



НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ФИНАНСОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

**Банковские услуги для малого и среднего бизнеса:
современное состояние и потребительские
предпочтения**

Результаты исследования

**Диляра Ибрагимова,
Директор по
исследованиям НАФИ**

119270, г. Москва, Лужнецкая наб.
д. 2/4 стр. 23.
тел./факс +7 (499) 261-05-04, 261-11-68.
e-mail: info@nacfin.ru
Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>

Информация об исследовании

- Исследование является результатом первой волны мониторингового партнерского проекта «**B4B: Banks for Business**».
- Генеральные партнеры исследования:



- Партнер исследования:



- При поддержке



- Информационные партнеры

Журнал
БАНКОВОЕ ДЕЛО

Цель исследования - оценка рынка банковских услуг для малого и среднего бизнеса (МСБ).

Задачи исследования

1. Определить **уровень знания банков** и предоставляемых ими **услуг** для МСБ:

- Наиболее известные банки, предоставляющие услуги
- Уровень знания предоставляемых банками услуг
- Каналы получения информации о банках и предоставляемых услугах

2. Оценить **уровень реального потребления** банковских услуг:

- Наиболее востребованные виды услуг
- Критерии выбора банковских услуг
- Удовлетворенность / неудовлетворенность параметрами предлагаемых услуг (тарифы, ставки, сроки и др.)

3. Изучить **мотивацию** потребителей:

- Критерии выбора банка (репутация, тарифы, качество сервиса и т.д.).
- Мотивы принятия решения о выборе банка
- Факторы, определяющие лояльность к банку
- Готовность рекомендовать банк и его продукты
- Мотивы смены банка

4. Оценить **уровень сервиса** и взаимоотношений с клиентами:

- Примеры высокого/низкого уровня качества сервиса банков
- Уровень удовлетворенности качеством банковского обслуживания
- Главные проблемы, возникающие при взаимодействии с банком

5. Оценить **перспективы развития банковских услуг для МСБ**:

- Виды услуг, планируемые к использованию в будущем
- Наиболее перспективные виды банковских услуг

ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КОМПАНИЙ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА (N= 2508)

Опрос проходил в 11 городах-миллионниках

В рамках исследования опрашивались сотрудники компаний, принимающие решения о выборе финансовых партнеров (генеральные директора, финансовые, коммерческие директора, их заместители, главные бухгалтеры).

ЭКСПЕРТНЫЙ ОПРОС (N=20)

В качестве экспертов к исследованию были привлечены:

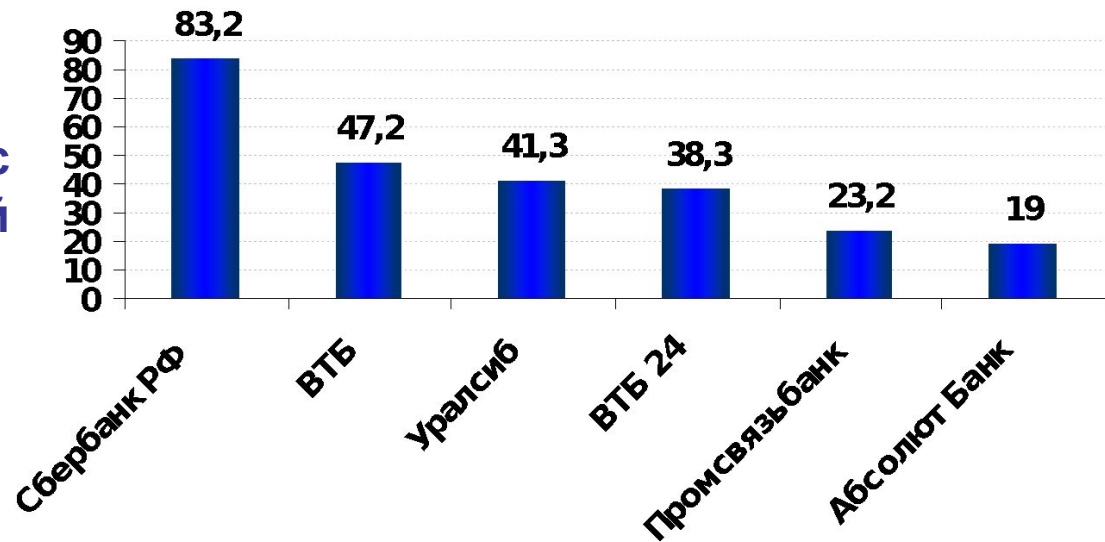
- представители банков (департаменты, обслуживающие корпоративных клиентов);
- представители органов государственной власти (Министерство финансов РФ, ФАС РФ, Банк России и др.);
- представители ассоциаций и профессиональных объединений, аналитических компаний (Ассоциация российских банков (АРБ), Ассоциация региональных банков «Россия», Российский микрофинансовый центр и др.);
- представители предпринимательской среды (РСПП, Деловая Россия, ОПОРА России и др.).

