

# УРОВЕНЬ БАНКОВСКОГО СЕРВИСА

Результаты исследования рынка банковских услуг  
для физических лиц



## Методология исследования

Исследование рынка банковских услуг проводится по единой лицензированной методике **FMDS (Financial Market Data Service) Personal**. Эта методика применяется всеми компаниями группы GfK в Центральной и Восточной Европе.

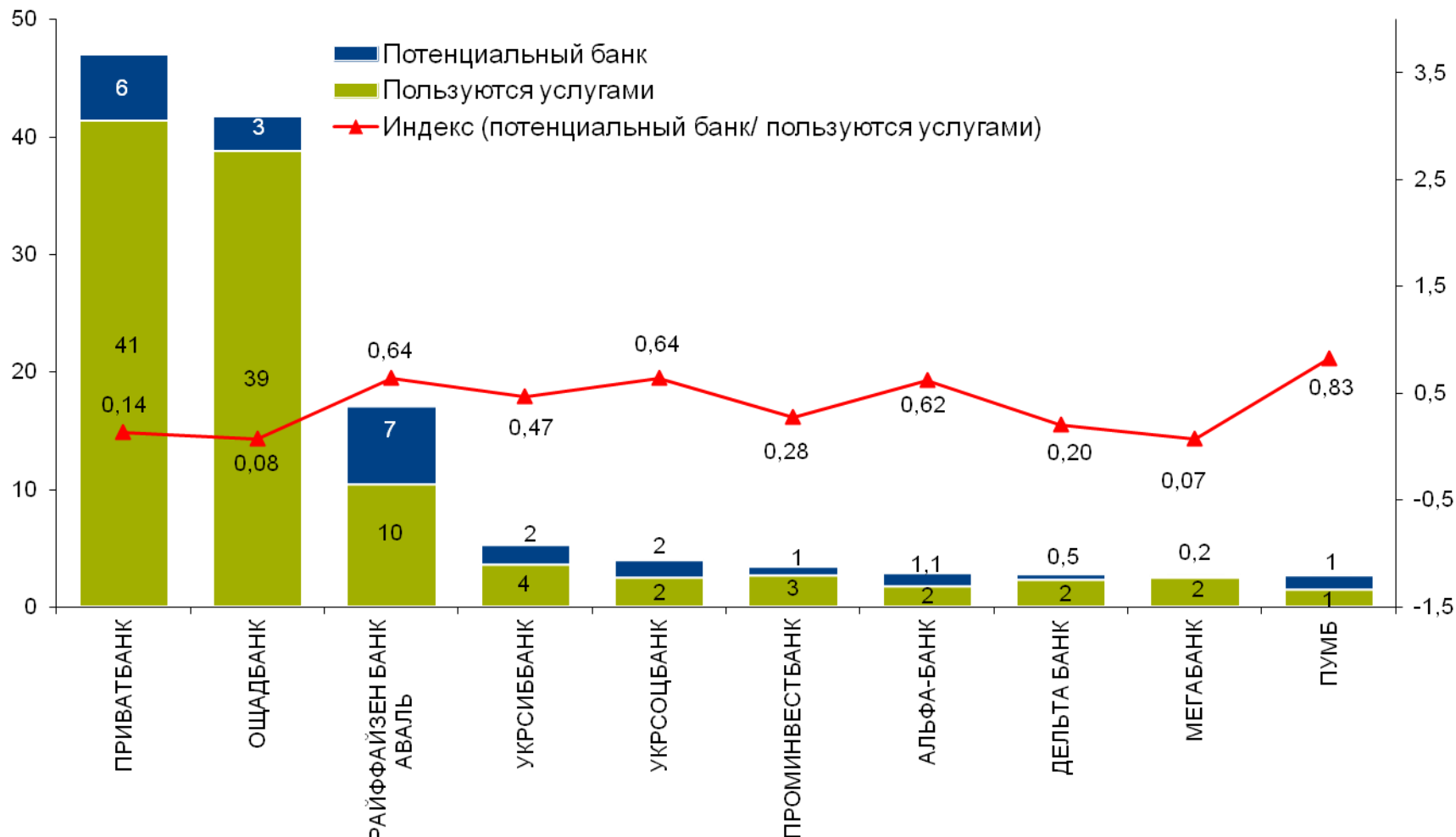
- ❑ Ежемесячный опрос 1000 респондентов старше 16 лет по всей Украине;
- ❑ Квотная маршрутная выборка, с квотами по области, размеру населенного пункта, возрасту и полу респондента;
- ❑ Годовая выборка исследования включает все города с населением более 50 тыс. жителей;
- ❑ Метод опроса - личное интервью на дому у респондента;
- ❑ Выборка репрезентативна для населения Украины по полу, возрасту, региону проживания и размеру населенного пункта

