

Рейтинг банковских брендов - 2013 г.

По итогам замеров, проведенных в 2013 г, ЦСИ РОСГОССТРАХа составил описание потребительского восприятия банковских брендов. В исследование приняли участие 7 тыс. 403 жителя крупных и средних российских городов.

1. Знание брендов без подсказки (от общего числа респондентов, множественный ответ).

	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Сбербанк	55%	54%	59%	63%	71%	75%	80%	84%
ВТБ 24	11%	18%	23%	28%	30%	33%	34%	39%
Альфа-Банк	9%	12%	14%	13%	17%	16%	17%	23%
Русский Стандарт	12%	13%	17%	11%	10%	11%	10%	12%
Хоум Кредит Банк								12%
Банк Москвы	7%	12%	12%	9%	9%	11%	8%	9%
Райффайзенбанк	2%	4%	8%	7%	10%	7%	7%	8%
Уралсиб		9%	7%	7%	8%	6%	6%	7%
Газпромбанк	2%	3%	3%	3%	3%	4%	4%	5%
Россельхозбанк				1%	1%	2%	2%	5%
Росбанк	4%	5%	5%	4%	3%	5%	5%	4%
Промсвязьбанк		2%	3%	2%	3%	3%	3%	4%
ОТП Банк				1%	1%	2%	3%	4%
Ренессанс Кредит								4%
Восточный Экспресс Банк								3%
Ситибанк	2%	3%		3%	5%	4%	3%	3%
ЮниКредит Банк				1%	2%	1%	2%	3%
МДМ Банк								3%
Банк Санкт-Петербург				1%	2%	1%	2%	2%
Ак Барс			3%	3%	2%	2%	3%	2%
Совкомбанк					0%	1%	1%	2%
Бинбанк		3%	2%	2%	1%	2%	1%	2%
Балтийский Банк			3%	3%	3%	3%	2%	2%
Транскредитбанк			1%	1%	1%	2%	2%	2%
Московский Кредитный Банк					1%	1%	1%	1%
Возрождение	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%
Связной Банк								1%
Петрокоммерц		1%		1%	2%	1%	1%	1%
СКБ-банк		1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%
Номос-банк				1%	1%	1%	1%	1%
Уральский Банк Реконструкции и Развития								1%
Мастер-Банк		0%			0%	1%	1%	1%
Открытие					0%	0%	1%	1%
МТС-Банк								1%
Татфондбанк			1%	1%	1%			1%
Инвестбанк								1%
Юниаструм Банк			1%	1%	1%	1%	1%	1%
Центр-Инвест			1%	1%	1%	1%		1%
Национальный банк Траст								1%
Запсибкомбанк				0%	1%	1%	1%	1%
Ханты-Мансийский банк			0%	0%	1%	0%	0%	1%
Азиатско-Тихоокеанский Банк						0%		1%
Росгосстрах Банк							0,4%	0,4%

2. Доля банков в первых упоминаниях банковских брендов (от общего числа ответов – один ответ).

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Сбербанк	45%	49%	52%	58%	56%
ВТБ 24	9%	9%	9%	8%	9%
Альфа-Банк	5%	7%	5%	4%	5%
Русский Стандарт	4%	3%	4%	2%	2%
Банк Москвы	3%	3%	3%	2%	2%
Хоум Кредит Банк					1%
Райффайзенбанк	1%	2%	1%	1%	1%
Уралсиб	2%	2%	2%	2%	1%
Росбанк	1%	1%	1%	1%	1%
Банк Санкт-Петербург	1%	1%	0%	1%	1%
Газпромбанк	1%	1%	1%	1%	1%
Ситибанк	1%	1%	1%	1%	1%
Россельхозбанк	0%	0%	0%	0%	1%
Ренессанс Кредит					1%
ОТП Банк	0%	0%	0%	1%	1%
Росгосстрах Банк				0,14%	0,04%

3. Пользование услугами банка (приводятся доли от общего числа респондентов, по банкам с долей пользователей больше 1%)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Сбербанк	46%	54%	61%	62%	76%	69%
ВТБ 24	5%	6%	10%	10%	12%	12%
Альфа-Банк	3%	3%	6%	5%	7%	8%
Русский Стандарт	4%	4%	4%	3%	4%	4%
Хоум Кредит Банк						4%
Райффайзенбанк	1%	2%	3%	2%	2%	2%
Банк Москвы	2%	3%	4%	3%	2%	2%
Газпромбанк	1%	1%	1%	2%	2%	2%
Росбанк	1%	2%	2%	2%	3%	2%
Уралсиб	2%		3%	2%	2%	2%
Ренессанс Кредит						1%
Ситибанк	1%	1%	3%	2%	1%	1%
ОТП Банк		1%	0%	1%	2%	1%
Промсвязьбанк	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Связной Банк						1%
Транскредитбанк	1%	1%	1%	1%	1%	1%
ЮниКредит Банк		0%	1%	0%	1%	1%
Балтийский Банк	1%	1%	2%	1%	1%	1%
Россельхозбанк		0%	0%	1%	1%	1%
Ак Барс	1%	1%	1%	1%	1%	1%
МДМ Банк						1%
Восточный Экспресс Банк						1%
Банк Санкт-Петербург		1%	1%	1%	1%	1%
Возрождение	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Уральский Банк						1%
Реконструкции и Развития						1%
Московский Кредитный Банк			0%	0%	0%	1%
Росгосстрах Банк					1%	0,2%