Банки-лидеры по известности, %



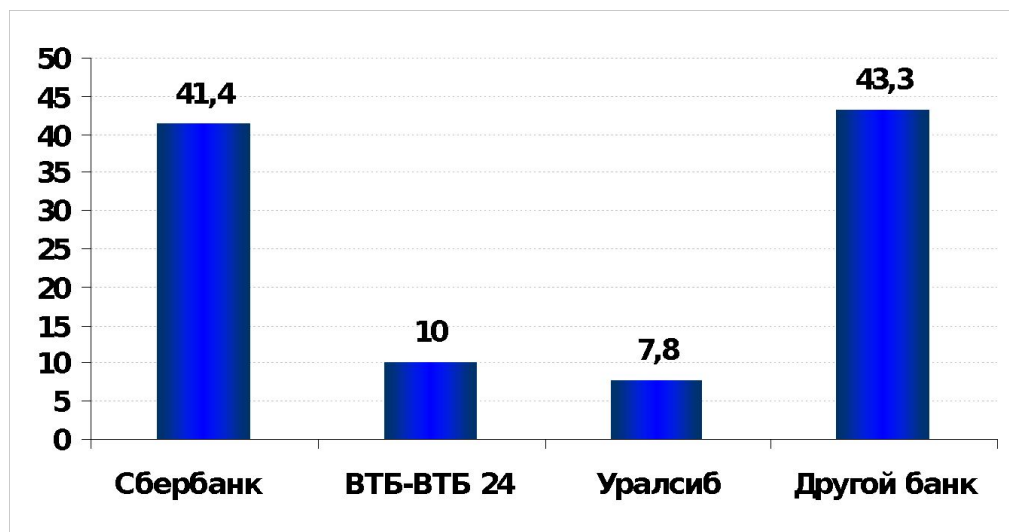
Спонтанное знание банков (без подсказки)

Знание банков с подсказкой



Лидеры по пользованию услугами, %

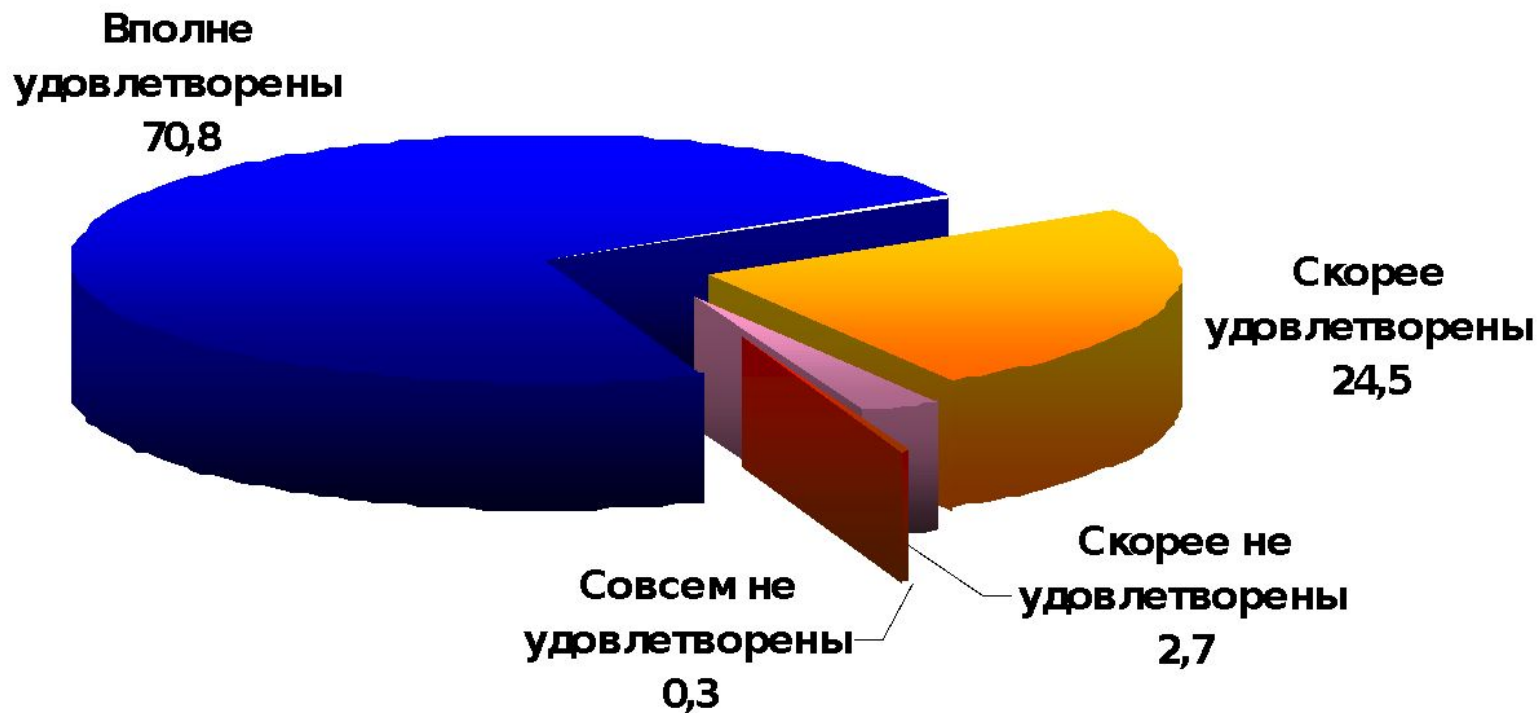
Расчетно-кассовое обслуживание	99,3
Прочие системы дистанционного обслуживания (Банк-Клиент и т.п.)	52,2
Кредитование	38,9
Операции с банковскими картами (зарплатные проекты)	25,9
Услуги по доставке / инкассации наличности	13,8
Международные расчеты и валютный контроль	13,6
Аккредитивы и банковские гарантии	8,2
Срочные депозиты	7,3
Лизинг	7,3



