

EPSI Russia

Исследование удовлетворенности потребителей России банковскими услугами. 2007 г.

Данный пресс-релиз содержит информацию: <ul style="list-style-type: none">• Об актуальном состоянии потребительских настроений на рынке банковских услуг.• Полученную на основе данных, собранных в Москве, Санкт-Петербурге, Поволжье, Центрально-Черноземном районе, Урале, Сибири и Кавказе.	Данная информация может использоваться для... <ul style="list-style-type: none">• Анализа российского рынка наиболее зрелых отраслей• Прогнозирования перспектив развития обследованных отраслей• Поиска сильных аспектов управления отношениями с потребителями для опоры на них в конкурентной борьбе• Укрепления имиджа компании в обществе
---	--

Представляем Вашему вниманию некоторые результаты проведенного в России осенью 2007 года исследования удовлетворенности потребителей услугами банков. Данное исследование является частью Общеввропейской Инициативы по измерению удовлетворенности населения товарами и услугами, известной в Европе как ежегодный проект EPSI Rating. В России этот проект проводится с 1999 года на экспериментальной площадке – в городе Санкт-Петербурге. В 2006 году Россия не принимала участие в проекте. В 2007 году впервые этот проект охватил 11 субъектов Российской Федерации. Это значительный шаг в развитии инициативы EPSI Rating в России, т.к. не секрет, что рынок банковских услуг на территории России поделены по-разному, учитывая географические особенности страны, ее размеры. При ссылках на результаты предыдущих исследований данный факт будет учитываться. Результаты 2007 года EPSI Rating в России можно использовать для проведения сравнительного анализа с зарубежными рынками банковских услуг, а также рекомендуется использовать их как базу для отслеживания динамики в будущих годах. Исследование EPSI Rating проводится странами Европы для того, чтобы поддерживать развитие высокого уровня обслуживания и ориентацию на клиента во всех отраслях экономики.

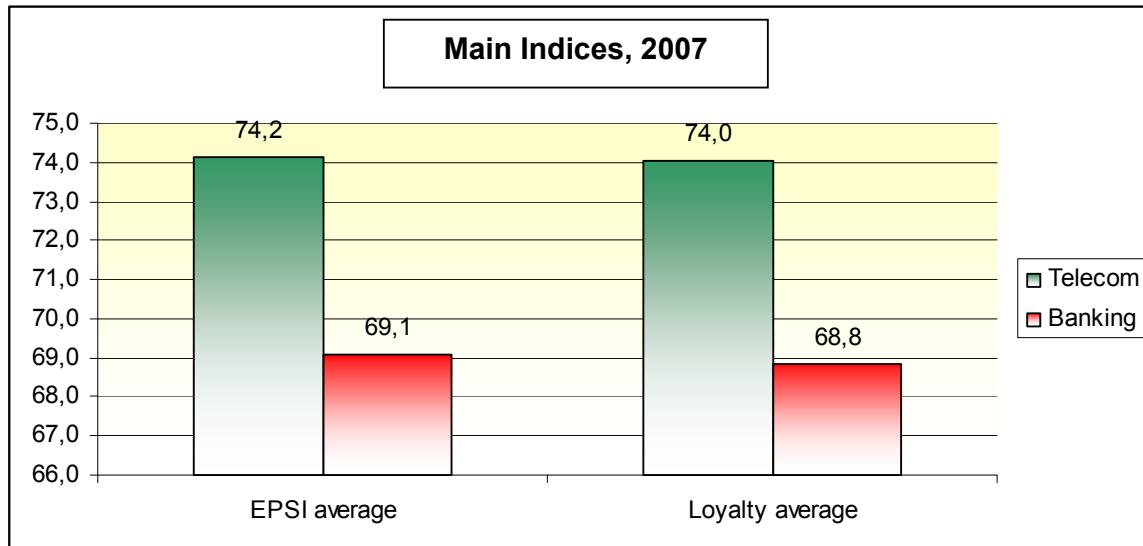
В ходе исследования было собрано 961 интервью в сфере банковских услуг. Данные собирались при помощи телефонных интервью независимым контакт-центром. В 20 странах, объединенных инициативой EPSI используется единый подход к сбору данных и анализу, который проводится головной организацией в Швеции. Это обеспечивает сопоставимость результатов разных стран между собой.