**В презентации представлены данные опроса, проведенного в 1 квартале 2012 года**

# Потенциальный банк и индекс привлекательности

% всех опрошенных, N =3000

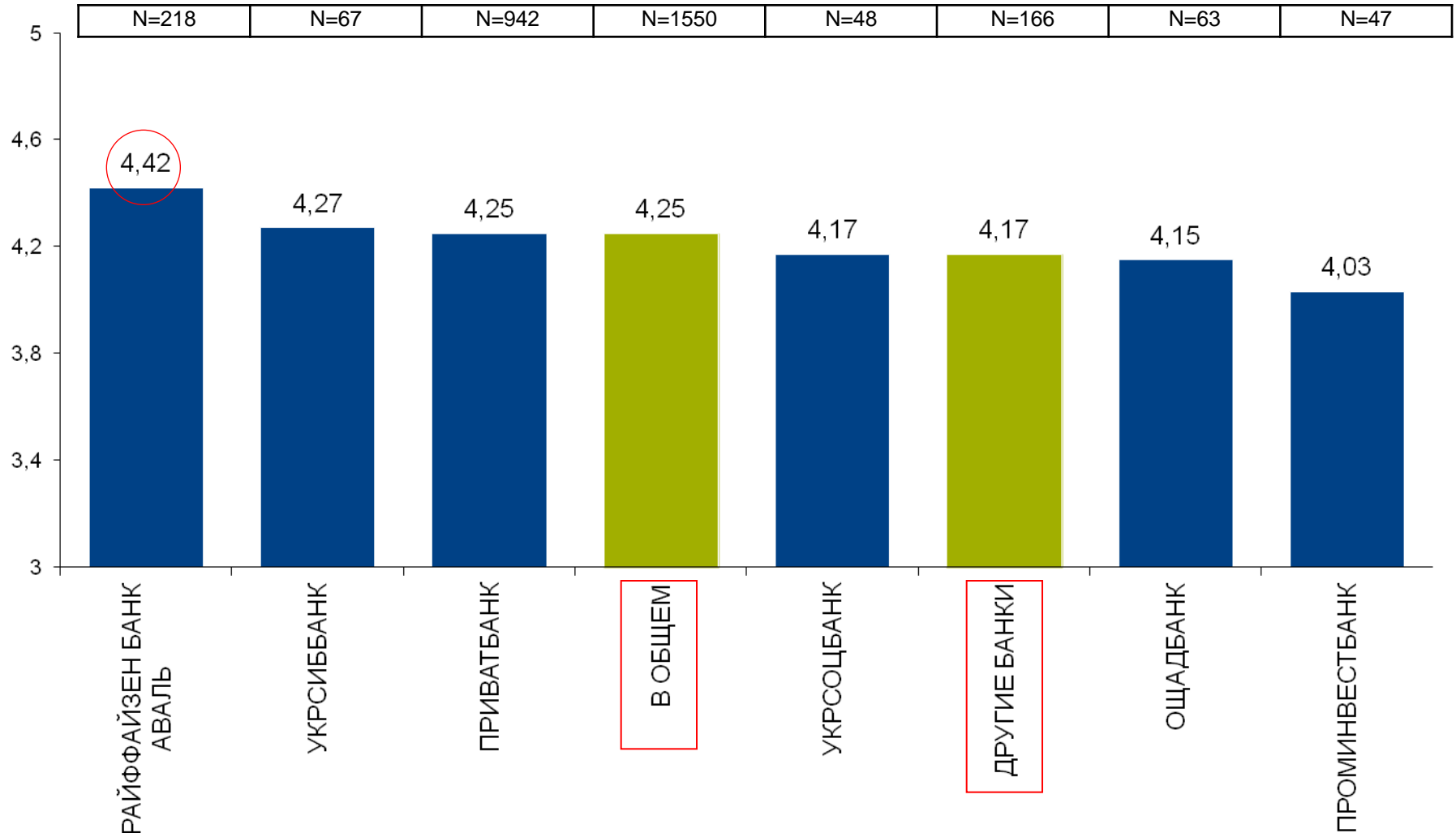
**Потенциал банка: ситуация, когда респондент назвал банк привлекательным, но не пользуется его услугами**