Наиболее важные характеристики при выборе банка (средний ранг, max =5)

Надежность банка	4,8
Соблюдение конфиденциальности информации	4,6
Скорость обслуживания	4,5
Профессионализм менеджеров	4,4
Длительный опыт работы на рынке	4,4
Положительные отзывы и рекомендации коллег, партнеров, знакомых	4,3
Доверительные отношения с банком/личные контакты	4,3
Соответствие предоставляемых услуг потребностям предприятия	4,2
Удобные часы работы	4,1
Стоимость обслуживания	4,1
Удобное расположение офисов	4,0
Известность банка	3,9
Широкая филиальная сеть по России	3,5

Удовлетворенность качеством обслуживания, %



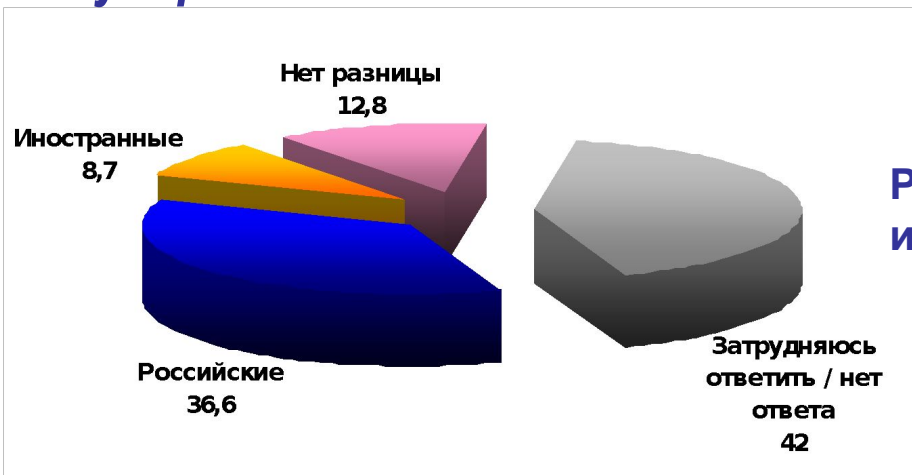
Какие недостатки в банковском обслуживании Вы считаете наиболее существенными? Средний ранг (мах = 5)