4. Удовлетворенность работой банка (доля довольных от числа клиентов банков, определившихся с ответом, приводятся данные по банкам, для которых имеется достаточная выборка респондентов)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Банк Москвы	95%	87%	79%	73%	96%	97%
Газпромбанк	93%	98%		95%	96%	95%
ВТБ 24	90%	90%	94%	91%	96%	93%
Альфа-Банк	90%	91%	91%	94%	96%	92%
Сбербанк	91%	92%	89%	88%	91%	90%
Райффайзенбанк	97%	93%		97%	100%	90%
Росбанк	90%	94%		96%	96%	90%
Русский Стандарт	79%	64%	76%	81%	81%	89%
Хоум Кредит Банк						73%
В целом по рынку	91%	91%	90%	89%	92%	91%

5. Восприятие банка как надежного (доля согласных с утверждением от числа клиентов банков, определившихся с ответом, приводятся данные по банкам, для которых имеется достаточная выборка респондентов)

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Райффайзенбанк	96%	98%		97%	100%	100%
Росбанк	95%	96%		97%	96%	100%
Банк Москвы	99%	95%	87%	80%	98%	97%
Газпромбанк	97%	99%		97%	98%	96%
ВТБ 24	96%	94%	99%	97%	97%	95%
Сбербанк	95%	96%	97%	95%	95%	94%
Альфа-Банк	93%	93%	96%	94%	99%	94%
Русский Стандарт	88%	78%	90%	87%	84%	93%
Хоум Кредит Банк						77%
В целом по рынку	95%	95%	96%	94%	95%	94%

6. Восприятие банка как партнера, полностью выполняющего свои обязательства (доля согласных с утверждением от числа клиентов банков, определившихся с ответом, приводятся данные по банкам, для которых имеется достаточная выборка респондентов).

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Газпромбанк	100%	98%		97%	98%	99%
Банк Москвы	98%	97%	88%	99%	87%	97%
Альфа-Банк	97%	99%	96%	94%	99%	96%
Росбанк	97%	96%		98%	92%	95%
Райффайзенбанк	100%	96%		98%	97%	95%
Русский Стандарт	91%	88%	92%	93%	89%	95%
Сбербанк	96%	97%	95%	94%	95%	94%
ВТБ 24	97%	96%	97%	99%	96%	94%
Хоум Кредит Банк						83%
В целом по рынку	96%	97%	96%	95%	96%	95%

7. Восприятие банка как партнера, предоставляющего потребителям качественный сервис без очередей, проволочек и грубостей персонала (доля согласных с утверждением от числа клиентов банков, определившихся с ответом, приводятся данные по банкам, для которых имеется достаточная выборка респондентов).

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Газпромбанк	96%	95%		95%	94%	95%
Росбанк	88%	94%		93%	90%	94%
Русский Стандарт	89%	85%	90%	90%	90%	91%
ВТБ 24	88%	88%	95%	89%	96%	91%
Альфа-Банк	89%	91%	96%	90%	95%	89%
Банк Москвы	86%	90%	76%	90%	90%	89%
Сбербанк	84%	84%	84%	82%	86%	88%
Райффайзенбанк	92%	95%		95%		86%
Хоум Кредит Банк						83%
В целом по рынку	87%	87%	88%	86%	89%	89%

8. Восприятие банка как доступной (располагающей сетью удобно расположенных офисов и отделений) организации (доля согласных с утверждением от числа клиентов банков, определившихся с ответом, приводятся данные по банкам, для которых имеется достаточная выборка респондентов).

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Сбербанк	95%	96%	96%	95%	94%	94%
ВТБ 24	93%	90%	87%	88%	87%	87%
Альфа-Банк	91%	87%	82%	86%	84%	84%
Уралсиб	95%			87%	83%	83%
Банк Москвы	92%	92%	89%	85%	82%	82%
Райффайзенбанк	92%	89%		93%	80%	80%
Русский Стандарт	91%	92%	88%	84%	78%	78%
Росбанк	94%	93%		93%	76%	76%
Газпромбанк	97%	85%		90%	70%	70%
В целом по рынку	94%	94%	92%	92%	90%	90%

9. Восприятие банковских продуктов как финансово привлекательных (доля согласных с утверждением от числа клиентов банков, определившихся с ответом, приводятся данные по банкам, для которых имеется достаточная выборка респондентов).

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Газпромбанк	80%	72%				86%
Русский Стандарт	61%	49%	54%	55%	59%	79%
Альфа-Банк	73%	70%	82%	78%	74%	76%
ВТБ 24	72%	73%	81%	68%	76%	75%
Сбербанк	66%	68%	68%	62%	68%	64%
Хоум Кредит Банк						60%
Райффайзенбанк	80%	86%		64%		51%
В целом по рынку	71%	71%	73%	67%	71%	68%

10. Восприятие банка как современной организации (доля согласных с утверждением от числа клиентов банков, определившихся с ответом, приводятся данные по банкам, для которых имеется достаточная выборка респондентов).

	2012 г.	2013 г.
Газпромбанк	94%	99%
ВТБ 24	98%	98%
Банк Москвы	93%	97%
Росбанк	87%	96%
Русский Стандарт	88%	96%
Райффайзенбанк	99%	95%
Хоум Кредит Банк		95%
Альфа-Банк	99%	93%
Сбербанк	93%	92%