На слайде представлено ТОП-10 банков

# Общая удовлетворенность

Средние значения, шкала от 1 до 5



Красными и черными кругами обозначены уровни удовлетворенности банками, которые статистически значимо отличаются от уровня удовлетворенности другими банками в целом (уровень значимости 90%)

# Матрица неприятных ситуаций

Рынок 2012'Q1, N=2459

**Второстепенные**

1 – Сотрудники банка некомпетентны, когда дело доходит до сложных вопросов

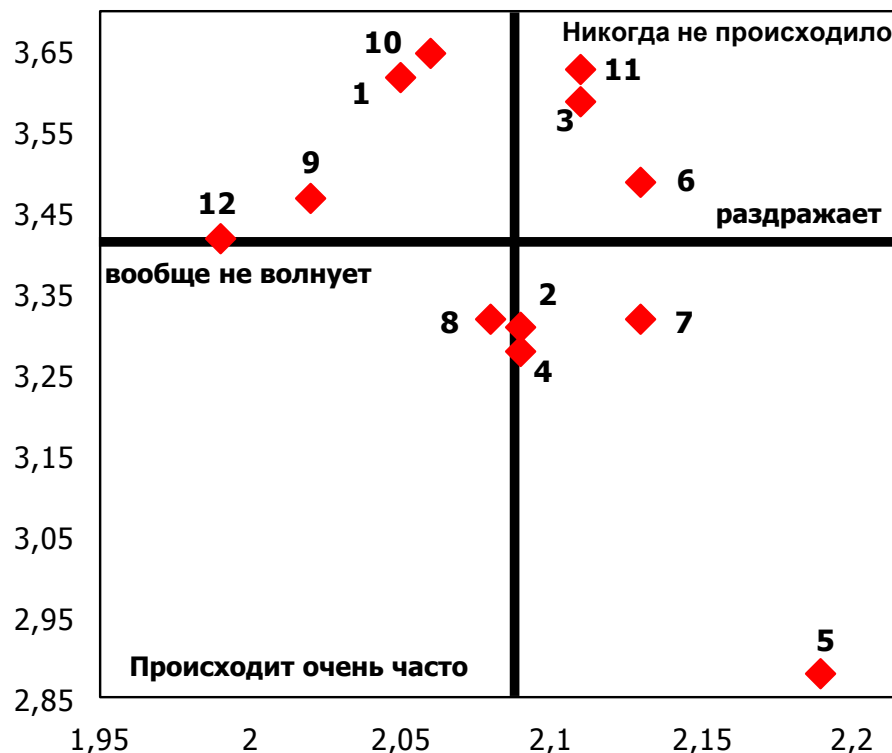
9 – Помещение банка небольшое, душное или плохо обустроенное

10 – Банк не смог предоставить мне необходимую услугу

12 – Недостаточное количество банкоматов/ банкоматы неудобно расположены

**Ниши**

8 – В банкоматах не всегда есть деньги и бумага для выдачи квитанций



**Основные**

3 – Сотрудники банка невежливы и неприветливы

6 – Возникают задержки из-за отсутствия сотрудников на своих местах

11 - Банк не предоставляет полную/ правдивую информацию об условиях предоставления своих услуг

**Разрывы**

2 – Во время работы банкоматов случаются технические сбои

4 – Банкоматы не всегда находятся в рабочем состоянии

5 – Очереди в отделениях банка

7 - Простые процедуры занимают много времени

Основные слабые стороны банков (разрывы на матрице) не изменились. Это очереди, скорость обслуживания и качество работы банкоматов. Именно на эти аспекты банкам нужно обратить внимание в первую очередь.

