

ВЕДОМОСТИ

Скромные богачи

Состоятельные клиенты не жалуют продвинутые продукты банков

28.08.2007

Банкирам пока не удалось увлечь сложными продуктами даже относительно обеспеченную аудиторию. Самый популярный банк среди состоятельных — Сбербанк, а самая популярная услуга — дебетовые зарплатные карты, свидетельствует опрос 1000 клиентов.

MarketUP и Sorec Group опросили 1072 москвича в возрасте от 18 лет, проживающих в престижных районах. 53% респондентов заявили о среднестатистическом доходе в \$1500-1700 в месяц, 19% — в \$1701-2000 в месяц, 15% — в \$2001-3000 в месяц, 11% — в \$3000 в месяц. 58% работают в частных компаниях, 16% — на госпредприятиях, 14% — предприниматели. Женщин — 59%, мужчин — 41%.

Социологи исследовали потребителей с доходом от \$1500 как одну из наиболее интересных аудиторий для банков. Самой большой популярностью среди состоятельных москвичей пользуются Сбербанк, Банк Москвы и Альфа-банк, счета в них имеют соответственно 34%, 18% и 13% респондентов. Счетами в Сбербанке более чем две трети его клиентов пользуются потому, что давно их имеют, или потому, что там им открыли счет для перечисления зарплаты, — таких 22%. Альфа-банк 34% из его клиентов выбрали по совету друзей и знакомых.

Почти все опрошенные обладают пластиковыми картами (в основном Visa и Mastercard), причем 40% имеют как минимум две карты и столько же планируют завести еще одну. 73% получают на них зарплату, эта услуга — самая популярная из всех банковских. Вдвое меньше, 37%, пользуются долгосрочными банковскими депозитами, а депозитами на срок менее года — 19%. Заемщиками на момент опроса были 15% респондентов.

Выбирая банк, 77% опрошенных ориентируются на его репутацию, а две трети — на известность. Правда, “Русскому стандарту”, который занимает 5-е место по известности, 11% опрошенных не доверили бы вклад. В “Хоум Кредит” не отнесли бы деньги 13% опрошенных. Больше всего желающих открыть депозит в Сбербанке — ему доверяет почти половина опрошенных.

В целом удовлетворенность банковскими услугами довольно высока — она была оценена в 8,5 балла из 10, замечает директор MarketUP Марина Власова. По ее мнению, это связано с тем, что большинство опрошенных пользуются преимущественно зарплатными и дебетовыми картами, а это простые продукты, по которым к банкам редко могут возникать претензии. Уровень требований к банку растет пропорционально уровню дохода: люди с доходом до \$2000 оценили свою удовлетворенность в среднем в 8,8 балла, а с доходом больше \$3000 — в 7,2. Несмотря на некоторые претензии, две

трети опрошенных не собираются изменять своему банку. Твердо решили сделать это лишь 2% опрошенных.

Высокий уровень удовлетворенности клиентов удивил банкиров — оценка 8,5 кажется завышенной члену правления Райффайзенбанка Роману Воробьеву и руководителю блока “Розница” Альфа-банка Алексею Марею. Последний оценивает уровень удовлетворенности клиентов своего банка в 7-7,5. Заемщиков в опрошенной аудитории, по представлениям Воробьева, должно быть не 15%, а больше 40%. А Марея эти данные не удивляют: “Люди с высоким доходом не считают кредитами деньги на кредитных картах, а на них приходится большая часть услуг в этом сегменте”. “Данные [о популярности банков] не бьются с данными по лидерам рынка по выпуску карт — не упоминаются “Русский стандарт” и “Хоум Кредит”. Верхний сегмент предпочитает других”, — замечает директор центра маркетинговых исследований “ВТБ 24” Дмитрий Лепетиков.

Анна Бараулина, Татьяна Воронова