**Индекс удовлетворенности потребителя является ведущим показателем будущих тенденций и развития рынка. Существует четкая прямая взаимосвязь между Уровнем удовлетворенности, Лояльностью и Прибыльностью.*

Индекс удовлетворенности потребителя измеряется по шкале от 0 до 100 баллов. Чем выше это значение, тем более удовлетворены потребители. Среднее значение обычно попадает в интервал от 60 до 75. Если компания получает больше 75 баллов, то это свидетельствует о том, что ее позиции весьма устойчивы у потребителей. А если оценка ниже 69, то компания рискует потерять своих клиентов. Статистическая точность используемой модели позволяет утверждать, что при сравнении результатов

компаний разница в 2 балла является существенной. При сопоставлении средних значений по странам значимым является различие в 1 балл.

В целом, россияне гораздо больше удовлетворены мобильной связью, чем услугами банков. Это же можно сказать и об уровне лояльности.

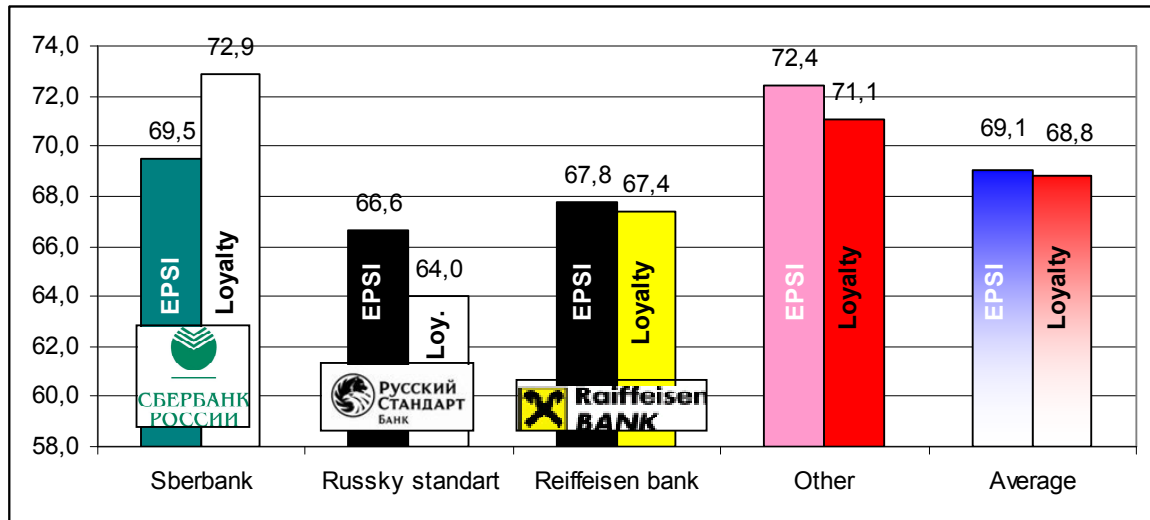


Банковское обслуживание, B2C

Данное исследование охватывает конечных потребителей банковских услуг. В настоящее время в России действует 1144 банка. Государственный банк «Сбербанк России» владеет наибольшей долей рынка вкладов физических лиц – около 53%. Банк «VTB24» занимает по этому показателю второе место, но имеет всего 3% рынка. На третьем месте «Банк Москвы» - 2% рынка. Однако сбор данных, осуществленный по принципу случайных телефонных звонков показал, что непосредственно самый большой опыт работы с физическими лицами у банка «Русский стандарт» (в ТОП-1000 он занимает 41 место и 0,25% рынка по частным вкладам) и «Reiffeisen Bank» (6 место и 1,4% рынка по частным вкладам в ТОП-1000). В Москве «Reiffeisen Bank» является вторым по популярности банком после «Сбербанка России». Этот факт вывел «Reiffeisen Bank» на третье место по частоте называемости по России, но необходимо учитывать, что оценки «Reiffeisen Bank» нельзя экстраполировать на всю Россию, т.к. в Санкт-Петербурге и в регионах наиболее популярны другие банки. Например, в Санкт-Петербурге, и второй по популярности «Балтийский банк» вошел в группу «Другие», т.к. не выбрал заданной квоты. За счет охвата регионов на второе место в целом по России вышел банк «Русский стандарт». Среди банков, попавших в группу «Другие»: Балтийский банк (76), Банк Москвы (43), Альфабанк (24), Ситибанк (21), Росбанк (17).

- Среднее значение EPSI в 2007 году в банковской сфере составило 69,1 балл, что на 6,1 балл выше, чем было в 2005 году в Санкт-Петербурге.
- Однако Индекс Лояльности по своему значению существенно ниже, того, который был в Санкт-Петербурге в 2005, и составляет 68,8 против 70,7.