Простые операции занимают слишком много времени	3,8
Банк строго не придерживается условий договора	3,7
До банка очень сложно дозвониться	3,5
Банк оказывает плохую техническую поддержку	3,5
Работники банка невежливы и не приветливы	3,4
Работники банка не имеют полномочий и вынуждены согласовывать с руководством даже простые решения	3,4
В банке отсутствует индивидуальный подход к клиенту	3,4
Информация об услугах недоступна или непонятна	3,3
Обслуживание в банке излишне формализовано	3,2
Работникам банка не хватает знания рынка, на котором работает мое предприятие	3,1

С какими недостатками обслуживания наиболее часто сталкивается Ваша организация? %

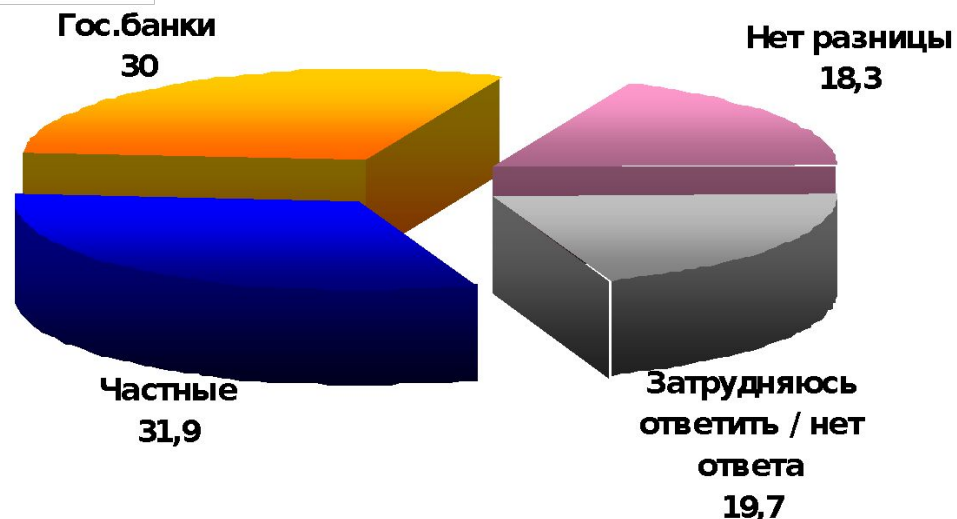
Все устраивает	31,5
Простые операции занимают слишком много времени	19,0
До банка очень сложно дозвониться	15,6
Работники банка не имеют полномочий и вынуждены согласовывать с руководством даже простые решения	8,2
Обслуживание в банке излишне формализовано	8,2
Работники банка невежливы и неприветливы	6,6
Банк оказывает плохую техническую поддержку	5,2
Работникам банка не хватает знания рынка, на котором работает мое предприятие	4,4
Информация об услугах недоступна или непонятна	3,8
В банке отсутствует индивидуальный подход к клиенту	3,2
Банк строго не придерживается условий договора	2,0
Другое	10,8

Какие банки, по Вашему мнению, предоставляют более качественное обслуживание: российские или иностранные, частные или государственные?



Российские или иностранные?

Государственные или частные?



Если говорить об основном банке, в котором обслуживается Ваше предприятие, то готовы ли Вы порекомендовать его Вашим коллегам из других компаний? %

Да, готов, так как этот банк предоставляет высокое качество обслуживания **66,7**

Да, готов, так как этот банк предоставляет выгодные тарифы по продуктам **30,9**

Да, готов, так как этот банк предоставляет индивидуальный подход к обслуживанию **28,8**

Да, готов, по другой причине **3,8**

Не готов рекомендовать этот банк **7,8**

Кредитными услугами пользуется 39% предприятий (34% ПМБ и 45% ПСБ). Не пользуются в настоящее время, но планируют воспользоваться в ближайшем будущем еще 11% предприятий.

Темп роста рынка кредитования малого бизнеса был выше, чем у рынков потребительского кредитования, ипотечного и корпоративного. И эксперты ожидают сохранения такой тенденции в среднесрочной перспективе.

Главные проблемы, по оценкам экспертов:

- отсутствие ликвидного залогового обеспечения
- низкое «качество заемщика» - отсутствие кредитных историй малых предприятий, недостаточная прозрачность малых предприятий
- малый бизнес для банков находится между категорией частных клиентов и корпоративных - стоит задача разработки стандартов обслуживания клиентов банков из числа малых предприятий

Национальное Агентство Финансовых Исследований (НАФИ)

119270, г. Москва, Лужнецкая наб.
д. 2/4 стр. 23.

тел./факс +7 (499) 261-05-04, 261-11-68.

e-mail: info@nacfin.ru

Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>