%
Банк Москвы	99%	95%	87%	80%
В целом по рынку	95%	95%	96%	94%

Таблица 6. Восприятие банка как организации, полностью выполняющей свои обязательства

Согласны ли Вы с тем, что Ваш банк полностью выполняет свои обязательства?
(от общего числа определившихся с ответом)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Транскредитбанк	96%	99%		99%
ВТБ 24	97%	96%	97%	99%
Банк Москвы	98%	97%	88%	99%
Райффайзенбанк	100%	96%		98%
Балтийский Банк	100%	96%		98%
Росбанк	97%	96%		98%
Газпромбанк	100%	98%		97%
Альфа-Банк	97%	99%	96%	94%
Сбербанк	96%	97%	95%	94%
Русский Стандарт	91%	88%	92%	93%
ХКФ-Банк	94%			92%
Уралсиб	96%			92%
В целом по рынку	96%	97%	96%	95%

Таблица 7. Восприятие качества обслуживания потребителей в банке

Согласны ли Вы с тем, что Ваш банк предоставляет качественный сервис своим клиентам?
(от общего числа определившихся с ответом)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Транскредитбанк	88%	97%		96%
Уралсиб	90%			96%
Газпромбанк	96%	95%		95%
Райффайзенбанк	92%	95%		95%
Росбанк	88%	94%		93%
Балтийский Банк	91%	94%		92%
ХКФ-Банк	89%			90%
Альфа-Банк	89%	91%	96%	90%
Русский Стандарт	89%	85%	90%	90%
Банк Москвы	86%	90%	76%	90%
ВТБ 24	88%	88%	95%	89%
Сбербанк	84%	84%	84%	82%
В целом по рынку	87%	87%	88%	86%

Таблица 8. Оценка доступности банка – широты его территориальной сети отделений

Согласны ли Вы с тем, что Ваш банк - это доступный банк?
(от общего числа определившихся с ответом)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Сбербанк	95%	96%	96%	95%
Росбанк	94%	93%		93%
Райффайзенбанк	92%	89%		93%
Газпромбанк	97%	85%		90%
ВТБ 24	93%	90%	87%	88%
Уралсиб	95%			87%
Транскредитбанк	94%	90%		87%
Альфа-Банк	91%	87%	82%	86%
Банк Москвы	92%	92%	89%	85%
Русский Стандарт	91%	92%	88%	84%
ХКФ-Банк	91%			84%
Балтийский Банк	95%	94%		83%
В целом по рынку	94%	94%	92%	92%

Таблица 9. Оценка финансовой привлекательности продуктов, предлагаемых банками потребителям

Согласны ли Вы с тем, что Ваш банк предлагает своим клиентам привлекательные финансовые условия?
(от общего числа определившихся с ответом)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Альфа-Банк	73%	70%	82%	78%
Уралсиб	80%			77%
Банк Москвы	77%	80%		71%
ВТБ 24	72%	73%	81%	68%
Райффайзенбанк	80%	86%		64%
Сбербанк	66%	68%	68%	62%
Росбанк	68%	79%		61%
Русский Стандарт	61%	49%	54%	55%
ХКФ-Банк	69%			53%
В целом по рынку	71%	71%	73%	67%