

Рейтинг банковских брендов - 2014 г.

По итогам замеров, проведенных в мае 2014 г, Центр стратегических исследований компании Росгосстрах подготовил обзор потребительского восприятия банковских брендов. В исследование приняли участие 7 тыс. 405 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.	2014 г.
Сбербанк России	55%	54%	59%	63%	71%	75%	80%	84%	89%
ВТБ 24	11%	18%	23%	28%	30%	33%	34%	39%	46%
Альфа-банк	9%	12%	14%	13%	17%	16%	17%	23%	22%
Хоум Кредит Банк								12%	11%
Банк Москвы	7%	12%	12%	9%	9%	11%	8%	9%	9%
Райффайзенбанк	2%	4%	8%	7%	10%	7%	7%	8%	9%
Русский стандарт	12%	13%	17%	11%	10%	11%	10%	12%	9%
Уралсиб		9%	7%	7%	8%	6%	6%	7%	7%
Россельхозбанк				1%	1%	2%	2%	5%	6%
Газпромбанк	2%	3%	3%	3%	3%	4%	4%	5%	5%
Промсвязьбанк		2%	3%	2%	3%	3%	3%	4%	5%
Росбанк	4%	5%	5%	4%	3%	5%	5%	4%	4%
Ситибанк	2%	3%		3%	5%	4%	3%	3%	3%
Банк Санкт-Петербург				1%	2%	1%	2%	2%	3%
ОТП Банк				1%	1%	2%	3%	4%	3%
Ак Барс			3%	3%	2%	2%	3%	2%	3%
МДМ банк		4%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	3%
Тинькофф кредитные системы									3%
Восточный экспресс банк								3%	3%
Ренессанс Кредит								4%	3%
Балтийский банк			3%	3%	3%	3%	2%	2%	2%
Бинбанк		3%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	2%
Юникредит Банк								3%	2%
Совкомбанк					0%	1%	1%	2%	2%
Петрокоммерц		1%		1%	2%	1%	1%	1%	2%
Открытие					0%	0%	1%	1%	2%
Траст		1%	1%	0%	0%	2%	1%		2%
Возрождение	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	2%
Московский кредитный банк					1%	1%	1%	1%	2%
Россия									1%
Номос-банк				1%	1%	1%	1%	1%	1%
Уральский банк реконструкции и развития								1%	1%
СКБ-банк		1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%
Центр-Инвест			1%	1%	1%	1%		1%	1%
Татфондбанк			1%	1%	1%			1%	1%
МТС-банк								1%	1%
Московский индустриальный банк	1%	1%		0%	1%	1%	1%	0%	1%
Связной банк								1%	1%
Запсибкомбанк				0%	1%	1%	1%	1%	1%
Северный Морской Путь									1%
Азиатско-Тихоокеанский банк						0%		1%	1%
Росгосстрах Банк							0%	0%	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.	2014 г.
Сбербанк России	45%	49%	52%	58%	58%	60%
ВТБ 24	9%	9%	9%	8%	9%	10%
Альфа-банк	5%	7%	5%	4%	5%	4%
Банк Москвы	3%	3%	3%	2%	2%	2%
Русский стандарт	4%	3%	4%	2%	3%	2%
Хоум Кредит Банк					2%	1%
Уралсиб	2%	2%	2%	2%	1%	1%
Газпромбанк	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Райффайзенбанк	1%	2%	1%	1%	1%	1%
Ак Барс	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Росбанк	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Банк Санкт-Петербург	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Промсвязьбанк	1%	1%	1%	0%	1%	1%
Россельхозбанк	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Ситибанк	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Росгосстрах Банк				0,14%	0,04%	0,04%

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

	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Сбербанк России	35%	40%	46%	54%	61%	62%	76%	69%	74%
Другое	13%	28%	18%	19%	16%	15%	18%	17%	16%
ВТБ 24	1%	4%	5%	6%	10%	10%	12%	12%	14%
Альфа-банк	1%	3%	3%	3%	6%	5%	7%	8%	9%
Хоум Кредит Банк								4%	4%
Банк Москвы	1%	3%	2%	3%	4%	3%	2%	2%	3%
Уралсиб		3%	2%		3%	2%	2%	2%	3%
Райффайзенбанк		1%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	2%
Русский стандарт	4%	5%	4%	4%	4%	3%	4%	4%	2%
Росбанк	1%	2%	1%	2%	2%	2%	3%	2%	2%
Газпромбанк	0%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
Промсвязьбанк		1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Банк Санкт-Петербург				1%	1%	1%	1%	1%	2%
Ситибанк		1%	1%	1%	3%	2%	1%	1%	1%
ОТП Банк				1%	0%	1%	2%	1%	1%
Балтийский банк			1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%
Тинькофф кредитные системы									1%
Ак Барс			1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Юникредит Банк								1%	1%
МДМ банк		1%	0,3%	0,4%	1%	1%	1%	1%	1%
Ренессанс Кредит								1%	1%
МТС-банк								0,5%	1%
Россельхозбанк				0,2%	0,2%	1%	1%	1%	1%
Уральский банк реконструкции и развития								1%	1%
Петрокоммерц		0,4%	0,4%	0,5%	1%	0,4%	1%	0,4%	1%
Возрождение		1%	0,4%	0,4%	1%	0,4%	0,5%	1%	1%
Московский кредитный банк					0,1%	0,4%	0,2%	1%	1%
Связной банк								1%	1%
Центр-Инвест			0,3%	0,3%	0,5%	0,5%		0,4%	1%
Росгосстрах Банк							1%	0,2%	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.	2014 г.
Газпромбанк	93%	98%		95%	96%	95%	100%
Промсвязьбанк	86%	96%					100%
ВТБ 24	90%	90%	94%	91%	96%	93%	98%
Ситибанк	98%	96%					96%
Альфа-банк	90%	91%	91%	94%	96%	92%	96%
Уралсиб	90%			91%	100%		94%
Банк Москвы	95%	87%	79%	73%	96%	97%	93%
Сбербанк России	91%	92%	89%	88%	91%	90%	93%
Райффайзенбанк	97%	93%		97%	100%	90%	87%
Русский стандарт	79%	64%	76%	81%	81%	89%	86%
Хоум Кредит Банк						73%	83%
В целом по рынку	91%	91%	90%	89%	92%	91%	93%