# Матрица неприятных ситуаций

Рынок N=2404 (2011'Q4), N=2459 (2012'Q1)

**Второстепенные**

1 – Сотрудники банка некомпетентны, когда дело доходит до сложных вопросов

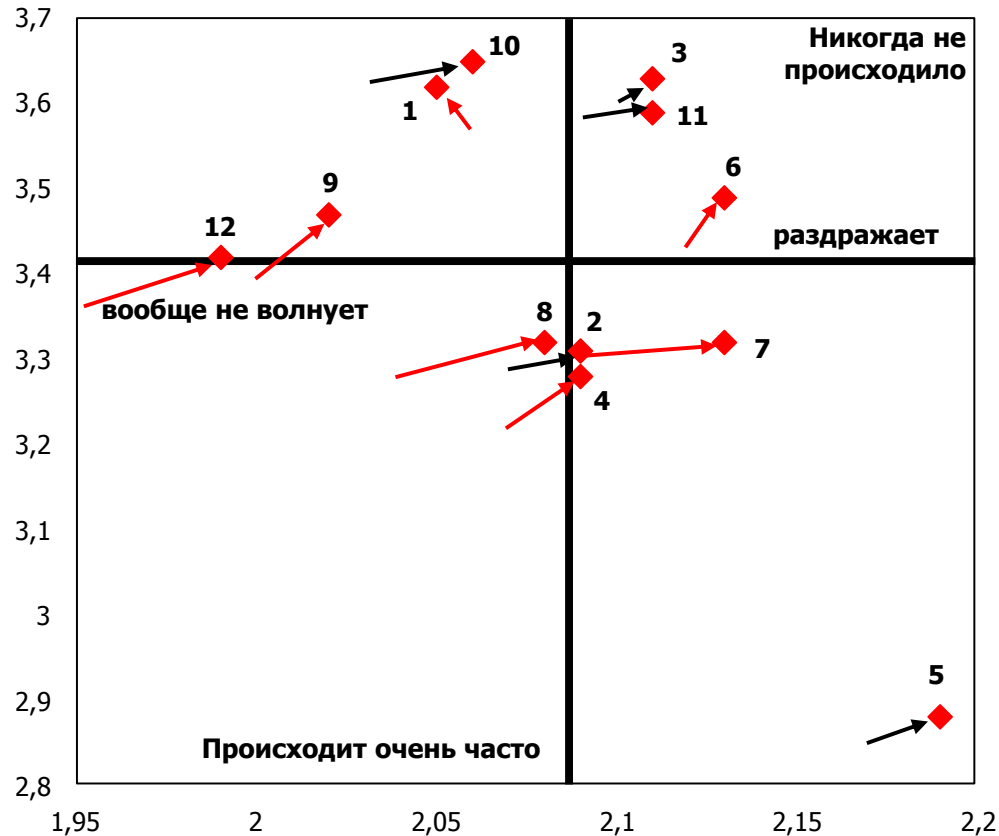
9 – Помещение банка небольшое, душное или плохо обустроенное

10 – Банк не смог предоставить мне необходимую услугу

12 – Недостаточное количество банкоматов/ банкоматы неудобно расположены

**Ниши**

8 – В банкоматах не всегда есть деньги и бумага для выдачи квитанций



**Основные**

3 – Сотрудники банка невежливы и неприветливы

6 – Возникают задержки из-за отсутствия сотрудников на своих местах

11 - Банк не предоставляет полную/ правдивую информацию об условиях предоставления своих услуг

**Разрывы**

2 – Во время работы банкоматов случаются технические сбои

4 – Банкоматы не всегда находятся в рабочем состоянии

5 – Очереди в отделениях банка

7 - Простые процедуры занимают много времени

В первом квартале 2012 года наблюдается:

- рост раздраженности клиентов недостаточным количеством банкоматов и возникновение проблем с их использованием (недостаток купюр или бумаги для квитанций), а также необходимостью тратить много времени на выполнение даже простых операций;
- уменьшение частоты появления следующих неприятных ситуаций:
  - некомпетентность сотрудников банка и их отсутствие на рабочем месте;
  - некомфортные помещения банков

Красные стрелки обозначают статистически значимую разницу в оценке характеристики банка в 2011'Q4 и 2012'Q1

