

И. Ульянов,
Курский филиал ВЗФЭИ

МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ФИНАНСОВО-КРЕДИТНОМ РЫНКЕ г. КУРСКА

Коммерческие банки сегодня – основная составная часть кредитно-финансовой системы любой страны. Они занимают господствующее положение на рынке ссудных капиталов. Масштабы их деятельности в экономике развитой страны поистине огромны. С каждым годом их количество неуклонно растет. В создавшейся конкурентной среде банк должен бороться за каждого клиента, поэтому исследование удовлетворенности населения банковским обслуживанием является весьма актуальной проблемой.

Целью работы является маркетинговое исследование потребителей банковских услуг на финансово-кредитном рынке города Курска.

Для проведения исследования потребительских предпочтений клиентов коммерческих банков в январе 2007 года проведен социологический опрос жителей северо-западного микрорайона г. Курска. Была разработана анкета, включающая 4 блока: демографические характеристики респондентов, выбор банка, выбор услуг, оценка работы.

При составлении анкеты использованы альтернативные вопросы, вопросы с выборочным ответом, открытые вопросы с произвольной формой ответа.

В анкетировании приняло участие 50 человек, проживающих или работающих в северо-западном микрорайоне г. Курска, что соответствует необходимому количеству респондентов для проведения пилотного исследования по методу “малой выборки”.

Среди опрошенных 32 человека – женщины, что составило 64 % от общего числа опрашиваемых, и 18 человек или 36 % – мужчины.

Респонденты были распределены на 3 возрастные группы: до 25 лет, 25-50 лет и свыше 50 лет. Так, первая группа составила 21 человек или 42 %, вторая – 24 человека или 48 %, третья – 5 человек или 10 % опрошенных.

При этом среди мужчин основную группу составили люди в возрасте 25-50 лет – 10 человек или 55,6 %, в возрасте до 25 лет – 5 человек или 27,8 %, свыше 50 лет – 3 человека или 16,7 %. Среди женщин основную группу составили люди в возрасте до 25 лет – 16

человек или 50 %, в возрасте 25-50 лет – 14 человек или 43,8 %, свыше 50 лет – 2 человека или 6,3 %.

Согласно полученным данным, лидирующую позицию на рынке банковских услуг занимает Сбербанк (42 %). Вторую позицию устойчиво держит Курскпромбанк (18 %). О пользовании услугами Банка Москвы заявило 9 % населения. Альфа-банк и Приватбанк имеют по 8 % предпочтений, Русьбанк – 6 %, МосКомПриват – 4 %, Внешторгбанк и Банк ОВК – по 2 %, другим банкам отдало предпочтение 16 % населения.

При этом филиалами банков в северо-западном микрорайоне пользуются лишь 39 респондентов или 78 %, из них 12 человек (66,7 %) – мужчины и 27 человек (84,4 %) – женщины. Анализ потребительских предпочтений, результаты которого представлены на рисунке 1, показал, что наиболее часто в северо-западном микрорайоне обращаются в Курскпромбанк – 20 респондентов (40 %), Сбербанк – 11 опрошенных (22 %), Банк Москвы – 7 (14 %) и Русьбанк – 2 человека (4 %).

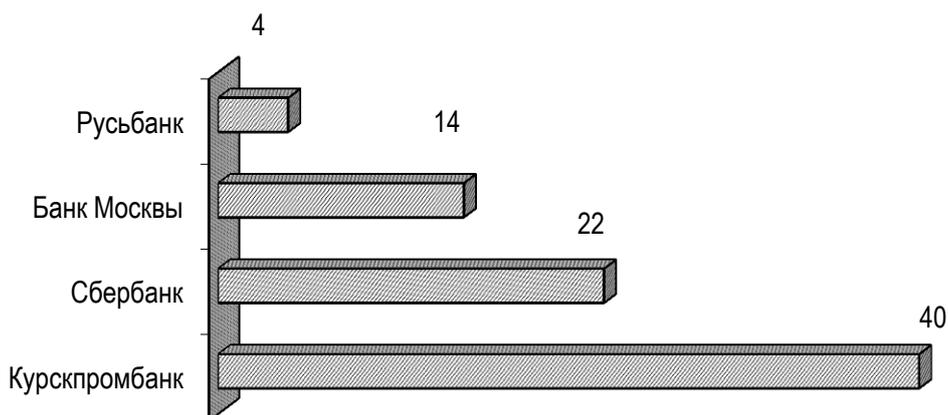


Рис. 1. Структура потребительских предпочтений при выборе банков в северо-западном микрорайоне г. Курска, %

Большая часть вкладчиков (66 %) осуществляла выбор банка, исходя из удобства расположения отделений; 22 % респондентов предпочли банк из-за системы обслуживания; из-за наиболее полного перечня услуг – 14 %; свой вариант ответа выбрало 10 % (среди причин были названы следующие: привычка, система скидок, выбор банка работодателем для перечисления заработной платы).

Также результаты исследования показали, что 37 респондентам (74 %) банкоматов хватает, но в тоже время 13 человек (26 %) отметили недостаточное их количество.

График работы банков устраивает 35 человек или 70 % (из них 21 человек – женщины и 14 человек – мужчины) и не устраивает 15 человек или 30 % опрошиваемых (из них 4 человека – мужчины и 11 человек – женщины).

Время обслуживания возле окошка кассира-операциониста подходит для 19 человек (38 %). Хотели бы сократить это время и отметили утомительную длительность обслуживания 28 человек (56 %), а 3 человека (6 %) хотели бы увеличить время обслуживания, и эту категорию составляют люди свыше 50 лет.

Наше исследование выявило, что наиболее востребованной банковской услугой является осуществление коммунальных платежей через банк (56 %).

Что же негативного выделяют респонденты в работе филиалов банков в северо-западном микрорайоне? Наличие очередей не устраивает 11 человек, невнимание и равнодушие персонала выделили 7 человек, нет системы оплаты “CONTACT” – 5 человек, график работы – 3 человека, месторасположение – 3 человека, задержка перечислений на карточки – 1 человек, спектр услуг – 1 человек, большая загруженность работников банка – 1 человек, недостаточное количество банков – 1 человек, культура обслуживания – 1 человек. В то же время ничего негативного выделить не смогли 25 опрошенных.

По итогам проведенного исследования руководству Курскпромбанка были сделаны следующие рекомендации и пожелания:

Для привлечения и удержания клиентов использовать опыт зарубежных компаний, которые осуществляют программы, ставшие сегодня неотъемлемой чертой повседневной жизни. Следовать главной цели – привлечь и удержать наиболее активных клиентов.