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.	2014 г.
Ситибанк	100%	100%					100%
Уралсиб	97%			95%	96%		100%
Газпромбанк	97%	99%		97%	98%	96%	99%
Сбербанк России	95%	96%	97%	95%	95%		98%
ВТБ 24	96%	94%	99%	97%	97%	95%	98%
Промсвязьбанк							98%
Альфа-банк	93%	93%	96%	94%	99%	94%	98%
Банк Москвы	99%	95%	87%	80%	98%	97%	94%
Хоум Кредит Банк							93%
Русский стандарт	88%	78%	90%	87%	84%		87%
Райффайзенбанк	96%	98%		97%	100%		87%
В целом по рынку	95%	95%	96%	94%	95%	94%	97%

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.	2014 г.
Банк Москвы	98%	97%	88%	99%	87%	97%	100%
Промсвязьбанк		96%					100%
Ситибанк	100%	100%					100%
Газпромбанк	100%	98%		97%	98%	99%	99%
Уралсиб	96%			92%	100%		98%
ВТБ 24	97%	96%	97%	99%	96%	94%	98%
Альфа-банк	97%	99%	96%	94%	99%	96%	97%
Сбербанк России	96%	97%	95%	94%	95%	95%	96%
Русский стандарт	91%	88%	92%	93%	89%	95%	95%
Хоум Кредит Банк							93%
Райффайзенбанк	100%	96%		98%	97%	95%	92%
В целом по рынку	96%	97%	96%	95%	96%	95%	96%

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.	2014 г.
Ситибанк	87%	95%					100%
Газпромбанк	96%	95%		95%	94%	95%	98%
Промсвязьбанк	96%	90%					96%
Русский стандарт	89%	85%	90%	90%	90%	91%	94%
ВТБ 24	88%	88%	95%	89%	96%	91%	94%
Уралсиб	90%			96%	98%		94%
Альфа-банк	89%	91%	96%	90%	95%	89%	93%
Банк Москвы	86%	90%	76%	90%	90%	89%	92%
Хоум Кредит Банк						83%	91%
Сбербанк России	84%	84%	84%	82%	86%	88%	90%
Райффайзенбанк	92%	95%		95%		86%	81%
В целом по рынку	87%	87%	88%	86%	89%	89%	91%

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.	2014 г.
Сбербанк России	95%	96%	96%	95%	94%	96%	96%
Хоум Кредит Банк						95%	92%
Промсвязьбанк	81%	88%					92%
Райффайзенбанк	92%	89%		93%	80%	71%	91%
ВТБ 24	93%	90%	87%	88%	87%	91%	88%
Газпромбанк	97%	85%		90%	70%	84%	86%
Уралсиб	95%			87%	83%		85%
Альфа-банк	91%	87%	82%	86%	84%	82%	84%
Русский стандарт	91%	92%	88%	84%	78%	84%	81%
Банк Москвы	92%	92%	89%	85%	82%	81%	80%
Ситибанк	94%	95%					55%
В целом по рынку	94%	94%	92%	92%	90%	90%	91%

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.	2014 г.
Газпромбанк	80%	72%				86%	90%
Промсвязьбанк							90%
Альфа-банк	73%	70%	82%	78%	74%	76%	84%
Банк Москвы	77%	80%		71%	81%		83%
ВТБ 24	72%	73%	81%	68%	76%	75%	77%
Уралсиб	80%			77%	74%		72%
Райффайзенбанк	80%	86%		64%		51%	70%
Ситибанк	86%	56%					66%
Хоум Кредит Банк						60%	64%
Сбербанк России	66%	68%	68%	62%	68%	64%	64%
Русский стандарт	61%	49%	54%	55%	59%	79%	56%
В целом по рынку	71%	71%	73%	67%	71%	68%	69%

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.	2014 г.
Райффайзенбанк	99%	95%	100%
Ситибанк			100%
Хоум Кредит Банк		95%	100%
Сбербанк России	93%	92%	99%
Альфа-банк	99%	93%	99%
ВТБ 24	98%	98%	99%
Русский стандарт	88%	96%	97%
Газпромбанк	94%	99%	97%
Банк Москвы	93%	97%	96%
Промсвязьбанк			95%
Уралсиб	98%		94%
В целом по рынку	94%	93%	97%