**Multi-Channel**



**Multi-Product**

**Multi-Segment**

## Тенденции банковского обслуживания

Основные слабые стороны связаны с работой отделений и техническими проблемами



Уменьшение затрат на отделения



**Трансформация универсальных отделений в отделения, сконцентрированных на ограниченном наборе функций**

+

**Развитие альтернативных сетей:**

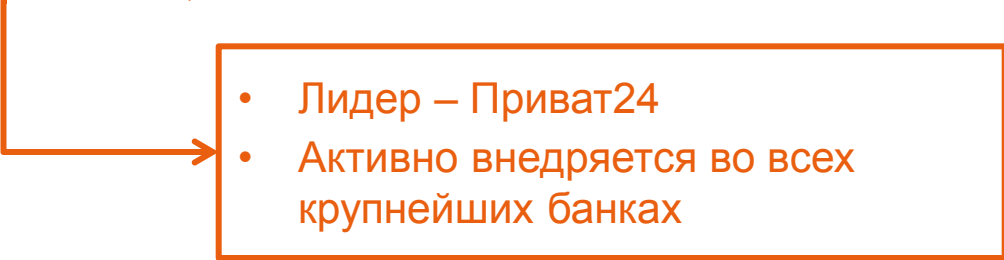
- Мини-отделения (Альфа-Банк, ПриватБанк, УкрСиббанк)
- Отделения в ТРЦ (Альфа-Банк, Платинумбанк, ОТП)
- Точки POS-кредитования (могут быть ориентированы на один магазин или много магазинов)
- Делегация полномочий сотрудникам магазинов-партнеров (например, скоринг при потреб.кредитовании)



## Тенденции банковского обслуживания

### Параллельно с изменением формата отделений – развитие дистанционного банкинга:

- Киоски самообслуживания (ПриватБанк, РБА)
- Интернет-банкинг, мобильный банкинг

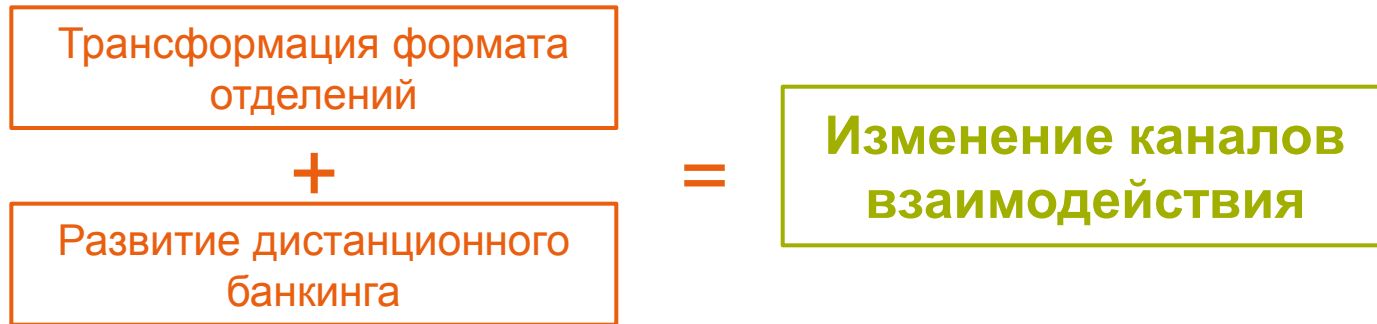
- 
- Лидер – Приват24
  - Активно внедряется во всех крупнейших банках

**Развитие Интернет-банкинга:** 2012-начало 2013 года – подключение, далее – интенсификация использования

**Вопросы:** функциональность, удобство использования + зрелость клиентов

**Дополнительная тенденция:** разработка приложений для смартфонов, планшетов (не mainstream, скорее модная игрушка)

## Тенденции банковского обслуживания



Но есть еще **изменение характера производимых операций:**

- Рост уровня использования кредитных карт (сложный продукт с такими характеристиками как грейс-период, кеш-бек, и др.)
- Рост уровня использования платежных карт для оплаты (а не только для снятия наличных)



**Другие приоритеты  
банковского сервиса**

# Тенденции банковского обслуживания

## Изменение каналов взаимодействия:

- Формат отделения
- Дистанционный банкинг

## Другие приоритеты банковского сервиса

## Изменение характера операций:

- Рост использования кредитных карт
- Рост оплаты платежными картами

## Было

- Приветливый, грамотный кассир
- Отсутствие технических проблем в отделении/банкоматах

## Будет

- Другой уровень технической поддержки (дистанционный: чат, e-mail, колл-центр)
- Сотрудники не только проводят операции, а учат клиентов / помогают проводить операции вне отделений:
  - При оплате картой два раза сняли деньги
  - Неправильно указал реквизиты в Интернет-банкинге
  - Кредитная карта – начислена комиссия, откуда, как погасить

# СПАСИБО!

Дмитрий Яблоновский

GfK Ukraine

Отдел финансовых исследований

[Dmytro.Yablonovsky@gfk.com](mailto:Dmytro.Yablonovsky@gfk.com)