- Только «Сбербанк России» и банки, вошедшие в группу «Другие» демонстрируют уровень удовлетворенности и лояльности выше, чем средний по отрасли.
- «Сбербанк России» занимает второе место по уровню удовлетворенности, но имеет наиболее лояльных потребителей.

- Уровень удовлетворенности потребителей банков «Русский стандарт» и «Raiffeisen», а также их Лояльность ниже среднего значения по отрасли.
- Банк «Русский стандарт» имеет негативную разницу между уровнем удовлетворенности и лояльности. Это может сигнализировать о том, что банк рискует потерять клиентов.



Лидирующие компании на рынке банковских услуг по уровню удовлетворенности, В2С

Отрасль	EPSI среднее	EPSI макс.	Компании-лидеры
Банковские услуги, В2С	69,1	72,4	Группа «Другие»

Лидирующие компании на рынке банковских услуг по уровню лояльности, В2С

Отрасль	Лояльность, среднее	Лояльность, макс.	Компании-лидеры
Банковские услуги, В2С	68,8	72,9	Сбербанк России

ОБ EPSI RUSSIA

С 1999 года Стокгольмская Школа Экономики в России проводила ежегодные исследования Индекса Удовлетворенности Потребителей® и Индекса Удовлетворенности Персонала®. Это были адаптированные исследования для разных отраслей, начиная с нефтегазовой отрасли и заканчивая косметикой. Вместе с тем, силами Стокгольмской Школы Экономики в России, наша страна была представлена в Общеввропейском проекте **EPSI (European Performance Satisfaction Index) Rating**, который покрывает различные ключевые области национальных экономик.

В **Ноябре 2006 года** в результате роста деятельности и реорганизации деятельности Школы было заключено официальное соглашение между Стокгольмской Школой Экономики и вновь образованным подразделением международной компании **EPSI Rus** о передаче ей всех проектов, знаний и инициатив по проведению исследований, которое возглавляет бывший ректор Стокгольмской Школы Экономики и президент EPSI Rating в Европе, доктор Ян Эклоф. Теперь EPSI Russia – это Российская Национальная Платформа EPSI Rating и компания продолжает деятельность по проведению исследований CSI® и ESI® в России и странах СНГ. Вы можете узнать любую дополнительную информацию на нашем веб-сайте www.epsi-russia.org

ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ К НАМ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

Дополнительную информацию и ответы на вопросы, а также любые комментарии по данному проекту или деятельности компании EPSI Russia, Вы можете получить у представителей компании:

Анна Киселева - +7 (921) 320 40 56 (anna@epsi-russia.org)

Александр Кособоков - +7 (812) 947 45 91 (akosobokov@epsi-russia.org)

При использовании результатов исследований, ссылка на EPSI Russia является обязательной.