



Центр стратегических исследований

Знание брендов банков, пользование их услугами, а также оценка работы банков потребителями

Департаментом стратегического маркетинга в летом и осенью 2008 г. были проведены исследования знания брендов, пользования услугами, а также оценки клиентами качества работы банков. Исследования охватили 46 городов России с количеством жителей более 300 тыс. человек, включая города-миллионники, общая выборка опроса составила 28 498 чел.

Результаты исследования показывают, что в течение года значительно укрепил свои позиции Сбербанк, о пользовании услугами которого заявляют более 47% семей, а назвали его бренд без подсказки более 60% респондентов. Остальные банки незначительно изменили свои позиции.

Таблица 1. Знание бренда без подсказки и пользование услугами банка среди населения (ранжир по пользованию услугами банка в 2008 г.)

	Знание бренда без подсказки		Пользование услугами банка	
	2007 г.	2008 г.	2007 г.	2008 г.
Сбербанк	54%	60%	40%	47%
ВТБ 24 (Внешторгбанк)	24%	24%	5%	5%
Русский Стандарт	н/д	17%	н/д	5%
Альфа-Банк	16%	15%	4%	3%
Банк Москвы	17%	12%	4%	3%
Уралсиб	9%	7%	3%	2%
Хоум Кредит Финанс Банк	н/д	7%	н/д	2%
Райффайзен банк	6%	8%	1%	2%
Росбанк	6%	5%	2%	2%
УРСА Банк (Уралвнешторгбанк)	5%	5%	2%	1%
Ренессанс Капитал	н/д	3%	н/д	1%
АК Барс	2%	3%	1%	1%
Газпромбанк	3%	3%	1%	1%
Промсвязьбанк	2%	3%	1%	1%
Русь-Банк	2%	3%	0,5%	0,5%
Бинбанк	3%	2%	0,4%	0,4%



Центр стратегических исследований

Таблица 2. Уровень положительной оценки клиентами отдельных характеристик банков (ранжир по удовлетворению сотрудничеством с банком в целом)

	Удовлетворение сотрудничеством с банком	Надежность банка	Полное выполнение обязательств	Предоставление качественного сервиса	Доступность банка	Привлекательность финансовых условий
Райффайзен банк	100%	97%	100%	92%	93%	81%
Банк Москвы	94%	99%	98%	85%	91%	77%
АК Барс	94%	95%	97%	87%	94%	67%
Русь-Банк	93%	94%	94%	91%	95%	90%
Сбербанк	92%	96%	97%	84%	96%	68%
ТрансКредитБанк	92%	97%	96%	88%	94%	74%
Газпромбанк	92%	97%	100%	96%	98%	75%
Уралсиб	90%	97%	96%	90%	95%	80%
Альфа-Банк	90%	92%	98%	89%	90%	71%
ВТБ 24 (Внешторгбанк)	90%	94%	96%	86%	93%	73%
УРСА Банк (Уралвнешторгбанк)	90%	99%	98%	88%	96%	74%
Росбанк	89%	94%	97%	84%	96%	67%
Хоум Кредит Финанс Банк	86%	94%	94%	90%	92%	70%
Ренессанс Капитал	82%	88%	91%	82%	87%	69%
Русский Стандарт	79%	89%	92%	90%	91%	60%

Таблица 3. Факторы выбора банков клиентами в разрезе по отдельным организациям (ранжир по алфавиту)

	Надежность банка	Привлекательность финансовых условий	Качество сервиса	Величина и известность банка	Широта выбора банковских продуктов и услуг	Другое
В среднем по всем банкам	71%	29%	19%	18%	9%	11%
Альфа-банк	69%	36%	29%	25%	23%	12%
Банк Москвы	71%	42%	29%	34%	18%	5%
Внешторгбанк (ВТБ 24)	71%	31%	23%	25%	14%	8%
Газпромбанк	75%	27%	17%	20%	12%	8%
Инвестсбербанк	75%	25%	7%	14%	5%	19%
Петрокоммерц	82%	45%	46%	37%	33%	13%
Райффайзен	51%	45%	38%	28%	20%	14%
Росбанк	59%	33%	20%	17%	7%	16%
Русский стандарт	63%	44%	23%	20%	10%	9%
Русь-банк	75%	50%	29%	14%	20%	9%
Сбербанк	74%	23%	17%	18%	8%	13%
УРСА-Банк	72%	45%	21%	23%	13%	13%
Хоум Кредит банк	67%	48%	29%	23%	17%	11%